

1. Gutes und schlechtes Zuhören

Hinweise
zu Medien,
Methoden
und zur
Organisation:

Die Ausbilder demonstrieren im Rollenspiel "gutes" und "schlechtes" Zuhören: Ein Trainer erzählt einem anderen von einem Erlebnis am Wochenende, der Zuhörer demonstriert ein negatives Beispiel von Zuhören: Er nimmt keinen Bezug auf das Gesagte, geht anderen Beschäftigungen nach, zeigt kein Interesse, hält keinen Blickkontakt zum Erzählenden, wertet das Gesagte ab, unterbricht ständig, wechselt das Thema, kommt auf sich zu sprechen usw.

Im anschließenden zweiten Rollenspiel wird dieselbe Geschichte einem anderen Zuhörer erzählt, der positiv reagiert und somit aktives Zuhören demonstriert: Blickkontakt ist vorhanden, der Zuhörer fragt nach, zeigt Interesse durch Nicken, wendet sich mit seinem Körper dem Erzählenden zu, faßt Gesagtes zusammen, wiederholt, läßt den anderen aussprechen.

Gesamtgruppe

In der Gesamtgruppe werden die Merkmale des aktiven Zuhörens erarbeitet und an der Tafel festgehalten.

Ein Beispiel eines erarbeiteten Formulars zum Thema "aktives Zuhören" (ergänzt im Laufe eines gesamten Trainings) befindet sich im Anhang dieser Einheit (M 6).

M 6

2. Kontrollierter Dialog

Ziel der folgenden Übungen ist es, diese Art des Zuhörens bei den Schülern zur Gewohnheit zu machen. Wenn sie dies schaffen, wird es ihnen die Aufgabe als Schlichterin oder Schlichter erleichtern, weil nämlich

- aktives Zuhören dazu führt, daß der andere sich verstanden und ernstgenommen fühlt und eine falsche Vermutung korrigieren kann. Nichts bleibt stehen, was nicht der Wahrheit entspricht.
- Aktives Zuhören erleichtert das Problemlösen. Das Aussprechen auch von unangenehmen Dingen, das "laute Denken", wird gefördert.
- Aktives Zuhören läßt die Verantwortung für das Lösen des Problems beim anderen.

Ein solches einfühlsames Zuhören ist Zeichen des Respekts und der Zuneigung, die dem Erzählenden gegeben wird. Aktives Zuhören wird zur "unschätzbaren Fähigkeit, um anderen bei der Klärung der Probleme zu helfen". Dieser Vorgang der Rückmeldung muß häufiger wechselweise in Partnerübungen bewußt gemacht werden. So wird deutlich, was das aktive Zuhören ausmacht. Schlichter erleben auch Mitschülerinnen und Mitschüler, die sehr wortkarg sind. Sie brauchen Ermutigung, ihr Problem auszubreiten. Solche Botschaften werden **Türöffner** genannt, zum Beispiel:

- *Möchtest du mehr darüber erzählen?*
- *Das klingt, als berührt dich das stark?*
- *Möchtest du darüber sprechen?*
- *Magst du sagen, was dich dabei bewegt?*
- *Das interessiert mich jetzt sehr.*

Die Impulse müssen offen bleiben, sie dürfen keine Bewertungen enthalten. Dies soll im folgenden geübt werden:

Übung 1

In Kleingruppen haben die Schülerinnen und Schüler die Aufgabe, das Gelernte selbst im Gespräch anzuwenden. Sie üben den "einseitig kontrollierten Dialog":

Kleingruppen

- Schüler A ist Sender, er erzählt von einem Erlebnis.
- Schüler B ist Empfänger, er hört zu, gibt in kurzen Zusammenfassungen Gefühle und Gedanken wieder, überprüft sein Verständnis des Gehörten.
- Schüler C ist Beobachter, ebenso wie der Trainer/die Trainerin.

AB 13

Nach jeder Übung wird das Gesehene besprochen. Alle Beteiligten kommen zu Wort und geben ihre Eindrücke wieder.

Jedes Mitglied der Gruppe sollte jede Rolle mindestens einmal spielen.

3. Abschluß

Da die Einheit 7 als Wiederholung geplant ist und Gelegenheit geben soll, Inhalte aus den vorangegangenen Trainingseinheiten noch einmal intensiv zu wiederholen und zu üben, werden in der Reflexion die Wünsche der Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingeholt. Dabei wird nicht nur erfragt, was noch schwer fällt und deshalb noch geübt werden muß, sondern es geht auch darum, herauszufinden, welche Übungen besonders viel Spaß gemacht haben. Auch das ist ein Grund, sie zu wiederholen oder sie in ähnlicher Form durchzuführen.

AB 14

4. Hausaufgabe

Die Schülerinnen und Schüler bekommen als Aufgabe, in der Schule oder im privaten Bereich Menschen beim Zuhören zu beobachten und positive und negative Verhaltensweisen dabei zu notieren. Vielleicht können sie auch erkennen, welche Wirkung diese Haltung beim Zuhörer hatte.

