

Lektion 4:	Professionelles Zuhören	97
4.1	Therapeutisches Zuhören.....	97
4.1.1	Grundlagen der Gesprächspsychotherapie	97
4.1.1.1	Die nicht-direktive Beratung	98
4.1.1.2	Die klientenzentrierte Psychotherapie	101
4.1.2	Die therapeutische Kommunikationssituation.....	106
4.1.2.1	Wer kommuniziert mit wem zu welchem Zweck worüber unter welchen räumlichen, zeitlichen und sozialen Bedingungen?	106
4.1.2.2	Das Kommunikationsverhalten des Therapeuten.....	111
4.1.3	Gesprächspsychotherapeutische versus alltägliche Kommunikation	117
4.1.3.1	Die These der Generalisierbarkeit	117
4.1.3.2	Unterschiede zwischen gesprächspsychotherapeutischer und alltäglicher Kommunikation	118
4.2	Zuhörer von Beruf: Domian	124
4.2.1	Die Sendung der Nacht.....	125
4.2.2	Domian als Zuhörer.....	127
Lektion 5:	Fazit und Ausblick	131
Literaturverzeichnis		137

Vorwort

In Alltagsgesprächen, in der Ratgeberliteratur und in Teilen auch in der kommunikationswissenschaftlichen Fachliteratur wird beinahe nichts so sehr und so heftig beklagt wie das Fehlen oder zumindest die Seltenheit guter Zuhörer. Dem entspricht auf der anderen Seite in denselben Quellen ausschweifendes Lob und großer Preis für diejenigen, die sich hier und dort auf diese oder jene Weise als so genannte gute Zuhörer erwiesen haben. Welche Kriterien aber ein guter Zuhörer erfüllen muss, welche Fähigkeiten und Fertigkeiten sich Kommunikatoren aneignen müssen, um von Sprechern als gute Zuhörer qualifiziert zu werden, dieser Frage wendet sich Kirsten Menzel in der vorliegenden Untersuchung zu. Sie richtet sie aber nicht an die vielen Kommunikatoren und Alltagstheoretiker, sondern in erster Linie an die mittlerweile kaum noch überschaubare Menge der Literatur, die Ratschläge zur Verbesserung des Zuhörens erteilt, also auch Kriterien für gutes Zuhören und dessen Entwicklung erörtert. Da nun aber ein nicht unwesentlicher Teil dieser Ratgeberliteratur – darunter insbesondere solche aus der seit Jahrzehnten in Amerika blühenden Listening Research – die Auffassung vertritt, die in der Gesprächspsychotherapie nach Rogers und Gordon entwickelte Konzeption des klientenbezogenen therapeutischen Zuhörerverhaltens sei das besonders nachahmenswerte Vorbild auch für Zuhörer in alltäglichen Kommunikationssituationen, richtet sich Kirsten Menzels Frage ebenfalls an diese Gesprächspsychotherapeuten, die die Merkmale therapeutischen Zuhörens theoretisch hergeleitet und praktisch ausgeübt und verwirklicht haben. Die Antworten der Ratgeberliteratur ebenso wie die der Gesprächspsychotherapeuten konfrontiert Kirsten Menzel schließlich mit den Grundlagen des kommunikationstheoretischen Modells von Gerold Ungeheuer, um sie vor diesem kommunikationswissenschaftlichen Hintergrund einordnen und beurteilen zu können.

Kirsten Menzels Lektionen beginnen im Unterschied zu den von ihr untersuchten Ratgebern und Therapiekonzepten sinnvollerweise mit einer Klärung des Begriffs des Zuhörens, die ihren Ausgangspunkt schon bei Elementen der Ratgeberliteratur nimmt, aber nicht dort verbleibt, sondern unter Hinzuziehung wissenschaftlicher Literatur ein grundlegendes Verständnis von Zuhören in zwischenmenschlichen Face-to-face-Gesprächen erarbeitet.

Die nächste Lektion zielt auf eine sehr detaillierte, durch eine klare thematische Ordnung aber dennoch leicht lesbare Präsentation der

Ratgeberliteratur zum guten Zuhören und zur Verbesserung unzureichend entwickelter oder ausgebildeter Zuhörerfertigkeiten. Die dabei erzielten Ergebnisse werden vor dem Hintergrund des Modells der Eindruckskommunikation nach Ungeheuer betrachtet und einer glänzenden Analyse unterzogen. Diese entdeckt in den Empfehlungen der Ratgeberliteratur sowohl den alltagsweltlichen Common Sense als auch daneben das gesprächspsychotherapeutische Vorbild. Darüber hinaus vermag sie aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive auch zu erklären, wie die Ratgeber zu ihren Empfehlungen kommen und warum diese für Leser so überzeugend wirken müssen: „Im Mittelpunkt der ratgebenden Literatur steht nicht der innere Verstehensvollzug des Zuhörers, sondern sein Verständnis *für* den Sprecher als Menschen. Obwohl der Zuhörer das Thema der betrachteten Literatur ist, wird die Perspektive des Sprechers eingenommen. In ihm liegt das Ziel, er soll erfahren, dass ihm gut zugehört wird.“ Erfahrbare aber ist Zuhörverhalten für den Sprecher nur aufgrund von äußeren Merkmalen, nicht zuletzt sprachlichen Rückmeldungen des Zuhörers. Solches Verhalten aber steht wiederum im Zentrum des ursprünglich aus gesprächstherapeutischen Modellen abgeleiteten Konzeptes des „aktiven Zuhörers“.

