

7. Lutherischer Kongress für Jugendarbeit

Jugendarbeit praktisch

Begabungen erkennen, Fähigkeiten entwickeln, Methoden entdecken

Jugendarbeit unter vier Augen

Da sein – zuhören – begleiten

Workshop mit Pfr. Manfred Holst (Bad Emstal – Balhorn)

Aufbau des Workshops

A. Impuls

Anspiel // Filmsequenz // warming up zum Thema

(15 Minuten)

B. Grundlagen: Wer Menschen begleitet, braucht eine partnerzentrierte Haltung

1. Sich in die Welt des Anderen hineinversetzen und sie verstehen lernen / 4 Seiten einer Botschaft (v.Thun) (Einstieg: 20 Minuten / Übungen: 20 Minuten)
2. Pause 10 Minuten
3. Dem Anderen mit Achtung und Wärme begegnen (Einstieg: 10 Minuten / Dialog: 15 Minuten)
4. Pause 10 Minuten
5. Gut zu sich selber sein: Kontakt zu sich selbst nicht verlieren - leben ohne Fassade und Panzer (Echtheit) (Einstieg: 15 Minuten / Übungen: 20 Minuten)
6. Pause 10 Minuten
7. Auf Empfindungen und Gefühle hören lernen, die hinter dem stehen, was Menschen sagen (Einstieg: 15 Minuten / Übungen: 15 Minuten)
8. Kurzer Rückblick auf den Workshop

C. Material / Übungen

- Zuhören ohne gleich zu bewerten
- Aktives Zuhören / Kontrollierter Dialog / Übungen
- Die vier Seiten einer Botschaft (Schulz v.Thun) / Übungen
- Wertschätzung und Achtung – eine christliche Lebenseinstellung
- Wege zur eigenen „Echtheit“ und zum Kontakt zu sich selbst
- Auf Empfindungen hören lernen / Übungen

Zuhören und einführendes Verstehen (Empathie)

Der erste Schritt ist das Zuhören. Wer sich in einen anderen Menschen einfühlen lernen will, kann sich bei vielfachen Gelegenheiten selbst die Frage beantworten, inwieweit er zuhören konnte und was er nun wirklich gehört hat. Beim Zuhören geht es nicht zuerst um Techniken, die man lernen muss, sondern um eine Haltung und eine innere Bereitschaft, sich auf den anderen Menschen mit seinen Fragen und Nöten einzulassen. Deshalb ist es beim Zuhören so wichtig, zunächst darauf zu verzichten, die eigene Sicht des Themas oder geschilderten Sachverhalts in das Gespräch einzubringen.

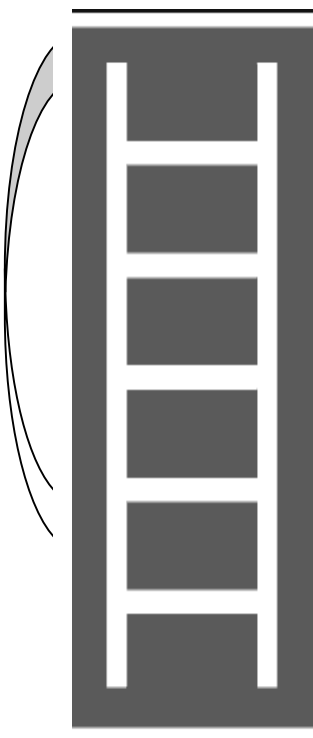
Anders soll es sein: Ich versuche mich als Begleiter eines Menschen in die Sicht des Gesprächspartners einzufühlen. Ich versuche mit den Augen des anderen zu sehen. Ganz praktisch kann ich mir vorstellen, dass ich mit auf dem Stuhl des ratsuchenden und erzählenden Menschen sitze und mit ihm in die gleiche Richtung blicke. Das heißt konkret, dass der Begleiter auf eigene Wertungen und Urteile im Gespräch verzichtet. Im Zentrum des Gesprächs steht der ratsuchende Mensch mit seinem Denken, Fühlen und Werten.



