

Bericht zum BVEK-Seminar

„Motivierende Gesprächsführung“



von und mit
Ronald Meyer & Edgar Zeisler
Dipl.-Psychologe Dipl.-Sozialpädagoge

Tagungsort: Hochspessart in Heigenbrüggen
Datum: 03. Juni bis 05. Juni 2016
Bericht von: Adalbert Gillmann

Der BVEK hat uns zu einem Seminar im Hotel Hochspessart in Heigenbrügen mit dem Thema „Motivierende Gesprächsführung“ eingeladen zu dem 16 Personen aus den verschiedenen Elternkreisen aus der Bundesrepublik anreisen.

Ziel von Motivierender Gesprächsführung, kurz MI, ist die Förderung von nachhaltiger Veränderungsbereitschaft bei dem Betroffenen. Suchtmittelkonsumenten gelten insbesondere im Anfangsstadium eines Kontaktes häufig als unmotiviert und zuweilen widerständig. Miller und Rollnick (die Entwickler von MI) gingen davon aus, dass Menschen nicht per se veränderungsresistent sind. Vielmehr glauben sie, dass jemand Gründe dafür hat, die für, wie gegen eine Änderung ihres Verhaltens sprechen. Wird diese Haltung generell vom Gegenüber gewürdigt, und beherzigt diese Person die spezifischen MI-Gesprächsprinzipien und –methoden, so wird der anfangs ambivalent argumentierende und sich sträubende Gesprächspartner zum Fürsprecher der eigenen Veränderung. Was sich hier für sie noch unwahrscheinlich und vielleicht unvorstellbar anhört, ist seit längerer Zeit bewährte Praxis in vielen Beratungssituationen und –gesprächen. MI findet inzwischen Anwendungen im gesamten Gesundheitssystem, in der Sozialarbeit und in der Suchtberatung. MI ist ein weltweit anerkanntes Konzept zur Bewältigung von anspruchsvollen Gesprächen - z.B. war bereits im Rahmen der BVEK CRAFT-Seminare von MI die Rede.



Am Freitagabend, nach dem Abendessen, so gegen 19:45 Uhr kamen die Teilnehmer zu einer Vorstellungsrunde zusammen. Ronald Meyer erklärte kurz das Thema bzw. um was es geht bei diesem Seminar und forderte die Teilnehmer auf Themen die dazu interessieren zu überlegen.

Danach stellte sich jeder selbst vor, wobei auch gleich die Fragen auf dem Flip-Chart beantwortet werden sollten. So konnte sich jeder ein besseres Bild von dem Betreffenden machen. Die Fragen können aus dem Bild (vom Flip-Chart "Für den Anfang") entnommen werden. Durch diese Einführungsrunde wurden die Anspannungen gelockert. Zum Teil konnten auch schon einige Themen für den nächsten Tag entnommen werden und man traf sich danach noch zur geselligen Runde, bei der vieles ausgetauscht wurde. Man lernte sich näher kennen.

Am nächsten Morgen, nach dem Frühstück gegen 9:00 Uhr begrüßte uns auch Edgar Zeiler und machte uns auch gleich mit dem Ablauf des Seminares bekannt.

Was ist Motivational Interview (MI)?

Motivational Interviewing (MI) ist ein pragmatischer, vergleichsweise schnell zu lernender (Beratungs-)Ansatz, um Menschen für Veränderung zu gewinnen, denn das Ziel ist: Veränderungsmotivation fördern. MI hat aus dem Suchtbereich kommend international eine Art Siegeszug in den verschiedensten Bereichen des Gesundheits- und Sozialbereiches angetreten. MI ist das Mittel der Wahl, wenn Menschen zu Veränderung eines schädigenden Verhaltens noch nicht bereit sind – sei es, dass sie noch kein Problembewusstsein haben oder sie in ihrer eigenen Ambivalenz feststecken und/oder keine Zuversicht besitzen, eine positive Veränderung erreichen zu können. Denn öftere Veränderungsprozesse fördern einen. Durch diese Veränderungsprozesse wird automatisch auch Beistand geleistet. In Kontexten, in denen man mit konfrontativen Mitteln nicht mehr weiterkommt, empfiehlt sich die MI-Methode. Wichtig dabei ist aber darauf zu achten, dass man, wenn man „Meilensteine“ geschafft hat, den Abschluss immer in einem Glücks- und zufriedenen Gefühl macht.

