

## Aktiv zuhören

### Darum geht's:

Türöffner, bestätigende Reaktionen, passives Zuhören und das Spiegeln von Wahrnehmungen und Gedanken sind geeignete Methoden, Beratungsprozesse in Gang zu bringen und voranzutreiben. Aktives Zuhören geht einen Schritt weiter: Beim aktiven Zuhören spiegeln Sie als Berater auch die Gefühle Ihres Gegenübers. Dadurch werden das emotionale Verstehen und das Erleben, verstanden zu sein, nochmals intensiviert.

Was ist das Ziel? Immer wieder geht es darum, beim Schüler oder bei Eltern Vertrauen zu schaffen, Vertrauen in den Nutzen des Gesprächs, das sie mit Ihnen führen, Vertrauen in mögliche Lösungen und Hoffnung auf zukünftige Besserung einer vielleicht schwierigen Lage. Durch Vertrauen wird der zu Beratende sicher und offen, ist eher bereit, sein Denken und sein Fühlen zu offenbaren. Genau diese Informationen, zunächst verborgen und dann doch ausgesprochen und zum Ausdruck gebracht, sind der Schlüssel zum Erfolg jeder Beratung. Viele Probleme haben andere Ursachen als die, die auf der Hand zu liegen scheinen.

Viele Probleme haben auch andere Ursachen als die, die zu Beratende schon durch Selbstanalyse herausgefunden haben. Selbstanalysen sind nützlich, aber verstellen oft auch den Blick auf das, worum es wirklich geht. Spiegeltechniken können helfen, von der Oberfläche in die Tiefe zu gelangen. Im Schutze einer vertrauten Atmosphäre lassen zu Beratende ihre Schutzmechanismen fallen; unbewusste Anteile der Persönlichkeit kommen an die Oberfläche und zeigen dem zu Beratenden und dem Berater: Hier liegt das eigentliche Problem! Aktives Zuhören ist als Zugang zu den Emotionen des zu Beratenden nicht nur besonders geeignet, um Vertrauen zu schaffen, sondern auch geeignet, um an diese unbewussten Anteile von Problemen heranzukommen.

In der Literatur nutzt man den Begriff „aktives Zuhören“ gern auch als Oberbegriff, der das Spiegeln der Emotionen und das Spiegeln der Aussagen des zu Beratenden einschließt (reflektierendes Zuhören). Eine Differenzierung der beiden Spiegeltechniken macht aber Sinn: Viele Emotionen zeigen oder formulieren zu Beratende nicht explizit; Berater müssen die Gefühle von Schülern und Eltern oft zwischen den Zeilen lesen. Das macht es schwierig, aktiv zuzuhören. Reflektierend zuzuhören ist dagegen in der Re-

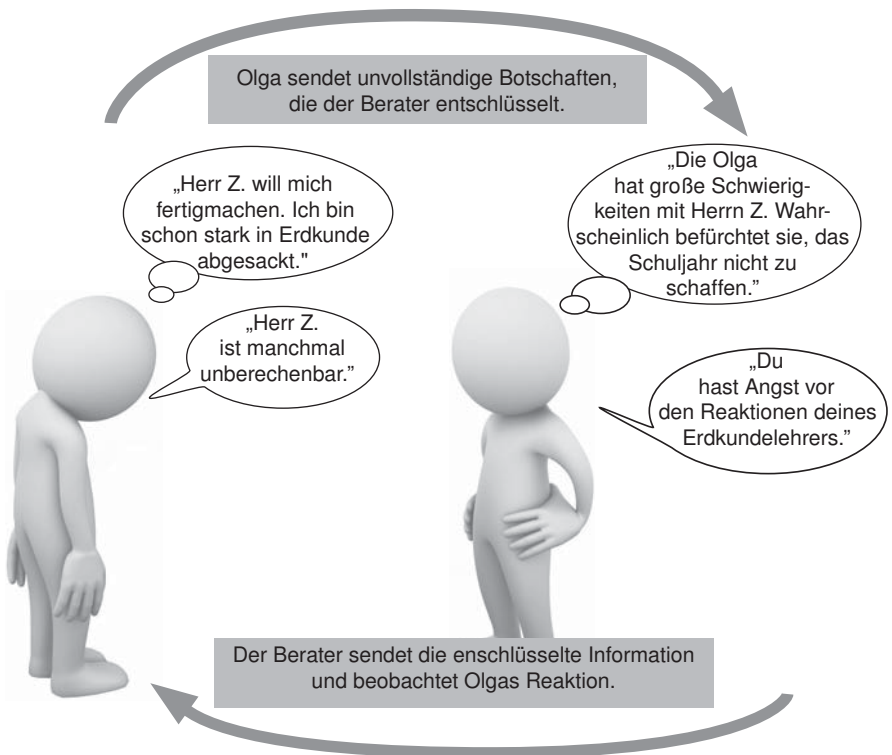
gel leichter: Die Informationen, die der zu Beratende gibt, müssen Berater meist weniger entschlüsseln.

### **So funktioniert's:**

Zu beratende Schüler oder Eltern sagen im Gespräch oft nicht alles, was sie sagen könnten und wie sie sich fühlen. Warum tun sie dies? Um sich zu schützen! Als Berater sind Sie den zu Beratenden zunächst fremd. Vertrauen ist nur begrenzt da; Sie müssen es im Gespräch erst aufbauen. Zurückhaltung der zu Beratenden beim Zeigen von Gefühlen ist besonders verständlich, wenn es sich um Sorgen, Angst, Zweifel oder andere unangenehme Emotionen handelt: Das Zeigen oder Aussprechen der Gefühle empfinden die zu Beratenden als Schwäche.

„Andere schaffen das doch auch!“ – „Du bist doch kein Angsthase!“ – „Wer weiß, was der Lehrer von mir denkt, wenn ich jetzt anfangen zu heulen.“ – Dies könnten Gedanken sein, die dem zu Beratenden während des Gesprächs durch den Kopf schießen. Was ist die Folge? Der zu Beratende unterdrückt diese Gefühle und äußert sie nicht explizit, weder sprachlich noch nonverbal. Doch: Starke Empfindungen, Sorgen vor allem und Ängste, starke Selbstzweifel und Mutlosigkeit bahnen sich para- und nonverbal meist auch dann den Weg nach außen, wenn der zu Beratende dies durch verbale Selbstkontrolle verhindern will.

Die Aufgabe des Beraters: Er muss zwischen den Zeilen lesen, muss Vermutungen darüber anstellen, wie man sich wohl fühlt, wenn man das erlebt, was der zu Beratende erlebt hat. Und: Der Berater muss auf alle paraverbale und nonverbale Signale achten, die der zu Beratende aussendet: Wann zeigen die Augenbewegungen die emotionale Betroffenheit? Was sagt die Sitzhaltung über die Emotionen, die der Mensch hat? Wie natürlich ist die Sprechweise, das Redetempo, die Lautstärke? Und was sagen mir als Berater Veränderungen in diesen Bereichen, wenn sie während der Beratung eintreten?

Ein *Beispiel*:

Die Situation: Olga ist Ihre Schülerin; sie kommt in die Beratung. Olgas Leistungen sind in den letzten drei Monaten in zwei Fächern erheblich abgesackt: in Latein von einer guten Drei auf eine Vier und in Erdkunde von einer Drei auf eine Fünf. Im Laufe des Gesprächs sagt Olga: „Mein Erdkundelehrer, Herr Z., ist manchmal unberechenbar.“ In dieser Situation rutscht Olga auf dem Sessel nach vorn und sitzt nur noch auf der Kante der Sitzfläche, sie blickt nach unten rechts.

Die Deutung: Olga redet sachlich, zeigt keine äußeren Anzeichen einer emotionalen Betroffenheit. Trotzdem weiß der Berater mehr, als Olga sagt oder sonst mitteilen möchte: Olga nennt Herrn Z. „unberechenbar“. Unberechenbare Situationen machen unsicher. Wer nicht weiß, was geschieht, muss immer einen Teil seiner Aufmerksamkeit darauf lenken, möglichen Gefahren

auszuweichen. Die Unsicherheit kann sich zur Angst steigern, je nachdem, welche Erwartungen Olga in ihrer Vorstellung mit dem Handeln des Erdkundelehrers verbindet. Olga ist betroffen! Sie zeigt das, indem sie auf dem Sitz nach vorn rückt: Eigentlich möchte sie jetzt aufstehen und gehen („fliehen“), aber ihr Gewissen verbietet ihr das. Der Blick nach unten rechts zeigt dem Berater: Olga ist emotional angegriffen.

Und die Reaktion des Beraters? Er bleibt sitzen: Ruhig, gelassen und mit einer offenen Körperhaltung. Mit klarer Stimme sagt er dann: *„Du hast Angst vor den Reaktionen deines Erdkundelehrers.“* Wichtig: Der Satz muss wie eine Aussage klingen! Dabei hält der Berater Blickkontakt und beobachtet weiter.

Und Olgas Reaktion: Der Berater hat ins Schwarze getroffen! Woran sieht er das? Olga wendet sich ihm zu, verändert ihre Sitzposition und lehnt sich am Rücken des Sessels an. Dann erzählt sie weiter und berichtet ausführlich über die Erfahrungen, die sie mit ihrem Erdkundelehrer gemacht hat. – Natürlich hätte sich der Berater mit seiner Deutung auch irren können. Oder: Olga hätte sich weiterhin sprachlich verschließen können: „Nein, nein, ich habe keine Angst vor ihm.“ Der Berater hätte prüfen müssen: Wie kongruent sind Olgas Äußerungen und ihre nicht sprachlichen Reaktionen? Je inkongruenter die beiden Bereiche erscheinen, desto eher sollten Sie als Berater den nonverbalen Informationen glauben. Hören Sie dann weiter aktiv zu! Beobachten Sie die Reaktionen des zu beratenden Schülers oder Elternteils!