AB 15

FÖRDERNDE REAKTIONSWEISEN FÜR EIN GESPRÄCH:**Nonverbale Verstärkung**

- Blickkontakt
- Kopfnicken
- mh, ja...
- entspannte und zugewandte Körperhaltung
- angemessenes Sprechtempo

Eingehen auf Inhalte und Gefühle

- kurze Zusammenfassungen
- Gedanken und Gefühle des anderen spiegeln
- nachfragen, ob sich der andere verstanden fühlt
- keine Beurteilungen abgeben, die eigene Meinung zurückstellen
- Lösungsvorschläge nicht zu früh machen

Ermutigen zum Sprechen - Interesse zeigen - "Türöffner"

- Möchtest du mehr darüber erzählen?
- Das klingt so, als berührt es dich stark?
- Was empfindest du dabei?
- Mich interessiert, was in dir vorgegangen ist.
- Da bin ich neugierig!
- Wollen wir hier weitermachen?
- Magst du sagen, was dich jetzt bewegt?

Zeit

- Ruhe zum Nachdenken lassen
- Schweigen aushalten
- Nicht unter Zeitdruck stehen

HEMMENDE REAKTIONSWEISEN FÜR EIN GESPRÄCH

- nicht auf den Gesprächspartner Bezug nehmen
- kein Interesse zeigen, z.B. durch Nachfragen oder Kopfnicken
- anderen Beschäftigungen nachgehen,
z.B. aus dem Fenster schauen, Zeitung lesen, auf die Uhr sehen
- den Blickkontakt beenden
- den anderen oder seine Ausführungen abwerten
- den anderen unterbrechen
- das Thema ohne Erklärung wechseln
- Ratschläge erteilen oder den anderen überreden
- dem Gesprächspartner vermitteln, daß man ihm nicht zutraut,
eigene Lösungen zu finden

Aktives Zuhören

"Aktives" und hilfreiches Zuhören ist wichtig für die angemessene Entschlüsselung der gesendeten Botschaften. Beim hilfreichen Zuhören versucht der Empfänger zu verstehen, was der Sender empfindet oder was dessen Botschaft besagt bzw. was die "geheime Botschaft" ist.

Daraufhin formuliert der Empfänger sein Verständnis (was "angekommen" ist) mit eigenen Worten und teilt es zur Bestätigung dem anderen mit. Der Empfänger sendet also keine eigene Botschaft (etwa ein Urteil, eine Meinung, einen Rat, ein Argument, eine Analyse oder eine Frage). Er meldet nur das zurück, was nach seinem Gefühl die "eigentliche" Botschaft des Senders gewesen ist und was sie für ihn bedeutete: Nicht mehr und nicht weniger.

Der Zuhörer versucht also, "die Welt mit den Augen seines Gesprächspartners zu sehen"; dadurch kann ein Klima des Verständnisses und Vertrauens entstehen und das Gespräch bleibt nicht im Vordergründigen stecken, sondern befaßt sich mit dem Wesentlichen.

Aufgabenverteilung im Rollenspiel, in dem **aktives Zuhören** geübt werden soll:

- | | | |
|-----------|-------------------|--|
| A: | Sender | erzählt von einem Ereignis |
| B: | Empfänger | hört aktiv zu, gibt in kurzen Zusammenfassungen Gedanken und Gefühle wieder, überprüft sein Verständnis, spiegelt dem anderen die von ihm wahrgenommenen Gefühle |
| C: | Beobachter | beobachtet, ob B sich an die Regeln des aktiven Zuhörens hält, gibt im Anschluß an das Rollenspiel Rückmeldung |

Mittlerweile sind sechs Trainingseinheiten vorbei.

Der Ablauf der nächsten Einheit ist noch nicht festgelegt. Wir möchten gerne die Gelegenheit nutzen, Inhalte zu wiederholen, weil sie vielleicht noch nicht sicher genug sind, weil sie noch nicht klar genug sind oder weil sie ganz einfach Spaß gemacht haben.

Dazu füllt bitte den Fragebogen unten aus:

Inhalt/Thema	hat mir sehr viel Spaß keinen Spaß gemacht	fühle ich mich sehr sicher macht mir noch Schwierigkeiten
Konfliktausgänge	() () () () ()	() () () () ()
Fähigkeiten eines Schlichters/einer Schlichterin	() () () () ()	() () () () ()
Körpersprache	() () () () ()	() () () () ()
Offenes und verdecktes Äußern	() () () () ()	() () () () ()
Ich-Botschaften	() () () () ()	() () () () ()
Aktives Zuhören	() () () () ()	() () () () ()
Rollenspiele	() () () () ()	() () () () ()

Raum für Anmerkungen:

Beobachte andere Menschen, wenn sie sich unterhalten, wenn einer dem anderen zuhört! Das können auch Situationen sein, in denen du selbst der Erzählende bist.

Achte auf das Verhalten des Zuhörers/der ZuhörerIn und notiere neben einer kurzen Beschreibung der Situation positive und negative Verhaltensweisen bei dem Empfänger/der Empfängerin!

SITUATION 1:

positive Verhaltensweisen beim Zuhörer:

negative Verhaltensweisen beim Zuhörer:

SITUATION 2:

positive Verhaltensweisen beim Zuhörer:

negative Verhaltensweisen beim Zuhörer:
