

Aktives Zuhören

Theoretischer Hintergrund

Das aktive Zuhören wurde durch den Psychologen Carl Rogers (1961) als Methode in der psychotherapeutischen Gesprächsführung beschrieben.

Zuhören bedeutet, sich selbst zurückzunehmen und dem Gegenüber Raum zu geben. Dies „aktiv“ zu tun heißt, dem anderen dabei die volle Aufmerksamkeit zu schenken, ohne währenddessen abzuschweifen und gedanklich schon den eigenen Redebeitrag vorzubereiten.

Oft neigt man dazu, das Gesagte vorschnell zu interpretieren, selektiv nur das zu hören was man zu hören erwartet, oder durch Kommentare dazwischen zu grätschen.

Durch Erfahrungen aus diversen Arbeitsfeldern (z.B. als Erzieher, Lehrer, Berater oder Gruppentrainer) schließt Rogers, dass Echtheit, Wertschätzung und Verständnis in allen Beziehungen wichtig und entscheidend sind. In darauffolgenden Publikationen spricht er daher vom personenzentrierten Ansatz.

„Dieser Ansatz sei nicht nur in Erziehung, Therapie, Beratung, Partnerschaft und Politik wichtig, sondern auch im Bereich interkultureller Spannungen und Auseinandersetzungen.“. Dadurch entwickelte sich eine Wertevorstellung, die viele Institutionen und Menschen als Vorbild haben.

Empathie:

Unter Empathie versteht man das einführende Verstehen, das nichtwertende Eingehen, also das echte Verständnis einer Person.

Was sich hier relativ einfach anhört, ist sowohl in der Praxis, als auch in der wissenschaftlichen Diskussion, der schwierigste und auch heikelste Aspekt und führte schon zu Lebzeiten Rogers zu heftigen Auseinandersetzungen.

Kongruenz:

Hiermit macht Rogers klar, dass es dem Klienten in einer Beziehung nur möglich ist zu wachsen, wenn ihm der Therapeut so gegenübertritt, wie er wirklich ist. Das heißt, er ist in dieser Beziehung, in diesem Moment selbst auch Mensch, kann also auch über seine Gefühle und Einstellungen offen reden und stellt sich nicht als jemanden dar, der etwa nur aufgrund seiner Profession in der Hierarchie weiter oben angesiedelt ist als der Klient.

Akzeptanz:

Wenn der Therapeut eine positive, akzeptierende Einstellung gegenüber dem erlebt, was der Klient in diesem Augenblick ist, dann wird es mit größerer Wahrscheinlichkeit zu therapeutischer Bewegung oder Veränderung kommen. Der Therapeut ist gewillt, den Patienten sein jeweiliges momentanes Gefühl ausleben zu lassen – Verwirrung, Groll, Furcht, Zorn, Mut, Liebe und Stolz.“

Bei dem Zusammenhang von Empathie und Akzeptanz wird klar, dass man eine Person nur versteht, wenn man ihn/sie vorurteilsfrei wahrnimmt. Dabei wird vorausgesetzt, dass der/die Berater*in echt ist und das Einfühlen und Wertschätzen auch so gemeint ist. Das bedingungsfreie Akzeptieren lässt den/die Klient*in besser verstehen und somit kann er/sie besser angenommen werden. Je mehr Erkenntnisse und Informationen man über die Person erfährt umso mehr verblasen die Vorurteile. Die Beziehung wird daher stets von dem/der Berater*in definiert. Werden Wertschätzung und Akzeptanz im angemessenen Maß gegenübergebracht, kann der/die Klient*in besser verstanden werden.

„Keiner weiß besser, was ihm gut tut und für ihn notwendig ist, als der Betroffene selbst. Wir können einander also nicht beibringen, was für uns gut ist. Nicht mit noch so ausgeklügelten Techniken. Aber wir können einander dabei unterstützen, es selbst herauszufinden.“

Der Ansatz geht also davon aus, dass jeder Mensch die Fähigkeit und die Tendenz besitzt, sich konstruktiv, also zum für ihn Positiven hin, zu entwickeln, um selbstverantwortlich seine Probleme zu lösen – sich also selbst zu verwirklichen.

