

Viele Menschen halten es für angebracht, anderen offen Ratschläge zu erteilen über etwas, was nicht bereitwillig akzeptiert wird und als Thema schwer anzuschneiden ist, und geben auf, wenn die Ratschläge nicht angenommen werden. Das nutzt niemandem, weil andere so nur der Scham und dem Gesichtsverlust ausgesetzt werden. Solche Ratschläge beruhigen lediglich den Geist des Ratgebers.

Aus dem Hagakure  
(Das Hagakure, Ehrenkodex der Samurai, entstand zwischen 1710 und 1716 in Japan).

## Aktives Zuhören

Unter **aktivem Zuhören** wird in der [interpersonellen Kommunikation](#) die gefühlsbetonte (affektive) Reaktion eines Gesprächspartners auf die Botschaft eines Sprechers verstanden. Der [US-amerikanische Psychologe](#) und [Psychotherapeut Carl Rogers](#) hat das aktive Zuhören erstmals als Werkzeug für die [Klientenzentrierte Psychotherapie](#) (Gesprächspsychotherapie) beschrieben. Seine von einem [humanistischen](#) Menschenbild geprägte Arbeit legt besonderen Wert auf [Begegnung](#) im voll-menschlichen Sinn – d. h. unter Einschluss der emotionalen Ebene, der [nonverbalen](#) Äußerungen und des gegenseitigen prinzipiellen Wohlwollens. Das aktive Zuhören grenzt sich auf der einen Seite von der weniger direktiven Echo-Technik ab, in der nur mechanistisch das letzte Wort des Gehörten wiederholt wird, und auf der anderen Seite von der direkter wirkenden [Paraphrase](#), welche den kognitiven Anteil der aufgenommenen Botschaft zurückgibt.

## Ziele

Auf der interpersonalen Ebene, insbesondere der [Beziehungsebene](#), sollen gegenseitiges Vertrauen aufgebaut und ein würdiger Umgang gefördert werden.

Auf der [semantischen](#) Ebene hilft aktives Zuhören, Missverständnisse zu vermeiden.

Im [rhetorischen](#) Bereich kann das aktive Zuhören dazu eingesetzt werden, Zeit zu gewinnen, als Beginn einer Ablenkung des Gesprächspartners missbraucht werden und der sog. [gewaltfreien Kommunikation](#) dienen.

## Gründe für aktives Zuhören:

- Verminderung von Missverständnissen
- Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen
- Förderung der Empathie
- Verbesserung von Problemlösungen
- Einfachere Verhaltenskorrektur
- Lernen durch Feedback.

## Zuhörmodell nach Carl R. Rogers





Vier Stufen des Hörens und Verstehens nach Rogers, bei Studer, 1994

## ***Leitlinien für das aktive Zuhören***

### **Nach Rogers**

Wesentliche Elemente nach Rogers sind folgende drei grundlegenden Axiome, die er auch für die nondirektive Gesprächsführung im therapeutischen Rahmen postuliert hat:

1. Empathische und offene Grundhaltung
2. Authentisches und kongruentes Auftreten
3. Akzeptanz und bedingungslose positive Beachtung der anderen Person.

Nach Rogers wird das Verstehen des Sprechers weiterhin wie folgt unterstützt:

- Sich auf das Gegenüber einlassen, konzentrieren und dies durch die eigene Körperhaltung ausdrücken
- Mit der eigenen Meinung zurückhaltend umgehen
- Nachfragen bei Unklarheiten
- Zuhören heißt nicht gutheißen
- Pausen aushalten, sie können ein Zeichen für Unklarheiten, Angst oder Ratlosigkeit sein
- Auf die eigenen Gefühle achten
- Die Gefühle des Partners erkennen und ansprechen
- 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
- Empathie ausüben und sich innerlich in die Situation des Sprechers versetzen.

### **Mittel**

Um aktiv zuzuhören, werden dem Sprecher vor allem affektive, d.h. emotionale Anteile der gehörten Botschaft wiedergegeben. Dazu sind sowohl nonverbale Aufmerksamkeitsreaktionen als auch verbale Aussagen hilfreich. Es kommt nicht darauf an, die aufgenommene Botschaft 1:1 wiederzugeben oder sachliche Bestandteile richtig zu interpretieren.

1. Nonverbale Kommunikation: Nicken, Augenkontakt, Hinwendung des Oberkörpers und des Kopfes und Mimik. Menschen mit ausgeprägter Gestik können auch mit Händen und Armen aktiv zuhören.

2. Sprache: Kurze Bestätigungslaute (z. B. ah, mhm, ach) mit emotionaler Betonung, fragendem Anteil und die Vielzahl möglicher kurzer Rückfragen (z. B. Das wurde so gesagt?, Wie bitte?!, Das ist interessant. Und wie fühlen Sie sich dabei?) stellen eine breite Basis für das aktive Zuhören dar. Eine affektiv betonte Zusammenfassung darf ebenfalls noch als aktives Zuhören gelten, soweit ihr keine ausgesprochene kognitive Wertung mitgegeben wird.

Der hier und auch in wissenschaftlichen Darstellungen häufig zu findende Hinweis auf die [Paraphrase](#) mit ihren kognitiven Anteilen der Rückkopplung als Mittel des aktiven Zuhörens oder der Reflexion und Spiegelung mit ihren veränderten Wiedergabeanteilen durchbricht die eigentliche Bedeutung des Begriffes in seiner präzisen Funktion zur emotionalen Unterstützung des Anderen.<sup>[4]</sup>

## **Literatur**

- Carl R. Rogers: *Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy*, bei Fischer, ISBN 3596421764


[www.wikipedia.org/wiki/Aktives\\_Zuhören](http://www.wikipedia.org/wiki/Aktives_Zuhören), 27.03.13.

