

DRK-Landesverband
Badisches Rotes Kreuz e.V.

**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Listening Skills

Von Herzen hören

23.3.2024, Freiburg

Literatur- und weitere Quellen auf vorletzter Folie

*Markus S. Mütze, Supervisor (M.A., DGSv, GwG), Frankfurt a.M.
DRK Landesverband Hessen e.V. – PSNV-Ausbilderteam*

**Blickwinkel
weiten**

16. PSNV-Forum am
23. März 2024 in Freiburg

1

Kontext: TelefonSeelsorge (TS)



TelefonSeelsorge®

- 300 Hauptamtliche und ca. 7700 Ehrenamtliche in DE
- Verteilt auf 104 Stellen
- Ca. 1 Mio. Seelsorgegespräche pro Jahr, 40.000 Mails / 30.000 Chats
- Getragen von den beiden großen Kirchen ist TS seit kurzem als „Verein“ nach BGB organisiert, um das komplexe Organisationsgefüge zu vereinfachen – „TSD e.V.“
- Ehrenamtliche werden über 1 Jahr hinweg in ca. 160 Std. ausgebildet, um den Dienst am Telefon (und später auch in der Mail- und Chatseelsorge) zu tun
- Ständige Fortbildung und regelmäßig (verpflichtende) Supervision

2



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Listening Skills

Auszüge aus dem Programm der Listening Skills - listening-skills.eu

Ein Programm der IFOTES

<https://empowering.listening-skills.eu/>



3

Listening Skills

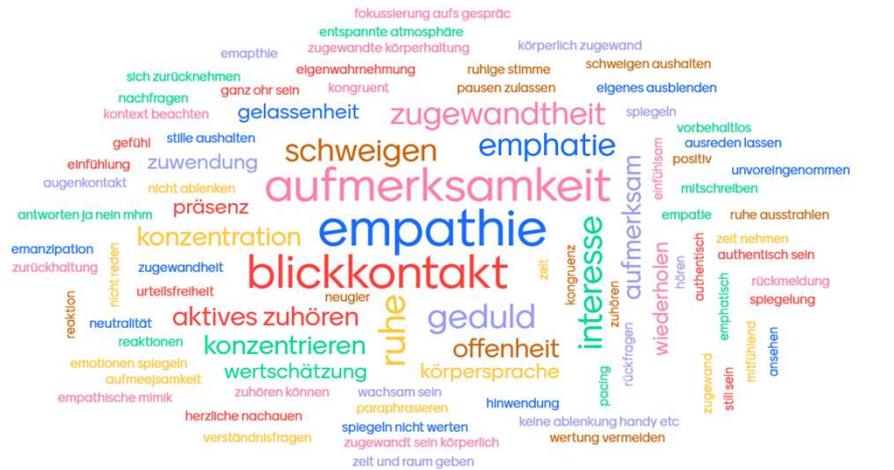


- Hören als Schlüsselkompetenz für emotionale Unterstützung
- Umfrage zu bestehenden Ausbildungskonzepten und Untersuchung der wichtigsten Fähigkeiten guter Zuhörer:innen
 - Basis: ~100 psychosoziale Dienste (insbesondere TES) sowie Organisationen in der Suizidprävention; ~800 befragte Erwachsene in DE, IT, NL, FR u.a. Länder
 - Im Durchschnitt werden ~51% der Ausbildungszeiten in den Org. für die Ausbildung von Zuhörfähigkeiten verwendet
- Untersuchung der wichtigsten Fähigkeiten guter Zuhörer:innen
- Ergebnis: Definierte Schulungsanforderungen und Aufbau eines Trainingsprogramms „Zuhörfähigkeiten“ (120Std.)

4

Was meinst Du: Welche Profilerkmale sind für gutes Zuhören bedeutsam?

2 responses



(Mentimeter-Umfrage im Plenum)

5

Profilerkmale guten Zuhörens ?

- Interaktion und Kontakt
 - Kontakt mit dem Gegenüber – „Externe Orientierung“
 - Kontakt mit sich selbst – „Interne Orientierung“
- Aktives Zuhören
- Emotionale Stabilität
- Empathie (Kognitive *UND* affektive Empathie!)
 - Resonanzfähigkeit
- Gesprächsführung (Strukturierung)
- Ressourcenaktivierung
- Respekt

Das größte Kommunikationsproblem ist, dass wir oft nicht zuhören, um zu verstehen. Wir „hören zu“, um zu antworten. (Stephen R. Covey)

6

Studienergebnis: Was ist das Profil guter Zuhörer?