Ein konstruktiver Beratungsstil macht Dampf, Druck und man tritt dem Gegenüber auf die Füße. Einige „Berater“ haben oft auch die Meinung, dass Sucht und Abhängigkeit ein harter

Gegner ist und daher auch hart dagegen angegangen werden muss. Wenn man bemerkt, dass man Ohnmächtig (Ohnmacht = ohne Macht) ist und nichts mehr erreicht kommt das „Durchsetzen mit macht“. Konstruktiver Beratungsstil führt größten Teils zu Rückfällen. Daher lieber keinen Druck erzeugen, das ist viel besser. Denn, jeder Mensch ist in der Lage eine Lösung für seine Probleme zu finden.

Eine gute Beratung bzw. Beistand ist:

- Immer Partnerschaftlich und auf gleicher Augenhöhe.
- Immer ein hervorlocken, was steckt im andern. Der andere ist voll dabei, integriert und auch mitverantwortlich.
- Immer auf Akzeptanz. Jeder ist wie er ist. Ganz wichtig dabei ist, dass man immer darauf achtet, dass keiner über oder unter dem anderen ist.
- Immer mit Mitgefühl. Die Ebene wo sich Beide bewegen sollte immer ausgewogen sein.
- Immer eine gewaltfreie Kommunikation (Gfk).

Zum Beispiel sind Fragen wie: Was hindert Dich daran bei der Suchhilfe anzurufen?
Was löst das, was ich dir sage für Bilder bei dir aus?
Bin ich der richtige, der dir helfen kann?

Das RumEiern (Ambivalenz) kann wichtig sein bzw. braucht Zeit zur Entscheidung und bedeutet, dass der andere noch nicht bereit dazu ist.

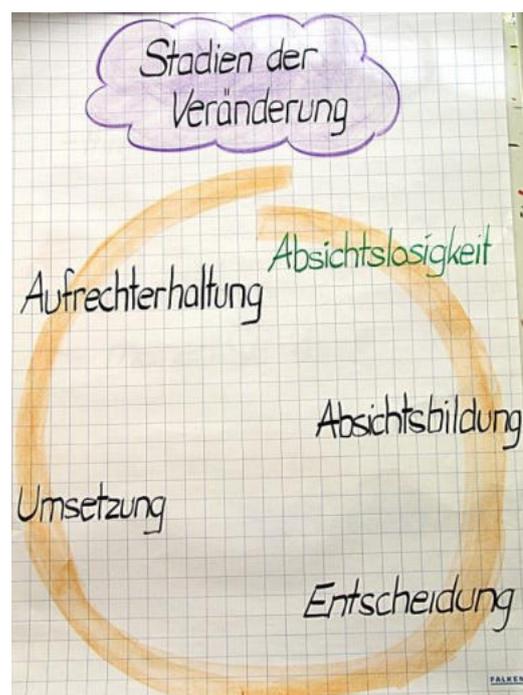
Ambivalenz bezeichnet in der Psychologie das Nebeneinander von gegensätzlichen Gefühlen und Gedanken. In der gehobenen Umgangssprache gebräuchlicher ist das Adjektiv ambivalent (zweispältig, doppelwertig, mehrdeutig, vielfältig). Es handelt sich hier um ein „Sowohl-als-auch“ von Einstellungen und Bereitstellungen. Dass jedes Ding seine zwei Seiten haben kann, ist mit Ambivalenz nicht gemeint, solange dadurch kein innerer Konflikt hervorgerufen wird. Vielmehr ist darunter eine Dichotomie von Sichtweisen zu sehen, die gegensätzliche Reaktionen bedingen und letztlich die Fähigkeit zu einer Entscheidung im weitesten Sinne hemmen.

Die Formel für eine gelingende Veränderung ist: **Wollen x Absicht x Dürfen**

Es muss von allem etwas dabei sein sonst gibt es keine Veränderung.

Die Veränderung durchläuft dabei folgende Stadien:

1. Im Absichtslosigkeitsstadium haben Personen keine Absicht, ein problematisches Verhalten zu verändern.
2. Im Absichtsbildungsstadium haben Personen die Absicht, irgendwann das problematische Verhalten zu ändern.
3. Im Entscheidungsstadium planen Personen konkret, demnächst ihr problematisches Verhalten zu ändern und unternehmen erste Schritte.
4. Im Umsetzungsstadium vollziehen Personen eine Verhaltensänderung.
5. Im Aufrechterhaltungsstadium haben Personen seit einem längeren Zeitraum das problematische Verhalten aufgegeben und das neue Verhalten verinnerlicht und wird aufrechterhalten.





Im oberen Bild ist genau zu sehen bzw. wird verdeutlicht, welche Prozesse, Prinzipien und Methoden eine Veränderungsmotivation fördern.

Wenn ein gutes Gespräch geführt werden soll, sollte zuerst ein guter Kontakt hergestellt werden. Dabei sind Räumlichkeit, Atmosphäre, Bereitschaft von Beiden, passende Zeit und ein „offenes Ohr“ von größter Bedeutung. Aber ein holpriger Anfang ist dennoch besser als eine nie endende Suche nach Perfektion.

MI ist eine ergebnisoffene Methode und sehr menschlich!

Wichtig! Bei einer guten Gesprächsführung ist es wichtig, zu wissen, dass der erste und der letzte Eindruck am ehesten hängen bleibt.

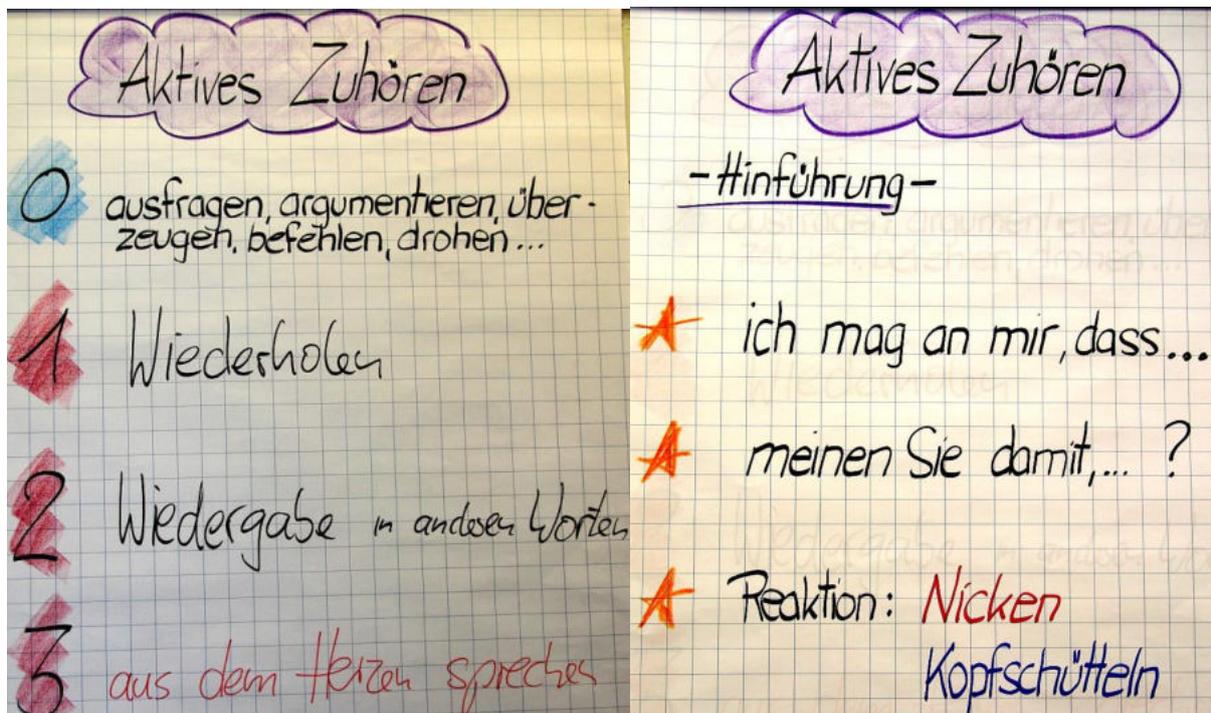
Das wichtigste Instrument ist dabei das „aktive Zuhören“.

