

05.02.2016



# Aktives Zuhören



Prof.Dr. Arthur Kolb

# Aktives Zuhören

## Inhalt

Vorwort .....	1
Ziel .....	1
Aktives Zuhören als besondere Art des Zuhörens .....	1
Wirkung und Methoden des aktiven Zuhörens .....	2
Weitere Regeln.....	4
Zu beachten.....	4
Zum Schluss - Hammer-Geschichte von P. Watzlawick.....	5

## Vorwort

---

Dieses Skript zur Vorlesung "Kommunikationstraining – aktives Zuhören" erhebt, wie die meisten Skripte, nicht den Anspruch Bücher zu ersetzen. Bücher sind sorgfältiger geschrieben und meist auch ausführlicher.

Insbesondere ersetzt dieses Skript nicht eine aufmerksame Teilnahme an der Vorlesung.

Zur Erstellung dieses Skripts wurde im Wesentlichen folgende Quelle herangezogen:

[Rogers2015] Rogers, Carl; Der neue Mensch, 10.Auflage, Klett-Cotta Verlag, 2015

## Ziel

---

- Der Student kennt Techniken des Aktiven Zuhörens und kann diese anwenden

## Aktives Zuhören als besondere Art des Zuhörens

---

Beim **Aktiven Zuhören** bemüht sich eine zuhörende Person um ein, soweit das möglich ist, umfassendes Verstehen der Aussage des/der Gesprächspartners.

Umfassend bezieht sich hier vor allem auf verschiedene Kommunikationsebenen:

- Die verbale Ebene, d.h. der/die Gesprächsführer/in versucht möglichst unmissverständlich das zu verstehen, was tatsächlich gesagt wurde; hierbei geht es in der Regel um Sachinhalte.
- Die emotionale Ebene, d.h. der/die Zuhörende versucht zu entschlüsseln, welche Gefühle bei der Erzählung mitschwingen.
- Die nonverbale Ebene, d.h. der/die Zuhörende versucht zu erfassen, was „zwischen den Zeilen“ steht. Diese Vermutungen sollten dann jedoch mit der erzählenden Person abgeglichen werden, denn möglicherweise stimmt das Konstrukt des/der Zuhörenden nicht mit der Wirklichkeit des/der Erzählers/in überein.

Das **Aktive Zuhören** ist eine Technik, die der Psychologe und Erziehungsberater Carl R. Rogers (1902-1987) in seinem Ansatz einer "nicht-direktiven" Beratung entwickelt hat.

Für ihn gehören zu einem lern- und wachstumsförderlichen Klima drei Bedingungen, bzw. Kompetenzen, nämlich die Fähigkeit zur **Kongruenz**, zur **Akzeptanz** und zur **Empathie**.

- **Kongruentes Verhalten** bedeutet echtes, unverfälschtes Verhalten. Ein Mensch mit kongruentem Verhalten bemüht sich, wirklich er selbst zu sein, keine Show abzuziehen, keine mechanische "professionelle" Fassade zu errichten. Ein kongruenter Mensch kann sich zeigen, er kann sein emotionales und körperliches Empfinden transparent machen.
- **Akzeptanz** ist nach Rogers die „bedingungslose positive Zuwendung“ (Rogers2015, Seite 67). Akzeptierende Haltung ist im Idealfall absolut wertschätzend, nicht bewertend, ohne Verurteilung oder Ablehnung. Die Würde des Menschen steht immer im Mittelpunkt
- **Empathie** zeigt jemand, der sich in andere Menschen hineinfühlen kann. Ein Mensch, der empathisch ist, kann die Gefühle und gegebenenfalls Gedanken der anderen mitempfinden. Rogers schreibt dazu: "Der Lehrer, der (...) sich in die Empfindungen von Angst, Erwartung und Enttäuschung einfühlen kann, die in jeder Begegnung mit neuem Stoff enthalten sind, hat bereits eine Menge zu den Lernbedingungen beigetragen." (Rogers2015, Seite 281)

## Wirkung und Techniken des aktiven Zuhörens

---

Die sprechende Person muss den Eindruck gewinnen, dass ihr wirklich mit Interesse zugehört wird, dass sie ernst genommen wird, dass ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden.

Es gibt eine Reihe von „Techniken“ des Aktiven Zuhörens, die einzeln, in der Regel jedoch in unterschiedlichen Kombinationen angewendet werden.

### **Zuhören, ohne zu unterbrechen**

Diese Art des Zuhörens ist sehr intensiv und eher angebracht, wenn die erzählende Person unter Druck steht, also Unterbrechungen schlecht ertragen könnte.

Die zuhörende Person sollte ihre Anteilnahme, ihr Interesse eher durch körpersprachliche Signale demonstrieren.