Wer Menschen begleitet und ihnen Gespräche anbietet, sollte m.E. drei Fragen berücksichtigen, die hilfreich sind:

1. Was teilt der andere mir mit ? Was höre ich?
2. Wie kleide ich das in Worte, was ich gehört habe?
3. Welche Gefühle, Selbstaussagen, Bewertungen sagt der andere „zwischen den Zeilen“?

Was in unserem Kopf passiert.... oder: die Leiter der Schlussfolgerungen



fünfte Stufe: Handeln

vierte Stufe: Schlussfolgerungen (die meist schon einen generellen Charakter haben)

dritte Stufe: Hinzufügen von Bedeutungen und Bewertungen (weil hier Erfahrungen eine wesentliche Rolle spielen, handelt es sich damit um Konstruktionen)

zweite Stufe: Interpretation des Beobachteten

erste Stufe: Wahrnehmung von Fakten, Auswahl von Daten

Aktives Zuhören

In der Beratungsarbeit wird in diesem Zusammenhang von „aktivem Zuhören“ gesprochen. Der Begriff wurde u.a. von dem Psychotherapeuten Thomas Gordon geprägt.

Den inneren Zustand des Gesprächspartners, seine Bedürfnisse, Gefühle, Empfindungen und Gedanken können wir nur indirekt erfahren: er wird vom Gesprächspartner verschlüsselt, er teilt sich dem Berater über die sprachlichen und nicht-sprachlichen Äußerungen (Körpersprache) mit.

Will ein Berater oder Seelsorger an der Erlebniswelt des Gesprächspartners teilhaben, so hat er die Aufgabe, dessen Botschaften zu entschlüsseln.

Der Berater (Empfänger) versucht zu verstehen, was der Gesprächspartner (der Sender) empfindet, formuliert es in eigenen Worten und meldet es dem Gesprächspartner zurück. Er sendet dabei keine eigenen Botschaften, wie: Urteile, Ratschläge, Ermahnungen usw..

Ein Beispiel

Der Gesprächspartner fühlt sich zurückgesetzt und sagt (verschlüsselte Botschaft): "Wonach es sich wohl richtet, wer in unserer Firma gefördert wird und wer nicht?"

Der Berater entschlüsselt die Worte, denkt: "Er fühlt sich vermutlich zurückgesetzt" und sagt: "Sie fühlen sich zurückgesetzt."

Der Gesprächspartner antwortet: Ja, genau – und das ist nicht das erste Mal.....

"Aktives Zuhören" bedeutet

- zu versuchen, sich in den Gesprächspartner einzufühlen
- beim Gespräch mitzudenken,
- dem Gesprächspartner Aufmerksamkeit und Interesse entgegenzubringen
- nicht schon an die nächste Frage denken
- konzentriert zuzuhören ohne Hintergedanken

Durch verbale und nonverbale Reaktionen wird dem Gesprächspartner signalisiert, dass man aufmerksam ist, dass man versucht, zu verstehen und dass man Interesse und Anteilnahme hat.

Vier Stufen des aktiven Zuhörens

Die vier Stufen des aktiven Zuhörens sind: die Wahrnehmung, das Verstehen, die Wertung und die Reaktion.

1. Wahrnehmen

Wir nehmen selektiv wahr. Das ist auch sinnvoll, denn der Mensch wäre gar nicht fähig, auf alle Informationen, Reize, Eindrücke einzugehen.

2. Verstehen

Beim Verstehen wird das Gehörte aufgefasst und begriffen. Missverständnisse können zum Beispiel entstehen, wenn Sender und Empfänger Begriffe verschieden definieren.

3. Bewerten

Wir tendieren dazu, zu bewerten was wir gehört und verstanden haben. Feedback kann helfen, Missverständnissen vorzubeugen.

