

Carl Rogers klientenzentriertes Zuhören als Beispiel für das Zusammenwirken der drei Prozeßtypen (LiPaZi) in sozialen Praxissystemen

Michael Giesecke©

2018

Die Dynamik der Praxis wird nicht nur durch die drei Prozeßtypen (LiPaZi) bestimmt. Diese sind nur der allgemeinste Typ, ein Klassen- oder Metamodell, welches sich auf alle anderen Arten anwenden läßt. Daneben gibt es die Vielzahl von Prozessen mit geringeren Allgemeinheitsgrad, die sich ebenfalls triadisch strukturieren lassen. Das Prinzip ist immer das Gleiche.

~Es gilt die Regel: Fassen den Leitprozeß als das Produkt der Interaktion von drei Teilprozessen bzw. von den sie steuernden Programmen auf.~

In der menschlichen Interaktion macht der Programmwechsel meist auch einen Standpunkt- und Perspektivenwechsel nötig.

Ein vorzügliches Beispiel für eine solche Prozeßtrias liefert *Carl Rogers* mit seinem Konzept des ~'Klientenzentrierten Verstehens'. ~

Im Kern laufen seine Vorschläge auf Programme guten Zuhörens in Gesprächen hinaus. Die drei von C. Rogers vorgeschlagenen Prozesse und zugehörigen Grundhaltungen erfüllen alle Bedingungen des triadischen Denkens und lassen sich zu einem exzellenten triadischen Prozeßmodell ausbauen. Er unterscheidet drei sogenannten Grundhaltungen für Therapeuten, die aber auch für Sprecher/Hörer in vielen Typen von Kommunikation hilfreich sind: Echtheit, positive Wertschätzung und einführendes Verstehen. *Echtheit* „ist die grundlegendste unter den Einstellungen des Therapeuten. ... Eine Therapie ist mit größter Wahrscheinlichkeit dann erfolgreich, wenn der Therapeut in der Beziehung zu seinem Klienten er selbst ist, ohne sich hinter einer Fassade oder Maske zu verbergen.“ (Therapeut und Klient 1977, S. 26)

Der Berater/ stellt sich auf den Standpunkt des eigenen Ich, nimmt sich selbst wahr und teilt seine Wahrnehmung kontinuierlich mit.

Die Beratung klappt nach Ansicht von Rogers und seinen Anhängern weiterhin nur dann, wenn der Berater die → Persönlichkeit des Klienten und die biographische Einbettung seines Problems akzeptieren kann. Kontakt zu der Person des Ratsuchenden kommt bei ihm vor dem sachlichen Problem. Diese nicht an sachliche Bedingungen gebundene Respektierung nennt Rogers: *Positive Wertschätzung*. Die Aktivitäten des Beraters bestehen im wesentlichen aus einer Verbalisierung seines *einführenden Verstehens*. Er versucht, das emotionale Erleben des Klienten (nicht objektive äußere Tatsachen), so wie es sich im Hier und Jetzt der Beratung am deutlichsten zeigt, nachzuvollziehen.

Es ist klar, daß klientenzentriertes Zuhören im Sinne von C. Rogers vom Zuhörer die Fähigkeit verlangt, nicht nur eine, sondern alle drei Kompetenzen bzw. Programme einzusetzen. Ebenso offensichtlich ist, daß Rogers die erstgenannte Haltung für besonders wichtig hält, sie **prämiert**. Aber das ändert nichts am triadischen Vorgehen. Der innere Zusammenhang macht es in der Praxis kaum möglich, sie zu trennen. Sie stehen untereinander in einem Rückkopplungsverhältnis: Mangelnde Echtheit beim Zuhörer mindert dessen Chance, vom Sprecher als 'wertschätzend' erlebt zu werden. 'Einführendes Verstehen' wird auch als 'Positive Wertschätzung' empfunden usf. Wir können das Zuhören (Kommunizieren/Handeln) deshalb als einen sequentiellen Prozeß mit drei Phasen, die zu einem endlosen Band verknüpft sind, modellieren (vgl. Abb. 1). Es ist gleich, bei welcher Schleife wir einsteigen, aber am Ende müssen alle drei Phasen durchlaufen sein.



Abb. 1: Das Zuhören als rückgekoppelter Prozeß

C. Rogers Konzept läßt sich aber auch als triadischer Parallelprozeß verstehen, den wir mit einem dreischlaufigen Knoten darstellen: In jedem Augenblick emergiert die gewünschte Form des Zuhörens nur durch das Zusammenspiel der drei Grundhaltungen. (Vgl. Abb. 2) In jedem konkreten Fall werden wir die Anteile der drei Faktoren unterschiedlich gewichten, mal mehr Einfühlung aufbringen, mal mehr Wertschätzung zeigen können und mal das echte Feedback in den Vordergrund stellen. Nur aus didaktischen Gründen und mit dem Wissen im Hinterkopf, daß es hier um die zeitweise Fokussierung *eines* Faktors geht, ist das getrennte Üben kurzfristig sinnvoll. In der Diskussion muß der triadische Charakter des Zuhörens wieder in den Vordergrund gerückt werden. Das Balancieren zwischen den drei Haltungen soll geübt werden. Dabei zeigt sich unsere Individualität gerade in der Weise, in der wir unsere Gewichtungen zwischen den Grundhaltungen vornehmen. Weniger Ausgewogenheit in Bezug auf eine konkrete Äußerung als vielmehr flexibles Gleichgewicht im längeren Prozeß des Zuhörens wird angestrebt. Schematisches 'Abarbeiten' der drei Haltungen nacheinander ist bestenfalls im ersten Stadium des Erlernens der Technik sinnvoll.



Abb.2: Das Zuhören als Parallelprozeß