



Christine Albrecht



Prof. Dr. Daniel Perrin

Themenlab, 18. Juni 2014

**Funktionales Zuhören im Coaching:
Ein empirischer Ansatz zur
Qualitätssicherung**

Coachings verbinden Diagnose und Intervention und weitere „kommunikative Handlungen“ (Luhmann, 1984, 241), viele davon mit starkem Sprachanteil. Glücken können Coachings also nur, wenn die Teilnehmenden sich verständigen. Zu dieser Verständigung gehört das Zuhören. Was aber macht professionelles Zuhören im Coaching aus? – Im Vortrag zeigen wir, was eine theoretisch fundierte, empirisch gesättigte und praktisch relevante Klärung dieses Begriffs leisten kann für die Qualitätssicherung im Coaching.

Wer nach professionellem Zuhören im Coaching fragt, entdeckt einen grauen bis weißen Fleck im Kunterbunt von Forschungsbetrieb, Literatur und Weiterbildungsangeboten: Während sowohl die Beratungsforschung als auch die Praxisratgeber und -kurse das Reden in Coachings ausführlich thematisieren, fehlen systematische Überlegungen zum Zuhören im Coaching weitgehend (Graf, 2011). Dabei haben Nachbar- und Grundlagendisziplinen wie etwa Psychotherapie, Gesprächslinguistik oder Kommunikationsdidaktik, aber auch praktische Philosophien wie der Buddhismus entsprechende Konzepte entwickelt (z.B. Fitzgerald & Leudar, 2010). Professionelles, funktionales Zuhören im Coaching ist, mit interdisziplinärem Aufwand, bestimmbar und damit auch bestimmter lehr- und lernbar. Einen Ansatz aus unserer Forschung (Albrecht & Perrin, 2013) stellen wir im Tagungsbeitrag zur Diskussion.

- Theoretisch untersuchen wir aktuelle Konzeptionen des Zuhörens auf ihre Gültigkeit für Coachings hin und setzt sie zueinander in Beziehung. Dabei verbinden wir Ansätze, die sich mit dem Zuhören in Coaching-nahen Gesprächen befasst haben und befassen – Ansätze vor allem aus Beratungswissenschaft und Gesprächsanalyse. Anforderungen ans Zuhören sollen auf den drei semiotischen Ebenen kommunikativen Handelns deutlich werden: der Zeichen-, der Bedeutungs- und der Handlungsebene der Kommunikation.
- Empirisch zeigen wir an einer Fallstudie aus der eigenen Coachingpraxis auf, unter welchen Bedingungen das hier erarbeitete, theoretisch geschärfte Konzept des achtsamen Zuhörens im praktischen Coaching wie funktioniert und wo sich Probleme ergeben. Dazu werden gute Praktiken und kritische Situationen aus vier aufgezeichneten Sitzungen eines Bewerbungscoachings analysiert. Diese empirische Untersuchung ist methodisch als hermeneutische, multimodale Gesprächsanalyse gestaltet (z.B. Mohn, 2009; Mondada, 2011): Gestützt auf ausgewählte Stellen eines Videotranskripts, belegen, erschließen, reflektieren und diskutieren wir die Funktion des Zuhörens für den Coachingverlauf.

Dabei zielen wir auf eine plastische, empirisch und theoretisch „dichte Beschreibung“ (Geertz, 1988) funktionalen professionellen Zuhörens im Coaching als Achtsames Zuhören. Darunter verstehen wir eine kommunikative Praxis, die in einer konkreten Situation dazu geeignet ist, eine



sprechende Person auf allen drei Ebenen des Sprachgebrauchs umfassend wahrzunehmen: auf der Zeichenebene des verbalen, paraverbalen und nonverbalen (also multimodalen) Äußerns, der Bedeutungsebene des Denkens, Meinens und Fühlens sowie der Handlungsebene des Tuns, Veränderens, Entwickelns in der Welt.

Theoretisch und empirisch erweist sich achtsames Zuhören als dreifache Chance: Die Coachee nimmt mit achtsamem Zuhören leichter andere Perspektiven wahr und löst ihre Probleme. Der Coach erkennt und steuert, im Gespräch achtsam zuhörend, das Veränderungspotenzial und die Veränderung der Coachee. Die Beratungswissenschaftlerin schließlich, wach für Praktiken achtsamen Zuhörens, erkennt in der Gesprächsanalyse Emergenz und damit die Ansatzpunkte für Messung und Optimierung von Coachingerfolg.

Literatur

- Albrecht, Christine, & Perrin, Daniel (2013). Zuhören im Coaching. Wiesbaden: VS Springer.
- Fitzgerald, Pamela, & Leudar, Ivan (2010). On active listening in person-centred, solution-focused psychotherapy. *Journal of Pragmatics*, 42(12), 3188–3198.
- Geertz, Clifford J. (1988). *The anthropologist as an author*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Graf, Eva-Maria (2011). Analyse diskursiver Praktiken im Führungskräfte-Coaching: Ein sprachwissenschaftlicher Beitrag zur Professionalisierungsdebatte. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik*, 2011(55), 59–90.
- Luhmann, Niklas (1984). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Mohn, Elisabeth (2009). Permanent work on gazes. Video ethnography as an alternative methodology. In Hubert Knoblauch, Bernt Schnettler, Jürgen Raab & Hans-Georg Soeffner (Eds.), *Video analysis. Methodology and methods. Qualitative audiovisual data analysis in sociology*. (2 ed., pp. 173–180). Frankfurt am Main et al.: Lang.
- Mondada, Lorenza (2011). Understanding as an embodied, situated and sequential achievement in interaction. *Journal of Pragmatics*, 43(2), 542–552.

Angaben zu den Personen

Christine Albrecht, diplomierte Beraterin BSO mit spiritueller Basis und Masterstudium in Beratungswissenschaft, arbeitet als Coach und Therapeutin mit Menschen in privaten und beruflichen Entwicklungsprozessen.

Web: www.coaching.io

Daniel Perrin, Professor für Angewandte Linguistik, erforscht öffentliche Kommunikation und die damit verbundene Beratung. Praktisch arbeitet er international als Schreibcoach.

Web: www.danielperrin.net