Unter aktivem Zuhören wird in der interpersonellen Kommunikation die gefühlsbetonte (affektive) Reaktion eines Gesprächspartners auf die Botschaft eines Sprechers verstanden. Es schließt die emotionale Ebene, nonverbale Äußerungen und gegenseitiges prinzipielles Wohlwollen ein. 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. Die Ziele beim Einsatz des aktiven Zuhörens sind vielschichtig. Auf der interpersonellen Ebene – insbesondere der Beziehungsebene – sollen gegenseitiges Vertrauen aufgebaut und ein würdiger Umgang gefördert werden. Im rhetorischen Bereich kann das aktive Zuhören dazu eingesetzt werden, Zeit zu gewinnen, den Gesprächspartner – im negativen Sinne – abzulenken, und einer gewaltfreien Kommunikation dienen. Weitere Gründe für aktives Zuhören lassen sich wie folgt zusammenfassen:

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

Nun wurden wir in Gruppen aufgeteilt und bekamen die Aufgabe „aktives Zuhören“ und hinzuführen zu üben. Es geht unter anderem auch darum, Empathie zu finden. Jeder Mensch will verstanden werden und das ist gut so. **Einer der immer wieder das gleiche sagt oder nochmals sagt, fühlt sich nicht verstanden!**

Bei der Übung sollte unbedingt das Nachfolgende (Bilder) beachtet werden. Man hört zuerst zu und wird dann aktiv.



Um die Übung besser zu verstehen haben die Referenten ein gutes Beispiel vorgeführt, was sehr aufschlussreich war.

Im Anschluss daran wurden folgende Themen zur Kommunikation gesammelt und auf dem Flip-Chart notiert:

meine Themen zu Kommunikation

- Wie kann ich Distanz ^{herbeiführen} ~~und Nähe~~ ^{herbeiführen} ~~wahren~~, ohne den anderen ~~wegzustossen~~ ^{wegzustossen} die Beziehung zu schädigen?
- Wie kann ich am nächsten Wochenende gut für mich sorgen?
- Wie kann ich vom Wochenende berichten?
- Wie kann Hr. Kuss überzeugen?
- Wie kann ich mit meinen Nachbarn klar kommen?
- Wie kann ich einen guten Kontakt herstellen?
- Wie kann ich Kritik für mich positiv umsetzen?

• Wie kann ich es schaffen (mit meinen Lösungen) mich zurück zu halten?

• Wie kann ich es schaffen nicht perfekt sein zu wollen?

- Kontrollieren wollen
weniger - Lösung anbieten

Was war hilfreich?
Was war hinderlich?

Nach dem gemeinsamen Mittagessen ging es mit einer Übung weiter, die verdeutlichen soll, dass Kommunikation und Zuhören etwas sehr wichtig ist. Dazu mussten wir uns in zwei Reihen gegenüber aufstellen und die Zeigefinger beider Hände ausstrecken. Auf diese Zeigefinger wurde ein langer Stab gelegt, den es galt gemeinsam auf dem Boden abzulegen. Dabei ist aber zu achten, dass der Zeigefinger ständig Kontakt zur Stange haben. Dadurch, dass jeder versuchte die Zeigefinger an der Stange zu lassen, ging die Stange nach oben anstatt Richtung Boden, was die Aufgabe war. Das erstaunliche war, erst als einer das „Zepter“ in die Hand nahm und alle anderen zuhörten und ausführten was gemacht werden soll, waren wir in der Lage die Stange am Boden abzulegen. Das hat sehr verdeutlicht wie wichtig es ist, gut zuzuhören und im Team miteinander zu kommunizieren. Genauso wie beim MI. Es muss alles stimmen um erfolgreich zu sein.

