

Aktives Zuhören

Kurzbeschreibung

Das aktive Zuhören ist eine Form der Gesprächsführung, um dem Menschen Raum zu geben, in erster Linie wahrgenommen zu werden als der Mensch, der er ist.

Die Wertschätzung und der Respekt für den Gesprächspartner sind wesentliche Voraussetzungen für das aktive Zuhören.

Achtsamkeit und Empathie, als auch der bewusste Verzicht auf Bewertung und Interpretationen, lassen einen intimen Raum entstehen, indem sich der Gesprächspartner, der Coachee öffnen kann und eine vertrauensvolle Basis für den Prozess, das zu erarbeitende Thema entstehen lassen zu können.

Der US-amerikanische Psychologe und Psychotherapeut Carl Rogers hat die grundlegenden Inhalte des aktiven Zuhörens erstmals 1942 als Werkzeug für die Klienten zentrierte Psychotherapie erwähnt.

Rogers' Grundannahme ist, " dass der Klient durch die Akzeptanz und Empathie des Begleiters lernt, sich selbst zu akzeptieren und zu verwirklichen. Durch das verbalisieren der Gefühle und Bedürfnisse, durch sachliches Zusammenfassen und gezieltes Nachfragen fühlt sich der Klient verstanden."

(vgl. u.a. Rogers, 1972 & Weinberger, 2004, S. 22)

Ein Blick auf einschlägige Literatur verdeutlicht jedoch, dass die Tiefe der Definitionen stark variiert und sich auch über die Zeit weiterentwickelt hat: Hier einige Beispiele, die aus der einschlägigen Literatur, die einer linearen und rationalen Betrachtungsweise folgen.

Aktives Zuhören, nach Bienert und Crisant (1982) gleichgesetzt mit „Partnerzentrierter Kommunikation“, ist „die Verbesserung der allgemeinen **seelischen Funktionsfähigkeit**“ (ebd., S. 67).

Nach dem Standardwerk für Coaches von Lippmann (2006) beinhaltet aktives Zuhören „einerseits eine wertschätzende Grundhaltung im Gespräch sowie die Rückmeldungen des Coachs auf der inhaltlichen [...] und emotionalen Ebene [...] an sein Gegenüber.“ (Lippmann, 2006, S. 329)

Aktives Zuhören kann im integralen Coaching auf folgenden Ebenen unterstützend wirken:

Auf der **interpersonellen Ebene** kann es helfen, gegenseitiges Vertrauen aufzubauen und einen wertschätzenden Umgang zu fördern.

Ausbildung zum integralen
Coach und Berater

Aktives Zuhören

Seite 1 von 6

HAUPTSITZ

THEOS CONSULTING AG
Ecke Holz 13
34369 Hofgeismar
Deutschland

FO: +49 (0) 56 71 / 50 700 10

FAX: +49 (0) 56 71 / 409 341

E-MAIL: theos-consulting@t-online.de

WEB: www.theos-consulting.de

HANDELSREGISTER

Amtsgericht Kassel
HRB 15574

USt-IDNR.: DE 279 113 937

VORSTAND | AUFSICHTSRAT

VORSTÄNDIN:
Theresia Maria Wuttke

AUFSICHTSRATSVORSITZENDER:
Ralf Jantschke

AUFSICHTSRATSMITGLIEDER:
Sonja Heimbs, Roman Kolesnikov

Auf der **semantischen Ebene** kann aktives Zuhören bewirken, „dass während des Gesprächsverlaufs auftretende Unklarheiten direkt ausgeräumt werden“ (Bienert & Crisand, 1982, S. 68).

Nach Gordon (2005, S. 1) sprechen noch weitere Gründe für aktives Zuhören:

- Verminderung von Missverständnissen
- Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen
- Förderung der Empathie
- Förderung von Achtsamkeit
- Förderung der eigenen Wahrnehmung
- Lernen und Verstehen durch neue Erfahrungen mit sich selbst
- Feedback.

Es ermöglicht dem Coachee durch aktives Zuhören, mehr über sich selbst zu erfahren, indem er zurückspiegelt, was er verstanden hat, was genau bei ihm angekommen ist und wie es bei ihm angekommen ist. (vgl. Lippmann, 2006, S.329)

Wesentliche Elemente im aktiven Zuhören

1. Offene, empathische Grundhaltung
2. Authentisches, kongruentes (übereinstimmendes) Auftreten
3. Kongruenz zwischen Sprache und Körpersprache
4. Präsenz
5. Akzeptanz und bedingungsloses Annehmen der anderen Person.