### So üben Sie's:

**Ü** Folgende Situationen können Ihnen bei der Beratung begegnen. Nehmen Sie an: Sie sind der Berater. Denken und fühlen Sie sich in die Person ein, die Ihnen gegenüber sitzt und mit Ihnen spricht. Notieren Sie jeweils Ihre Aussagen, die die Emotionen Ihres Gesprächspartners spiegeln.

- Herr S. über seinen 17-jährigen Sohn, der die 11. Klasse des Gymnasiums besucht: „Thomas ist wirklich ein fleißiger Schüler. Er sitzt jeden Tag mindestens zwei Stunden zu Hause und erledigt die Aufgaben für die Schule. Er strengt sich wirklich an. Aber das scheint alles überhaupt nichts zu nutzen. Er schreibt bei Ihnen doch nur schlechte Arbeiten in Englisch.“

*Beispiel:* „Sie bedauern Ihren Sohn, dass er trotz seines großen Einsatzes keinen wirklichen Erfolg im Fach Englisch hat.“

- Frau R. über Ihre Tochter Susanne (10. Klasse): „Die Susanne schreibt in Mathe immer ganz tolle Arbeiten, mündlich sagt sie keinen Ton. Die Noten sind entsprechend. Ich weiß nicht, was ich machen soll!“

---

---

- Schülerin Britta, 7. Klasse: „Ich weiß: Ich bin nicht gut in der Schule. Vielleicht bleib' ich dieses Jahr sogar sitzen. Meine Eltern haben mir gesagt, ich muss das Gymnasium dann verlassen. Aber ich hab' hier doch alle meine Freundinnen.“

---

---

- Michael, 16 Jahre, über seinen Klassenlehrer: „Erst tut der immer so freundlich, hinterher dürfen wir das dann ausbaden.“

---

---

- Christine, 14 Jahre, über ihren Mathematiklehrer: „Der ist wirklich kompetent und bemüht sich um uns. Doch ich krieg's irgendwie nicht hin. Die Petra schafft das besser als ich, und die hat er auch schon gelobt.“

---

---

- Frau K. über ihren Sohn Hans, 18 Jahre: „Ich weiß: Hans ist ja nicht dumm. Aber ab und zu braucht der mal 'n kleinen Stoß, um wieder wach zu werden. Schließlich wollen wir doch, dass er das Abi macht.“

---

---

- Susi, 15 Jahre: „Irgendwie kotzt mich die ganze Schule an. Das ist doch alles Sch... Immer dieser öde Unterricht und diese Leute ...“
- 
- 

Ü Üben Sie zu viert (A, B, C, D): A ist Berater, B zu Beratender, C und D sind Beobachter.

1. B berichtet über ein Thema, das B stark beschäftigt, möglichst auch emotional. A wendet als Berater nur aktives Zuhören an und lässt B sprechen. C und D beobachten das Gespräch anhand von Kriterien, die sich alle Beteiligten zuvor überlegt haben.
  2. Nach der Auswertung: Notieren Sie die wichtigsten Einsichten, die Sie gewonnen haben:
- 
- 

Ü Üben Sie aktives Zuhören in Kurzgesprächen mit Schülern, z. B. am Ende einer Unterrichtsstunde. Mögliche Formulierungen – je nach Kontext:

- „Die Frage scheint dich sehr zu beschäftigen.“
- „Du scheinst Angst vor der nächsten Arbeit zu haben.“
- „Du fühlst dich von deinem Nachbarn gestört.“
- „Der Unterricht langweilt dich.“
- „Du fühlst dich überfordert. Das macht dir Sorge.“
- „Das hat dir Spaß gemacht.“

Ü Üben Sie aktives Zuhören auch in Unterrichtsgesprächen. Passende Wendungen könnten sein:

- „Peters Argument stört dich.“
- „Das scheint ja sehr spannend zu sein.“
- „Davor hast du Angst.“
- „Corinnas Gedanke wirkt sehr nachdrücklich.“
- „Das freut dich!“
- „Die Idee ist zielgerichtet.“

## **T** Profi-Tipps

- Üben Sie Alltags- und Beratungsgespräche und wenden Sie dabei mehrere Spiegeltechniken gleichzeitig an.
- Testen Sie Ihre Geduld: Wie lange schaffen Sie es als Berater, nur mit Spiegeltechniken auszukommen?
- Vermeiden Sie in der Anfangsphase eines Beratungsgesprächs Fragen, solange es geht.
- Spiegeln Sie stets gleichzeitig verbal und nonverbal. Seien Sie dabei kongruent.