Wiederum wurden wir in Gruppen aufgeteilt und übten nochmals das „Aktive Zuhören“ wobei wir nebenbei notieren durften, was eher hilfreich war und was eher hinderlich war. Das Ergebnis wurde ebenfalls wieder auf dem Flip-Chart gesammelt.

| was hilft? | was hindert? |
|--|-------------------------------|
| nachfragen | verurteilen |
| Interesse | „eindringen“ |
| Lösung in mir finden | Zweifel „will ich das sagen?“ |
| Bestätigung | zu hohes Tempo |
| Zusammenfassen | Selbst-Druck (Lösung) |
| Pausen aushalten | keine Rückmeldung |
| bei Gefühlen bleiben | immer gleich Lösung |
| sehen, wo Bedürfnisse sind | Gefühlsausleitung |
| auf Reaktionen (z.B. Zucken) reagieren | Rollenumkehr |
| wenn sich ein plastisches Bild ergibt | |
| Verständnis | |
| „es hört mal jemand zu“ | |

Am Sonntagmorgen, nach dem gemeinsamen Frühstück, so gegen 9:00 Uhr kamen wir wieder zusammen und machten eine kurze Empfindlichkeitsrunde. Danach sollten wir uns Gedanken zu Fragestellungen machen. Denn, **wer fragt führt!**

Die richtige Fragestellung ist beim „Aktiven Zuhören“ ebenfalls sehr wichtig, weshalb auf folgendes geachtet werden sollte:

- Den Anfang machen (wer den Stein ins Wasser wirft, löst die Wellen (Ringe im Wasser) aus.
- Vorsichtig und nicht zu viel fragen.
- Ein guter Mix aus offenen und geschlossenen Fragen ist angebracht. Geschlossene Fragen geben kurze Antworten. Ja oder nein usw. Offene Fragen geben Antworten die viel enthalten und öffnen den Befragten. Bei offenen Fragen rutschen genügend geschlossene Fragen durch.

Wir wurden wiederum in Gruppen aufgeteilt und es galt das „Aktive Zuhören“ zu üben, wobei die offene Fragestellung im Vordergrund stand. Außerdem sollte noch folgendes beachtet werden:

„Aktives Zuhören“ darf niemals das Leben des Befragten interpretieren. Dies bringt den Befragten eher dazu sich zu schließen bzw. unwohl zu fühlen und beeinträchtigt stark das Gespräch. Der aktive Zuhörer hat selbst keinen Druck und er erzeugt auch keinen Druck. **Außerdem gibt es kein richtig oder falsch!** Widerstand bei den Antworten ist etwas Wertvolles. Es zeigt uns, dass Menschen sich schützen. Wichtig zu wissen ist auch, dass sich der Mensch schnell verletzt fühlt. Verletzt zu werden ist eine große Gefahr, weil man dann nicht mehr empathisch ist! Es besteht dann keine Möglichkeit mehr weiter im Gespräch zu bleiben.

Eine Zusammenfassung ist immer gut. Es sollte aber vorher „darf ich...“ gefragt werden um eine Erlaubnis zu holen. Dabei ist es gut, wenn Fragen wie: „Habe ich dich richtig verstanden?“ oder: „Habe ich alles richtig verstanden?“ auftauchen.

Bei einer eventuellen zweiten Sitzung (Gespräch) ist eine Zusammenfassung ein sehr guter Start. Außerdem sollten Informationen und Rat angeboten werden. Nach Möglichkeit sollte der Gegenüber von selbst auf die Antwort kommen. Wenn er aber trotzdem darauf drängt, sollte Antwort oder Rat geliefert werden. Das Warum und Wie ist dabei entscheidend. Am besten aber anhand von einem Beispiel (aus Erfahrungen) mit der Frage: „Ist da etwas dabei für dich?“.

Es ist wichtig selbst zu schauen, wo nehme ich meine Zuversicht her. Denn nur dann kann ich Zuversicht fördern! Es lohnt sich beim Anderen auf die Zuversicht zu schauen.

Zuversicht fördern:

- durch Qualität der Beziehung
- mich in meiner Zuversicht reflektieren
- Stärken bewusst machen
- anknüpfen an früheren Erfolgen
- nicht monothematisch sondern Perspektivwechsel versuchen.

Zuversicht hervorlocken

- Offene Fragen
- Zuversichtsrating - Skalierung
- Rückblick auf vergangene Erfolge
- Ansprechen persönl. Stärken
- Brainstorming
- Weitergabe von Information/Empfehlung
- Umdeuten
- Thematisieren hypothetischer Änderungen

Ganz wichtig am Schluss ist auch, dass man sich beim Gegenüber für seine Offenheit bedankt.

Bei den Übungen zeigte sich, dass „Aktives Zuhören“ sehr schwer ist. Daher ist es ratsam immer wieder zu üben. Übung macht den Meister!

Ronald Meyer ließ anschließend das Wochenende nochmals Revue passieren und ging in die Abschlussrunde über. Jeder sagte noch etwas zu seinem Empfinden und was er mitgenommen hat bzw. hier lies und bedankte sich bei den Referenten.

Ich möchte hiermit die Gelegenheit nutzen und mich im Namen der Teilnehmern und der Baden-Württembergischen Landesvereinigung nochmals bei den Referenten Herrn Ronald Meyer und Herrn Edgar Zeissler sowie beim BVEK recht herzlich zu bedanken. Dieses Seminar hat wieder gezeigt, wie wichtig diese sind und uns bei unserer Arbeit mit unseren Kindern bzw. der Elternkreise unterstützt. Daher nochmals ein recht herzliches Dankeschön.

Es bekam noch jeder Informationen zum Thema mit, die ich im auch im Anschluss anhefte.

Einen tollen Ausklang konnten wir beim Mittagessen machen, das wie immer hervorragend war.

Adalbert Gillmann

Aktives Zuhören

Beim Aktiven Zuhören versucht man – für begrenzte Zeit – die Welt aus den Augen des Anderen zu sehen (Perspektivenwechsel) und ihm das, was man sachlich **und** emotional verstanden hat, in eigenen Worten prägnant zurückzumelden. (reflektieren)

Beachte: „zuhören“ bedeutet nicht „zustimmen“!

Voraussetzungen – Haltung für gelingendes Aktives Zuhören:

- **Echtes Interesse am Gesprächspartner** („einführendes Verstehen-Wollen“)
- **aktuelle Bereitschaft und Möglichkeit zum Zuhören** (Raum, Zeit, eigenes Vermögen)
- **Demut** dem anderen gegenüber (er ist wie er ist und aus seiner Sicht hat sein Verhalten Sinn und Bedeutung)
- **Beistand** (bildlich verstehen) leisten wollen. **Für** den anderen da sein wollen
- **Dem Gesprächspartner die Führung überlassen:** Das eigene Reden soll dem Gehörten entspringen. Das heißt, man folgt der Gedanken- und Erlebniswelt des Gesprächspartners und verzichtet darauf, eigene Fragen, neue Themen oder Meinungen („eigenen Senf“) einzubringen.
- **Aushalten von „Lösungslosigkeit“** (Verzicht auf eigene Lösungsvorschläge wirkt auf den ersten Blick manchmal ineffizient)
- **Aushalten von Gefühlen** (nicht „innerlich wegrennen“ oder beschwichtigen, sondern dabei bleiben)
- **Aushalten von Schweigepausen** (nicht gleich unterbrechen).

Stufe 1: Wiederholen des Gehörten in (fast) wörtlicher Form.

Stufe 2: Wiedergabe des Gehörten mit anderen Worten.

Stufe 3: Wiedergabe des Gehörten in vertiefter Form (der anderen Person „aus dem Herzen sprechen“).

