



Bild: © rubysoho - Fotolia.com

AKTIVES ZUHÖREN - Gelungene Kommunikation in der Beratung

Text: Christine Grabher

Das Wort Kommunikation kommt aus dem Lateinischen - „communicare“ – „teilen, mitteilen“. Anhand dieser Übersetzung erkennen wir, dass es für Kommunikation mindestens 2 Personen geben muss, nämlich einen Sender und einen Empfänger. Wir senden über verschiedenste Kanäle und was unser Empfänger empfängt hängt zu 7 % verbal (Worte), zu 38 % vokal (Tonhöhe, Tonfall) und zu 55 % nonverbal ab.

Wenn ein Gespräch wichtig ist und eine gemeinsame Lösung von Erfolg sein soll, dann müssen wir uns erst einmal Zeit für die andere Person nehmen und aktiv zuhören können.

Oft wollen wir ganz schnell unsere Meinung, unseren Standpunkt darlegen, damit der andere gar keine Zeit hat, seine Argumente hervorzubringen. Wenn Sie Menschen beobachten bemerken Sie, wie wenig Menschen einander wirklich zuhören und einander zu verstehen versuchen. Die meisten sind damit beschäftigt, das eigene Argument, die eigene Meinung und die eigenen Gedanken möglichst schnell mitzuteilen.

Auf der anderen Seite hat jeder Mensch ein tiefes Bedürfnis nach verstanden werden.

Hier hilft AKTIVES ZUHÖREN.

Aktives zuhören ist eine Fertigkeit, die erlernt werden kann.

Je besser wir in dieser Fertigkeit werden, desto mehr Brücken können wir zu anderen Menschen bauen.

Das aktive Zuhören ist eine zentrale Gesprächsführungstechnik um von der Empfängerseite aus das Gespräch zu verbessern. Die Grundannahme des Begründers, Carl Rogers, ist, dass der Klient durch die Akzeptanz und Empathie des Beraters/Therapeuten 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.

1. Das Passwortverfahren

Beschreiben wir einen Vorgang, verwenden wir dazu meistens **Eigenschaftswörter** oder besondere Worte, um unsere eigene/besondere Meinung und Einstellung zum Ausdruck zu bringen. Z. B.:

„Ich habe eine interessante Begegnung gemacht.“

Dies ist eine Verallgemeinerung und wir wissen nicht, was *interessant* für den Menschen bedeutet. Die persönliche Wahrnehmung wird für den Gesprächsführer erst begreifbar, wenn wir nähere Angaben und Informationen über das persönliche Erleben erhalten. Hier können wir geschickt nachfragen wie:

„Was war an der Begegnung interessant?“ oder **„Was war für Sie interessant?“**

Durch die Antwort erhalten wir von unserem Gegenüber mehr Information über seine persönlichen Gedanken, Erfahrungen, Empfindungen und inneren Bilder. Durch das Passwortverfahren ist höchste Konzentration auf die Aussagen des Befragten vom Frager gefordert, nur dann kann der Frager immer wieder neue Passwörter aufgreifen um das Gespräch in Gang zu halten und zu vertiefen. Hierzu geeignete Frageform ist die offene Frage.

2. Das Paraphrasieren

Bei dieser Technik **wiederholt der Empfänger das Gesagte oder fasst zusammen**. Dies geschieht un- aufgefordert in Abständen und stellt klar, dass das Gehörte auch richtig verstanden wurde. Diese Technik eignet sich vor allem bei komplexen und komplizierten Gesprächen oder wenn es um einen unbekannteren Sachverhalt geht. Durch das Paraphrasieren hat der Sender die Möglichkeit der Korrektur des Gesagten und er

hat den Eindruck dass man ihn ernsthaft verstehen will. Z. B.:

„Darf ich mal unterbrechen, damit ich das Wichtigste noch einmal mit eigenen Worten zusammenfassen kann.....“

„Wenn ich Sie jetzt richtig verstanden habe, dann ist.....“

„Ich fasse also zusammen, folgendes liegt vor.....“

3. Pausen einsetzen

Pausen zu machen sind sehr wichtig, um eine entspannte Atmosphäre entstehen zu lassen. Der Gesprächspartner sollte ausreden können und genug Zeit haben, zu antworten. Oft ist auf eine schwierige Frage etwas Zeit nötig, um die eigenen Gedanken in Worte zu fassen und eine Antwort zu geben. Es findet ein Nachdenkprozess statt, um auch passend zu antworten.