Doch auch derart verdeckten oder offenen Orientierungen der Ratgeber an „professionellen Zuhörern“ erteilt Kirsten Menzel in ihrer nächsten Lektion eine Absage. Sie erweist nämlich die gesprächspsychotherapeutische Kommunikation als einen speziellen Fall zwischenmenschlicher kruzialer Kommunikation, der sich zudem durch seine Alltagsferne auszeichnet, so dass sich seine Bedingungen und Wirkungen nicht ohne weiteres generalisieren lassen. Entgegen auch den Behauptungen einiger Gesprächspsychotherapeuten vertritt daher Kirsten Menzel mit guten Gründen die Position, dass sich therapeutische und alltägliche Kommunikationssituationen keineswegs nur äußerlich unterscheiden und dass daher das professionelle Zuhörerverhalten der Therapeuten kein Maßstab für das Zuhören in Alltagsgesprächen sein kann.

Auch Jürgen Domian, der ähnlich wie die Gesprächspsychotherapeuten von vielen Seiten als Idealbild eines Zuhörers gepriesen worden ist, taugt als Vorbild letztlich nicht. Mit klarem Blick für relevante empirische Phänomene zeigt uns Kirsten Menzel an ausgewählten Gesprächsbeispielen, dass Domian weder therapeutisch bzw. nicht-direktiv zuhört noch in seinem Verhalten solchen Kriterien guten Zuhörens entspricht, wie sie in der Ratgeberliteratur angeführt und

empfohlen werden. Domian erweist sich in der Analyse vielmehr als ein engagierter, journalistisch geschulter Gesprächspartner, der vornehmlich mit Fragen, daneben aber auch mit offenen Stellungnahmen den Übertragungsmedien ebenso gerecht wird wie den Informations- und Unterhaltungsbedürfnissen seiner Zuhörer und Zuschauer.

Insgesamt führt Kirsten Menzels Untersuchung wohlbegründet, analytisch klar und mit großem Interpretationsgeschick im Umgang mit Literatur und Gesprächstranskripten zu recht desillusionierenden Ergebnissen: Die in der Ratgeberliteratur angeführten Regeln zur Verbesserung des Zuhörverhaltens gehen kaum über sozial geteiltes kommunikatives Allgemeinwissen hinaus; ein anderer Teil der Ratschläge orientiert sich an psychologischen bzw. gesprächspsychotherapeutischen Konzepten – darunter vor allem das beliebte, ausschließlich an Rogers' frühe Schriften angelehnte Konzept des „aktiven Zuhörens“ –, die zu Unrecht als auf Alltagsgespräche übertragbar gelten; gutes Zuhören wird aus der Perspektive des Sprechers bewertet und meint daher vor allem helfendes Zuhören; und schließlich gibt es in der ratgebenden Literatur ein erkennbares Zusammenspiel zwischen Klientenzentriertheit und ausdrucksstheoretischer Sprecherzentriertheit.

Wie um alles in der Welt aber soll man als Zuhörer Verständnis für jemanden aufbringen und gar noch zeigen, ohne vorher verstanden zu haben, was er hat sagen wollen? Dem helfenden Zuhören der Therapeuten und der Ratgeber muss also ein verstehendes, am Kommunikationserfolg orientiertes Zuhören vorausgehen oder zugrunde liegen. Eine allgemein verständliche und praktisch wie theoretisch brauchbare Anleitung zu einem solchen verstehenden Zuhören aber fehlt nach wie vor, eine Anleitung für Fortgeschrittene erst recht. Kirsten Menzels Untersuchung belegt dies auf eindrucksvolle Weise und wird damit zu einem Appell an die Kommunikationswissenschaft, die Lücke sachkundig zu füllen und dieses Feld der Ratgeber nicht den Psychologen und auch nicht den cleveren Alltagstheoretikern zu überlassen.

Essen, im April 2008

H. Walter Schmitz

Kirsten Menzel

**Zuhören für
Fortgeschrittene**

Eine kommunikationswissenschaftliche
Analyse ‚guten Zuhörens‘ und
gesprächspsychotherapeutischer
Kommunikation



Universitätsverlag Rhein-Ruhr, Duisburg

Umschlaggestaltung UVR, Mike Luthardt

Bibliografische Information der Deutschen
Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet
diese Publikation in der Deutschen
Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im
Internet über
<http://www.ddb.de> abrufbar.

Copyright © 2008 by Universitätsverlag Rhein-Ruhr OHG
Paschacker 77
47228 Duisburg
www.uvr.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist
urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung
außerhalb der engen Grenzen des Urheber-
rechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des
Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt
insbesondere für Vervielfältigungen,
Übersetzungen, Mikroverfilmungen und
die Einspeicherung und Verarbeitung in
elektronischen Systemen.

ISBN 978-3-940251-25-1

Satz UVR

Druck und Bindung GGP media on demand, PöBneck

Printed in Germany

Für meine Familie