Die Wirkungen guten Aktiven Zuhörens:

- Der Erzählende gewinnt durch seinen (aktiven) Zuhörer mehr Klarheit über sich, über seine Gedanken und über sein Verhalten
- Es werden Dinge, vor allem Gefühle benannt, die vorher nur „zwischen den Zeilen“ spürbar waren
- Der Andere fühlt sich auf diese Weise nicht nur gehört, sondern zunehmend wirklich verstanden
- Es findet ein fortlaufender Abgleich zwischen Erzählendem und Zuhörer statt (Vermindert das Risiko sich voneinander zu entfernen – sich nicht mehr zu verstehen)
- es schafft bzw. vertieft die Beziehung

Schwierige Interventionen – lieber vermeiden & **nicht** anwenden

Akzeptanz der Diagnose wird als wesentlich für die Veränderung angesehen

„Du musst verstehen, dass Du süchtig (Co-Abhängig) bist...“ (Diagnosen beschreiben nicht die komplexe Lage, sie vereinfachen)

von Problem reden (Etikett)

„Du bist halt ein Alkoholiker“ (erzeugt Bilder, Zuschreibungen)

Wissen betonen

„Ich weiß, wie das ist“ (schafft Überlegenheit)

Leugnen wird überführt

„aber Du hast doch wieder was genommen, ich sehe es Dir an“ (wird zum Kampf)

Aussagen werden berichtigt

„das siehst Du falsch, es ist wichtig, dass Du eine Therapie machst“ (macht den anderen klein)

Aussagen werden interpretiert

„Du erkennst deine Schwäche, die Dich schon Dein Leben lang begleitet“ (der Sprecher erhebt sich über den anderen)

„**das kann ich verstehen**“ (leicht gesagt, doch eigentlich sehr schwierig – besser aktiv zuhören)

„**ich weiß, wie es Dir geht**“ (dient eher dem Sprecher, als seinem Gegenüber; leicht gesagt, doch eigentlich sehr schwierig – besser aktiv zuhören)

Viel von sich selbst reden

„Das ging mir auch so, weißt Du, ich habe damals...“ (tut mir vielleicht gut, doch dann bin ich weniger als Unterstützer für mein Gegenüber brauchbar, besser Information mit Menü geben.)

Muss-Botschaften - anordnen, befehlen, dirigiere

„Du musst unbedingt zum Arzt gehen...“ (Muss-Botschaften untergraben die Selbstwirksamkeit – das Gefühl selbst etwas bewirken zu können.)

Ratschläge erteilen – Lösungen vorgeben

„Für Dich wäre es am besten, wenn Du einen Therapeuten suchen würdest“

und vieles mehr...

ausfragen, logisch überzeugen wollen, argumentieren, dozieren, moralisieren, „predigen“, verurteilen, kritisieren, blamieren, beschämen, lächerlich machen, beruhigen/trösten (dient meist dem Sprecher selbst), das Thema wechseln, Scherze machen, ablenken, ...

Offene Fragen

Definition

eine offene Frage ist eine, die nicht einfach mit „JA“ oder „NEIN“ bzw. einer einfachen Angabe beantwortet werden kann.

eine offene Frage ist so formuliert, dass die Antwort das Zeug dazu hat, mich zu überraschen.

Werden oft die „W-Fragen“, wer...?, was...?, wie...?, warum...?, weshalb...? genannt.

Beispiele für offene Fragen

„Was hält Sie davon ab weiterzumachen?“

„Wie denken Sie über die Schwierigkeiten Ihres Sohnes?“

„Was bewegt Sie dabei?“

Beispiel geschlossene Fragen

„Wie oft haben Sie es schon versucht?“

Wollten Sie nicht schon längst eine Therapie begonnen haben? (*Suggestivfrage*)