Prozessgestaltung

- Sich auf das Gegenüber einlassen, konzentrieren und dies durch die eigene Körperhaltung ausdrücken
- Keine Meinungen äußern, sondern die Wahrnehmung teilen
- Nachfragen bei Unklarheiten
- Pausen akzeptieren, sie können ein Zeichen für Unklarheiten, Angst oder Ratlosigkeit sein
- Auf die eigenen Gefühle achten
- Die Gefühle des Partners wahrnehmen und je nach Verlauf rückmelden
- Bestätigende kurze Äußerungen
- Geduld haben und den Sprecher nicht unterbrechen, ausreden lassen
- Blickkontakt halten
- Sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus der Ruhe bringen lassen
- In den Schuhen des Anderen stehen und verstehen, was in ihm vorgeht

Folgende Einschränkungen sollten für den Einsatz von aktivem Zuhören im Coaching reflektiert werden (vgl. auch Abbildung 1, sowie Bienert & Crisand, 1982, S. 68-71 und Vollmer & Hoberg 1994, S.222f):

- Ungünstiger äußerer Rahmen
- Nicht erfassen der sachlichen Information
- Nicht erfassen der emotionalen Information
- Nicht zuhören
- Nicht auf das Gespräch konzentrieren
- Assoziatives Zuhören (abschweifen)
- Gleichgültigkeit gegenüber der Person
- Partner fühlt sich nicht verstanden
- Partner öffnet sich nicht
- Partner ist nicht bereit, Gründe und wirkliche Zusammenhänge zu suchen

Nonverbale Kommunikation:

- Zugewandte Körperhaltung, die Offenheit signalisiert
- Augenkontakt
- Gestik und Mimik, die echtes Interesse bekunde

Verbale Techniken und Methoden

- Paraphrasieren
Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
- Verbalisieren
Die Gefühle des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das geärgert."
- Nachfragen
z.B. "Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Anton nicht?"
- Zusammenfassen
Das Gehörte mit wenigen Worten (kurz) zusammenfassen.
- Unklares Klären
z.B. "Sie haben gesagt ‚sofort‘ - war das am gleichen Tag?"

Der Unterschied zwischen Hören, Hinhören und Zuhören

Hören

Der Hörende ist mehr mit sich selbst beschäftigt als mit seinem Gesprächspartner. Seine Aufmerksamkeit richtet sich auf seine Umgebung, die eigene Beschäftigung, die eigenen Gedanken oder auf die Gelegenheit, selbst zu Wort zu kommen.

Hinhören

Der Hörende nimmt zwar auf, was sein Gesprächspartner sagt, bemüht sich aber nicht, herauszufinden, was dieser meint oder sagen will. Er ist gefühlsmäßig unbeteiligt, distanziert oder abwartend.

Zuhören

Der echte Zuhörer versetzt sich in seinen Gesprächspartner hinein, schenkt ihm seine volle Aufmerksamkeit und achtet dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf die Zwischentöne. Er signalisiert, dass es im Moment nichts Wichtigeres gibt, als der Mensch, der gerade sein Gesprächspartner ist.

Aktives Zuhören ist ein Basic für jeden Coaching-Prozess. Es hilft, Vertrauen aufzubauen, Missverständnisse zu vermeiden und durch non-direktives Feedback zu lernen. Dem Coaching-Kunden eröffnen sich durch aktives Zuhören Möglichkeiten mehr über sich selbst zu erfahren, bis hin zu einfachen Verhaltenskorrekturen.

Literaturangaben

- BIENERT, W. & CRISAND, E. (1982): Psychologie der Gesprächsführung. In: Arbeitshefte zur Führungspsychologie 11. Heidelberg: Sauer Verlag.
- BUCKA-LASSEN, E. (2005): Das schwere Gespräch. Köln: Deutscher Ärzteverlag.
- GORDON, T. (2005): Manager-Konferenz. 20. Auflage. München: Heyne.
- KARTMANN, S. (2005): Aktiv zuhören und clever fragen. Offenbach: GABAL.
- LIPPMANN, E. (2006): Coaching. Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis. Heidelberg: Springer.
- ROGERS, C. (1972/1942): Die nicht direktive Beratung. 5. Auflage. München: Kindler (Original: Counselling and Psychotherapy. Boston, 1942).
- ROGERS, C. (1961/1973). Die Entwicklung der Persönlichkeit. Stuttgart: Klett.
- ROLL, S.C. (2010): Psychiatriepflege und Psychotherapie. Stuttgart: Thieme.
- VOLLMER, G. & HOBERG, G. (1994): Kommunikation. Stuttgart: Klett.
- WEINBERGER, S. (2004): Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. München: Juventa.