Wenn eine Antwort gegeben wird, sollten wir eine **Pause machen** und nicht gleich mit der nächsten Frage fortfahren. Oft wird nämlich die Antwort durch zusätzliche Information ergänzt oder genauer beantwortet. Durch Pausen wird das Gegenüber ange- regert, mehr nachzudenken, eine Aussage zu verbessern und mehr aus sich heraus- zugehen.

Wenn ich meinem Gegenüber 100 % Auf- merksamkeit schenke und durch meine Körperhaltung (offen und mit gelegent- lichem Nicken, zustimmend, Mh...mh... ok, ja, ich verstehe) Interesse vermittele, steht einem guten Gesprächsverlauf nichts mehr im Wege.

Aktives Zuhören ist also mehr als nur hö- ren. Es hilft uns, unser Gegenüber bes- ser zu verstehen und aktiv auf unseren Gesprächspartner eingehen zu können. Durch aktives Zuhören entsteht Verständ- nis, Besprechungen/Beratungen enden mit dem gewünschten Erfolg, schwierige Situationen können entkräftet werden, Ge- schäfte kommen zu Stande, da sich beide Gesprächspartner verstanden fühlen.....

Versuchen sie es doch einmal!



Christine Grabher
Coaching & Training,
Kinesiologin

Kontakt:

6890 Lustenau,
Staldenweg 2b

Tel.: 0660/4500789

info@system-loesungen.at
www.system-loesungen.at

Carl Rogers (1902 - 1987) - Psychologe, Psychotherapeut

Im Gegensatz zu Sigmund Freud betonte Carl Rogers die Einzigartigkeit des Individuums. Er legte besonderen Wert auf Begegnung im voll-menschlichen Sinn – d.h. unter Einschluss der emotionalen Ebene, der nonverbalen Äußerungen, des gegenseitigen prinzipiellen Wohlwol- lens. Er hat das **Konzept des Encounter** = der Begegnung entwickelt, sowie jene Definition von „Gefühl“, die zu **Empathie**, also einer Haltung verstehenden Zuhö- rens führt:

„Gefühl ist eine spontane innere Reak- tion in mir – auf eine Person, eine Ört- lichkeit oder eine Situation, die ich erlebe oder an die ich denke.“

Besondere Anliegen Rogers waren gute gegenseitige Beziehungen zwi- schen Eltern und ihren Kindern, und stabile, vertrauensvolle Beziehungen zwischen Ehepartnern, die auch an Kon- flikten weiter wachsen können.

Anders als viele andere Psychothera- peuten sah Rogers von Grund an das Gute im Menschen. Zitat:

„Der Mensch ist gut.“

Seine von einem humanistischen Men- schenbild geprägten Arbeiten wirken in viele Bereiche der angewandten Psycho- logie, Soziologie, Pädagogik, Sozialen Arbeit, Seelsorge und Medizin hinein.

Rogers war nicht nur selbst gefragter Psychotherapeut, sondern gründete und erlebte viele Encounter-Gruppen (der Begriff stammt von Viktor Frankl), schrieb motivierende Bücher, hielt Vorträge und vieles mehr. Zu Rogers' Schülern zählen u. a. Eugene T. Gendlin als Nachfolger an der Universität von Wisconsin, Rein- hard Tausch, Peter F. Schmid, Dr. Mar- shall B. Rosenberg und Thomas Gordon.

Im späteren Verlauf seiner akademischen Karriere entwickelte er, basierend auf seinen Beratungskonzepten, auch ent- sprechende Lernkonzepte. Nachdem er 1963 seinen Lehrauftrag als Professor für Psychologie und Psychiatrie an der Universität von Wisconsin zurückgege- ben hatte, gründete er in La Jolla, Kalif- ornien, das Center for the Study of the Person.

Literatur:

- Steve de Shazer (1998), ...Worte waren ursprüng- lich Zauber“, Verlag modernes lernen, Dortmund
- Kim-Oliver Tietze (2003), Kollegiale Beratung, Ro- wohlft Taschenbuch Verlag GmbH, Hamburg
- Manfred Prior (2007), Beratung und Therapie opti- mal vorbereiten, Carl-Auer Verlag, Heidelberg
- P. Radtke/S.Stocker/A. Bellabarba (2002), Kom- munikationstechniken, Carl Hanser Verlag, München Wien
- F. Schulz von Thun, J. Ruppel, R. Stratmann (2007), Miteinander reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg
- Thomas Gordon (2005), Managerkonferenz - eff- fektives Führungstraining, Heyne Verlag, München