## Theoretischer Hintergrund: Gespräche lösungsorientiert führen

### 1. Grundhaltungen professioneller Kommunikation

- Zentrale Grundlagen **nach Carl Rogers** (Begründer der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie, in Deutschland vertreten durch **Reinhard Tausch**).
- Weiterführende Theorien wie Konstruktivismus und neuere Systemtheorien basieren auf ähnlichen Mustern.
- Leitgedanke ist ein humanistisches Menschenbild, das dem Beratenden eine Haltung der wertschätzenden Distanz ermöglicht.
- Drei Grundhaltungen werden dem Gegenüber gezeigt:
  - **Akzeptanz- Verstehen, ohne zu werten**  
Der Gesprächspartner wird so angenommen, wie er ist. Er zeigt mir seine „innere Erlebniswelt“, die auch als manchmal heftige Reaktion auf aktuelle Außenreize zu verstehen ist. Darum bemühe ich mich, ihm aufmerksam zuzuhören und sein Verhalten nicht zu werten, sondern zu verstehen. Das zeige ich durch verbale und nonverbale Reaktionen.
  - **Empathie- sorgendes Einfühlen**  
Durch genaues Zuhören und Beachten der verbalen und nonverbalen Signale kann ich mich in die Gedanken und Gefühle meines Gegenübers einfühlen. Im Idealfall gelingt es mir, ihm seine von mir wahrgenommenen Gefühle zu spiegeln (z.B. „ Ich merke, Sie machen sich große Sorgen wegen der schlechten Zensur.“).
  - **Kongruenz- Echtheit im Reden und Tun**  
Mein verbales und nonverbales Verhalten stimmen weitgehend überein. Auch über meine eigene innere Befindlichkeit versuche ich mir klar zu werden und werde diese, wenn nötig, teilweise mitteilen.

### 2. Methoden der Gesprächsführung (auch: Gesprächstechniken) nach Thomas Gordon (1994)

- **Passives Zuhören**  
Dem Gesprächspartner still Aufmerksamkeit und Anteilnahme signalisieren (dabei nicht abgelenkt oder gar desinteressiert wirken!). Sich in den Gesprächspartner hineinversetzen (Empathie) und ein Bild von der Welt des Gegenübers entwickeln.
- **Aufmerksamkeit zeigen**  
Nonverbal: Blickkontakt, Nicken, Lächeln, zugewandte Körperhaltung  
Verbal: Ja, Oh, Hmmm, Mm..., Aha,...Ach...
- **Türöffner verwenden**  
Äußerungen vor allem zu Beginn des Gesprächs, die dazu einladen, dass der Ratsuchende/Gesprächspartner seine Gedanken/ Gefühle äußern kann, OHNE dass Urteile, Gedanken des Beraters/Zuhörers übermittelt werden. Die einfachsten Türöffner:  
-Tatsächlich?, - Interessant..., - Wirklich?, - Ich verstehe...  
Diese Türöffner können noch deutlicher ausgedrückt werden:
  - „Erzählen Sie doch bitte mehr darüber.“
  - „Wenn Sie das weiter ausführen, kann ich Ihre Motive besser verstehen.“

Gefühl der Anteilnahme, Akzeptanz und Achtung wird vermittelt!
- **Aktives Zuhören**  
Mit dieser Methode soll überprüft werden, ob der Empfänger den Sender wirklich verstanden hat. Dabei ist es günstig, wenn sowohl die Inhalte der Botschaft als auch die in ihr mitschwingenden Gefühle rückgemeldet werden. Die Inhalte werden dabei nicht wortwörtlich wiederholt!!, sondern paraphrasiert.  
So werden Missverständnisse im Kommunikationsprozess vermieden.

## ▪ Ich-Botschaften

Falls die Lehrkraft ein Problem mit z.B. dem Zeitpunkt des Gesprächs, dem Auftreten der Eltern, den Forderungen etc hat, kann es hilfreich sein, sogenannte Ich-Botschaften zu senden. Dabei geht es darum, dass die Lehrkraft klar signalisiert, wo für sie das Problem liegt. Sie kann z.B. formulieren:

- „In diesem Moment kann ich schlecht ein Gespräch führen, weil ich mich um die Klasse kümmern muss. Da fühle ich mich gehetzt und unter Druck. Ein günstigerer Zeitpunkt wäre ...“
- „Ich merke, dass ich mich angegriffen fühle und ungewollt in eine Verteidigungsrolle komme, wenn mir alle Schuld gegeben wird. Ich meine, nützlicher für NN wäre es, wenn wir ...“

Dabei macht die Lehrkraft den Eltern keine Vorwürfe oder sagt ihnen gar, was sie tun oder lassen sollten. Ich-Botschaften lösen häufig Betroffenheit und Selbstreflexion beim Kommunikationspartner aus und führen damit zu einer Änderung seines Verhaltens.

Wichtig ist bei der Formulierung einer Ich-Botschaft, dass das zugrundeliegende Gefühl beim Sender artikuliert wird, dass das nicht-akzeptable Verhalten klar benannt wird, dass die konkreten Folgen aufgezeigt werden und dass mögliche Alternativen als Wünsche angesprochen werden.

Stephan Deiner (2012), DVD: Elterngespräche lösungsorientiert führen. Begleitheft S. 2-4