### **Körpersprache**

Die zuhörende Person sollte dem/der Sprecher/in körperlich zugewandt sein und sie oder ihn freundlich ansehen. Die Gesichtszüge sollten entspannt und offen sein, ein undurchsichtiges maskenhaftes Gesicht oder abweisende Gesten wirken nicht gerade einladend.

## **Pacing**

kommt vom amerikanischen Wort "pace": Schritthalten. Pacing meint eine über kürzer oder länger aufrechterhaltene, möglichst unauffällige, behutsame **Nachahmung verbaler und/oder nonverbaler Verhaltensweisen** des Gegenübers. Diese führt - häufig sehr rasch, manchmal erst nach einer Weile - dazu, dass sich der Partner angenommen und verstanden fühlt. Das basiert nicht etwa auf einer Illusion auf Seiten des Partners, vielmehr kann derjenige, der das Pacing ausübt, ihn tatsächlich besser verstehen, da er durch das Angleichen sowohl kognitiv als vor allem auch emotional viel über ihn erfährt; er wird ihm also tatsächlich ein Stück weit ähnlich.

### **„Brummsprache“**

"...hmmm ... hmhm ...aha ...oh ... oh je ....ja ....mmh..", lässt auf Resonanz schließen.

## **Sprachverhalten – der Klang der Stimme**

Die Wortwahl sollte wertschätzend und bewusst sein. Positive Konnotationen erleichtern die Kommunikation in der Regel erheblich.

Die Stimme sollte natürlich und entspannt klingen, eher weich und rund als hart oder schrill.

## **Paraphrasieren – Rückmeldung geben**

Hier gibt es zwei Möglichkeiten:

Der Sachinhalt wird zusammengefasst und wiedergegeben, z.B.:

- Ich habe das so .... gehört, ist das richtig so, habe ich das richtig erfasst?
- Also, das war dann so ..., Du hast dabei/dann ....
- Ich möchte sicher gehen, dass ich das richtig verstanden habe .., Du meinst, dass...
- Ich höre daraus ....

Es wird mit eigenen Worten ausgedrückt, was gefühlsmäßig mitschwingt, z.B.

- Also ich habe das so ... gehört, wenn ich das richtig verstehe, dann hat Dich das sehr glücklich/ganz schön sauer gemacht!

## **Nachfragen, Verständnisfragen**

helfen, Missverständnisse zu minimieren – versuchen, Unklares zu klären, z.B.:

- Ich weiß nicht, ob ich das richtig verstanden habe. Ich habe das so ... und so ..... verstanden, ist das richtig?
- Darf ich mal gerade unterbrechen? Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich Dich richtig verstanden habe. Ich wiederhole mal kurz, was ich gehört habe und Du sagst mir, ob ich es richtig verstanden habe, ok?

## Weitere Regeln

---

### **Gegenüber im Blick halten**

Ein freundlicher Blickkontakt signalisiert Interesse (natürlich nicht anstarren)

### **Gegenüber aussprechen lassen**

Nicht ins Wort fallen, das könnte als Besserwisserei oder Bevormundung aufgefasst werden und ist generell ziemlich unhöflich.

### **Beim Sprechen nicht bereits über eine Antwort nachdenken!**

Wenn man beim Zuhören schon über eine Antwort nachdenkt, ist man nicht mit voller Konzentration bei der Sache, d.h. man bekommt lediglich einen Teil der Erzählung mit.

### **Bemühen um Wertschätzung!**

### **Andere Meinungen respektieren!**

### **Ausreichend Zeit nehmen!**

## Zu beachten

---

Die folgenden Dinge sollten vermieden werden

### **Eigene Geschichten erzählen**

Nicht die eigenen Geschichten spielen eine Rolle, sondern die des Gegenübers.  
Der Zuhörer sollte die Aussagen nicht auf sich beziehen oder mit eigenen Eindrücken in Verbindung bringen. „Ja, das kenne ich, bei mir war das so und so...“ ist nicht im Sinne des Aktiven Zuhörens.

### **Ratschläge erteilen**

Auch gut gemeinte Ratschläge sind in dieser Situation fehl am Platze. Ratschläge verhindern oft das Fällen eigener Entscheidungen und entbinden Menschen oft von ihrer Eigenverantwortung.

### **Bewertungen oder Kommentare abgeben**

### **Meinungen kundtun**

Die eigene Meinung spielt keine Rolle. Die zuhörende Person muss auch nicht mit der Position des Gegenübers einverstanden sein. Dementsprechend sollten die „Erzählungen“ nicht kommentiert oder bewertet werden.

## Zum Schluss - Hammer-Geschichte von P. Watzlawick

---

Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Vielleicht hat er die Eile nur vorgeschützt, und er hat was gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts getan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von *mir* ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht 's mir wirklich. - Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch bevor er "Guten Tag" sagen kann, schreit ihn unser Mann an: "Behalten Sie Ihren Hammer".

(aus P. Watzlawick: Anleitung zum unglücklich sein, Piper Verlag, 1983.)