4. Reaktion

Verbale und nonverbale Reaktionen, wie Kopfnicken, Blickkontakt etc. sind Techniken, die aktives Zuhören erleichtern. Aktives Zuhören ist erlernbar. Aussagen müssen nicht einfach wiederholt werden. Aber das sog. "Spiegeln" von Aussagen ("Habe ich richtig verstanden, dass.....?") hilft zu verdeutlichen, dass die Aussage gehört wurde. Wenn ein Gesprächspartner erlebt, dass das Gehörte zusammengefasst werden kann, fühlt er sich eher verstanden.

Aktives Zuhören – Techniken

1. Paraphrasieren

Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.

2. Verbalisieren

Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Du hast dich sehr geärgert."

3. Nachfragen

"Nachdem du deine Meinung gesagt hast, reagierte dein Freund nicht?"

4. Zusammenfassen

Das Gehörte wird mit wenigen Worten zusammengefasst.

5. Klären

Unklares klären: "Du hast gesagt, die Chormitglieder hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"

6. Weiterführen

"Dann hat dein Chef das Gespräch gesucht. Wie hat er sich denn verhalten?"

7. Abwägen

"War der Ärger über die fehlende Absprache schlimmer als das Gefühl nicht ernstgenommen worden zu sein"?

Empathie

[englisch empathy, zu spätgriechisch empátheia »Leidenschaft«] die, -, **Einführung**, Bereitschaft und Fähigkeit, die Erlebnisweise anderer Menschen zu verstehen, nachzuvollziehen, sich in andere einzufühlen. Empathie spielt in allen menschlichen Beziehungen eine große Rolle. In der Beziehung zwischen Säugling und Bezugsperson ist sie besonders wichtig, denn erst das Gefühl, angenommen zu sein, erlaubt es dem Säugling, Urvertrauen und ein stabiles Selbst zu entwickeln. Bereits vor dem zweiten Lebensjahr zeigen Kinder empathische Reaktionen. Allerdings ist ihr **Einfühlungsvermögen** noch beschränkt und stark an die eigene Erfahrung gebunden. Erst etwa mit dem Schulalter sind Kinder imstande, die Perspektive anderer einzunehmen bzw. sich in ihre Lage hineinzusetzen. Die Fähigkeit, sich in andere einzufühlen, kann auch trainiert werden, z. B. in der Ausbildung zum Psychotherapeuten, aber auch durch Selbsterfahrungsgruppen oder durch das Bemühen um Feedback von Freunden. Empathie gilt in vielen Richtungen der Psychotherapie, besonders in der Gesprächspsychotherapie, als Basis therapeutisch wirksamer Interventionen. Die Neuropsychologie sieht die Existenz spezieller Nervenzellen (Spiegelneuronen) im Gehirn bestimmter höherer Lebewesen als Bedingung für Empathie.

Quelle: <http://lexikon.meyers.de/wissen/Empathie>

Fazit

Zuhören heißt Anteilnehmen im wörtlichen Sinn:

Ich nehme die Teile die mitgeteilt worden sind an. Das Anteilnehmen hat aber vor allem mit echtem Interesse zu tun. Zuhören lässt sich optimieren.

Wer jedoch sich und seine Aussage wichtiger nimmt als die Aussagen der Mitmenschen wird trotz Kenntnis von Zuhörtechniken noch kein guter Zuhörer.

Quelle: Knill+Knill Kommunikationsberatung Knill.com

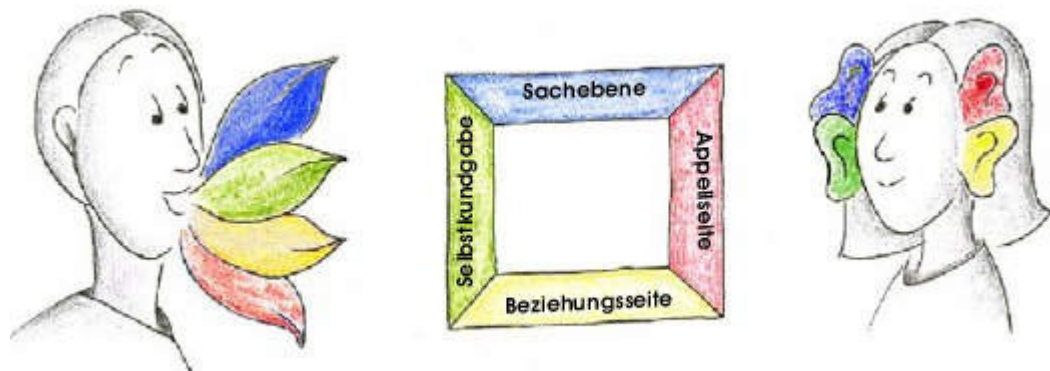
Wer Menschen begleiten möchte, braucht auch für sich selbst ERLAUBNISSE:

Du musst nicht perfekt sein.

Du musst nicht alles sofort verstehen.

Wichtige Themen kommen im Gespräch wieder!

Das Kommunikationsquadrat (Friedemann Schulz von Thun)



Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste und inzwischen auch weit verbreitete Modell von Friedemann Schulz von Thun. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als "Vier-Ohren-Modell". Die vier Ebenen der Kommunikation haben nicht nur Bedeutung für das private Miteinander, sondern auch und vor allem für den beruflichen Bereich, wo das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander "verzahnt" sind.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) - **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) - **grün**,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) - **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) - **rot**.

Schulz von Thun hat daher 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt und dementsprechend dem Sender "vier Schnäbel" und dem Empfänger "vier Ohren" zugeordnet. Psychologisch gesehen, sind also wenn wir miteinander reden auf beiden Seiten 4 Schnäbel und 4 Ohren daran beteiligt, und die Qualität des Gespräches hängt davon ab, in welcher Weise diese zusammen spielen.

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gilt zum einen das Wahrheitskriterium wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend), zum anderen das Kriterium der Relevanz (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?) und zum Dritten erscheint das Kriterium der Hinlänglichkeit (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere auch bedacht sein?)

Für den Sender gilt es also den Sachverhalt klar und verständlich zu vermitteln. Der Empfänger, der das Sachohr aufgesperrt hat, hört auf: die Daten, Fakten und Sachverhalte und hat entsprechend der drei genannten Kriterien viele Möglichkeiten einzuhaken.

Selbstkundgabe: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von *sich*. Jede Äußerung enthält auch, ob ich will oder nicht, eine Selbstkundgabe, einen Hinweis darauf, was in mir vorgeht, wie mir ums Herz ist, wofür ich stehe und wie ich meine Rolle auffasse. Dies kann explizit ("Ich-Botschaft") oder implizit geschehen. Dieser Umstand macht jede

Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur in Prüfungen und in der Begegnung mit Psychologen einige Besorgnis verursachen kann.

Während der Sender also mit dem Selbstkundgabe-Schnabel, implizit oder explizit, Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was sagt mir das über den Anderen? Was ist der für einer? Wie ist er gestimmt? etc...

Die **Beziehungsseite**. Ob ich will oder nicht: Wenn ich jemanden anspreche, gebe ich (durch Formulierung, Tonfall, Begleitmimik) auch zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte — jedenfalls bezogen auf den aktuellen Gesprächsgegenstand. In jeder Äußerung steckt somit auch ein Beziehungshinweis, für welchen der Empfänger oft ein besonders sensibles (über)empfindliches Beziehungs-Ohr besitzt. Aufgrund dieses Ohres wird entschieden: "Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, in der der andere mit mir spricht? Was hält der andere von mir und wie steht er zu mir?"

Appellseite: Wenn jemand das Wort ergreift und es an jemanden richtet, will er in der Regel auch etwas bewirken, Einfluss nehmen; den anderen nicht nur erreichen sondern auch etwas bei ihm erreichen. Offen oder verdeckt geht es auf dieser Ebene um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen, Effekte etc. Das Appell-Ohr ist folglich besonders empfangsbereit für die Frage: Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?

Literatur: Schulz von Thun: Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. 1981
Quelle: <http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html>