Voraussetzung dafür ist aber auch, dass die Person in Beziehungen tritt, in denen es ihr ermöglicht wird, sich so zu zeigen und so zu sein, wie sie in Wahrheit ist. Dabei wird sie immer mehr von ihren vorhandenen Möglichkeiten, Fähigkeiten und Ressourcen (Hilfsmitteln) entdecken und diese auch verstehen, zu nutzen.

Gesprächstechniken

Paraphrasieren

Der Begriff „Paraphrasieren“ kommt ursprünglich aus den Universitäten im alten Griechenland. Die Studenten wurden dort sogar bestraft, wenn sie nicht zunächst das gerade Gesagte wiederholten!

Genau darum geht's nämlich: Gib mit eigenen Worten wieder, was du gerade gehört hast. Warum? Du vermeidest damit Missverständnisse und kannst das Gesagte nochmal präziser formulieren.

Beispiel:

Dein Freund sagt zu dir: „Ich bin total K.O. und habe gar keine Lust, heute Abend wegzugehen.“

Deine paraphrasierte Antwort könnte lauten:

„Dein Akku ist wohl leer und du fühlst dich zu antriebslos, um heute noch etwas zu unternehmen?“

Besonders clever: Die Wiederholung in deinen eigenen Worten als leichte Frage zu formulieren. So kann dein Freund nämlich direkt bestätigen, dass du ihn richtig verstanden hast. Wichtig hierbei: Nicht sarkastisch oder ironisch werden. Das kann schnell nach hinten losgehen.

Gute Formulierungshilfen:

Dir ist es also wichtig, dass ...

Du meinst damit, dass ...

Für mich klingt das, als ob ...

Mit anderen Worten ...

Bei mir ist angekommen, dass ...

Verbalisieren/Spiegeln: Die Gefühle des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das geärgert?"

Eine verwandte Technik des Paraphrasierens ist das Spiegeln (auch: Verbalisieren emotionaler Erlebnisse). Dabei bestätigst du deinem Gegenüber, dass du das gerade erzählte Gefühl selbst kennst.

Beispiel:

Deine Kollegin sagt zu dir: „Der Chef war vorhin so laut und gemein zu mir. Ich habe gar keine Lust mehr, für ihn zu arbeiten.“

Deine gespiegelte Antwort könnte lauten:

„Ja, ich hatte auch schon solche Gespräche mit ihm. Da fühlst du dich nicht wertgeschätzt und überfordert, oder?“

Du musst dabei nicht exakt die gleiche Erfahrung gemacht haben wie dein Gesprächspartner. Ähnliche Situationen, die ähnliche Gefühle in dir ausgelöst haben, reichen völlig aus.

Nachfragen/Fragen stellen

Und zuletzt das einfachste Mittel: Stelle Rückfragen. Wir antworten gerne auf Fragen, weil wir grundsätzlich bereit sind, Wissen zu teilen. Das liegt in unserer Natur. Wenn du also Fragen stellst, bekommst du nicht nur mehr Informationen, sondern der andere öffnet sich immer mehr.

Auch hier können wieder Missverständnisse vermieden werden. Besonders gut sind dabei offene Fragen, also die klassischen „W-Fragen“: Warum? Wie? Wer? Was? Wodurch?

Beispiel:

Schauen wir nochmal zu dem Beispiel mit dem erschöpften Freund.

Wenn er dir sagt: „Ich bin total K.O. und habe gar keine Lust, heute Abend wegzugehen.“

Deine Rückfrage könnte sein: „Was hat dich denn so erschöpft?“ oder „Worauf hast du dann heute Abend Lust?“

Dadurch erfährst du mehr zur Situation und was in deinem Freund vorgeht. Die Antworten kannst du dann wieder spiegeln oder paraphrasieren.

Aktives Zuhören bringt allen was: Ihr versteht euch besser und tiefer, dein Gegenüber fühlt sich gewertschätzt und öffnet sich mehr. Die Techniken sind zwar nicht sofort zu meistern, aber leicht zu lernen. Hier hilft Wiederholung, um es zu deiner Gewohnheit werden zu lassen, Rückfragen zu stellen oder ausreden zu lassen. Gutes Zuhören ist mitunter mehr wert als viel selbst reden.