„Welche Diagnosen haben Sie?“

Sinn und Zweck offener Fragen

- Offene Fragen regen zum eigenen Nachdenken an.
- Offene Fragen geben Freiheit wie und über welchen Aspekt geantwortet werden soll.
- Offene Fragen können den Anderen berühren.
- Grundsätzlich gilt für jede Kommunikation „Wer fragt führt“. Das heißt der Frager schreitet voran, gibt vor. Dies ist unabhängig von offener/ geschlossener Frage. Um eigene Kräfte beim Anderen zu wecken sollte nicht zu viel gefragt werden. Oder andersherum, ein Gespräch, was nur aus Fragen (und Antworten) besteht, wird leicht als Verhör empfunden.
- Geschlossene Fragen sind vorgebend (aber auch strukturierender) und sollten deshalb gemieden werden. Sie dienen mehr der Sicherheit des Fragers, als der Entfaltung des Gegenübers.
- Wer offen fragt, sollte bereit sein überrascht zu werden (s. Definition oben).
- Wer offen fragt sollte die Antwort aushalten können (u.a. deshalb fragen wir üblicherweise lieber geschlossen, um uns vor Antworten zu schützen, die uns selbst Schwierigkeiten bereiten könnten).

Praktisches zu aktivem Zuhören

1. Zeigen Sie, dass sie zuhören (nonverbale Rückmeldung)

Zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, nicken

Äußerungen wie: „hmm“, „ja“, „aha“

2. Umschreiben / Paraphrasieren (inhaltliche Rückmeldung)

Wiederholen Sie mit Ihren eigenen Worten, was gesagt wurde. So merkt Ihr Gesprächspartner, ob alles richtig bei Ihnen angekommen ist und kann Mißverständnisse korrigieren.

Beispiele für Satzanfänge:

„Habe ich dich richtig verstanden ...“

„Ich habe gehört, daß ...“

„Du meinst also ...“

„Ich möchte das, was du gesagt hast mal mit meinen Worten zusammenfassen“

„... Habe ich dich so richtig verstanden?“

„Bei mir ist angekommen, ...“

3. Reflektieren (emotionale Rückmeldung)

Beim „Reflektieren“ handelt es sich um eine „Gesprächstechnik“ aus der von Carl Rogers entwickelten Gesprächspsychotherapie. Gefühle und Wünsche des Gesprächspartners sollen möglichst genau erfaßt werden. Dieser (vermutete) Gefühlszustand und/oder Wunsch wird dem Gesprächspartner wiedergespiegelt.

Vorgehen:

Hören Sie aufmerksam zu. Versuchen Sie sich in die Situation und das Befinden Ihres Gesprächspartners hineinzusetzen.

Welches Gefühl mag in ihr / ihm stecken?

Welcher Wunsch steckt hinter der Äußerung?

Jetzt formulieren Sie den vermuteten Wunsch / das Gefühl als Aussagesatz.

Beispiele für Gefühlsansprache:

„Du bist verärgert.“

„Das hat dich überrascht.“

„Das nervt dich.“

„Du weißt gar nicht, wohin mit deiner Wut.“

„Jetzt fühlst du dich verletzt.“

„So etwas langweilt dich schrecklich.“

„Das zieht dir glatt die Schuhe aus.“

Beispiele für Wunschansprache:

„Du möchtest vom Druck befreit sein.“

„Du wünschst dir mehr Verständnis.“

„Du möchtest das alleine machen.“

„Du hast dir so sehr etwas anderes gewünscht.“

„Du möchtest gern einen Sinn erkennen können.“

„Du brauchst einfach mehr Freiheit.“

„Du wüsstest gern, wie es weitergehen soll.“

Die fünf Freiheiten

Zu sehen und zu hören, was da ist,
und nicht, was da sein sollte, war oder sein wird;

Zu sagen, was man fühlt und denkt,
und nicht, was man sagen sollte;

Zu fühlen, was man fühlt
und nicht, was man eigentlich fühlen sollte;

Um das zu bitten, was man will,
statt immer auf die Erlaubnis zu warten;

In eigener Verantwortung Risiken auf sich nehmen,
statt die sichere Seite zu wählen
und das Boot nicht ins Wanken zu bringen

Virginia Satir

Zuhören heißt nicht Zustimmung

Gesagt ist nicht Gehört

Gehört ist nicht Verstanden

Verstanden ist nicht Einverstanden

Einverstanden ist nicht Umgesetzt

Umgesetzt ist nicht beibehalten