- Empathie (Kognitive *UND* affektive Empathie!)
 - Oder genauer: *Resonanzfähigkeit*
- Respekt (Wertschätzung)
- Emotionale Stabilität
- Aktives Zuhören
- Gespräch *führen* (Andocken, strukturieren, steuern, wahrnehmen, auftrags- und anliegenbasiertes Arbeiten, selbstlos, zielgerichtet)
- Ressourcenaktivierung

7



Modell-Beispiel: Das „Zuhör-Thermometer“

Von Herzen hören

Auszüge aus dem Programm der Listening Skills - listening-skills.eu

Ein Programm der IFOTES

Lit.: Harry van de Pol (2010) „Harthorend“

Doku: <https://empowering.listening-skills.eu/>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

8

Resonanzfähigkeit / Empathie

- Wahrnehmen der eigenen inneren Gestimmtheit während eines Dialoges und der damit verbundenen Signale
- → Bedeutung der „inneren Stimme(n)“
- Diese wurde in der Literatur bereits vielfach modellhaft als Ressource beschrieben (populäres Beispiel: „Inneres Team“ von F. Schulz von Thun)
- Ein Modell aus den Listening Skills: „Herzhören“ von Harry van de Pol (2010)

„Du siehst die Welt nicht so, wie sie ist, sondern Du siehst Sie so, wie Du bist.“ (Mooji)

9

Zuhören



- Durch „wirkliches“ Zuhören erfolgt eine tiefe Anerkennung des Gegenübers als Mensch
- Je intensiver das Niveau der Anerkennung, desto „wärmer“ das Zuhören
- Dies gilt sowohl für das Zuhören beim Gegenüber als auch beim Hören der eigenen „inneren Stimmen“ als Resonanz auf das Gehörte
- Je mehr Verleugnung des Gehörten oder der Resonanz, umso „kälter“ das Zuhören (vgl. „Zuhörfallen“)

10

Von Herzen hören¹ - **warmes** und **kalt**es Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU
dem Gegenüber

0 Raum geben/hören



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

11

Von Herzen hören¹ - **warmes** und **kalt**es Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU
dem Gegenüber

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

12

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU
dem, Gegenüber

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

13

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU
dem, Gegenüber

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschied-
lichkeit des Anderen) akzeptieren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

14

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

den/ Gegenüber

Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschied-
lichkeit des Anderen) akzeptieren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

15

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

dem/ Gegenüber

Hören unter Angst

Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschied-
lichkeit des Anderen) akzeptieren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

16

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

dem **Gegenüber**

Hören mit Bewertung

Hören unter Angst

Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschied-
lichkeit des Anderen) akzeptieren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

17

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

dem, **Gegenüber** **mir selbst**

Hören mit Bewertung

Hören unter Angst

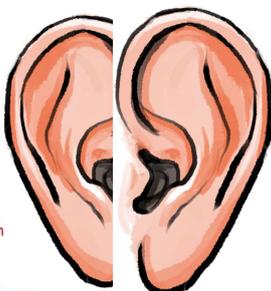
Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschied-
lichkeit des Anderen) akzeptieren



...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

18

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

dem, Gegenüber **mir selbst**

Hören mit Bewertung

Hören unter Angst

Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschiedlichkeit des Anderen) akzeptieren

0 Raum geben/hören

meiner inneren Stimme nachgehen

Botschaft der inneren Stimme
mpfindung klären

...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

19

Von Herzen hören¹ - warmes und kaltes Hören (stufenweise Darstellung)

ICH HÖRE ZU

dem, Gegenüber **mir selbst**

Hören mit Bewertung

Hören unter Angst

Hören aus Notwendigkeit

0 Raum geben/hören

Hören, was der andere sagt

Gefühle des Anderen erspüren

Das Erzählte (und die Unterschiedlichkeit des Anderen) akzeptieren

0 Raum geben/hören

meiner inneren Stimme nachgehen

Botschaft der inneren Stimme
mpfindung klären

...durch die Wärme komme ich in die Tiefe.

20



21



22



23



24



25

Zuhörfallen – was ins kalte Zuhören führt

- Minimieren
- Denken für andere
- Gespräch mithilfe von Diagnose-Lösungsmodellen
- Schweigen (zu) schnell füllen
- Urteile fällen / Bewerten
- Diagnostik (letztlich eine Form der Bewertung)
- Zuhören unter dem Zwang innerer Notwendigkeiten/ eigener Bedürftigkeit
- Übermäßige Anteilnahme (auch i.S. von inhaltlichen Befangenheiten)

26

Literaturempfehlungen

- Carl R. Rogers (1981). Der neue Mensch. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Carl R. Rogers und Peter F. Schmid (1995). Person-zentriert – Grundlagen von Theorie und Praxis. Mainz: Grunewald.
- Martin Buber (1999). Ich und Du. Ditzingen: Reclam.
- Hartmut Rosa (2019). Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung. Berlin: Suhrkamp.
- Harry van de Pol (2010) „Harthorend“
- Ausbildungsprogramm „Listening Skills“
<https://empowering.listening-skills.eu/>, dort speziell zum Zuhörthermometer:
<https://empowering.listening-skills.eu/wp-content/uploads/2017/05/Das-Zuh%C3%B6rthermometer.pdf>

27

DRK-Landesverband
Hessen e.V.
Fachdienst Psychosoziale Notfallversorgung
Einsatznachsorgeteam



Psychosoziale Unterstützung
für Einsatzkräfte und Helfende im DRK Landesverband | Hessen und Baden

PSNV-E Hotline:

0611 / 17 05 99 77

Einsatznachsorge@DRK-Hessen.info

28