



Grundlagen der Gesprächsführung

Für Beratende der Mitgliedsvereine im DBSV ist dieses Dokument Teil der Wissensdatenbank, Onlinekurs und Skript zum Präsenzseminar für die Beraterqualifizierung nach Blickpunkt Auge Standard.

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen der Gesprächsführung	1
1. Was sagt das DBSV-Qualitätshandbuch zur Gesprächsführung?	4
1.1 Grundlagen der Beratung	4
1.1.1 Wir setzen da an, wo die Ratsuchenden stehen und bieten an, was sie aktuell brauchen. Dabei fördern wir ihre Eigeninitiative.	4
1.2 Unterstützung bei der Behinderungsbewältigung.....	5
1.2.1 Leistungseigenschaften	5
1.2.2 Qualifikation des Personals	6
1.2.3 Leistungen Anderer	6
2 Zwischenmenschliche Kommunikation	6
2.1 Das Modell zwischenmenschlicher Kommunikation	6
2.2 Einflüsse und Fehlerquellen	7
2.3 Die vier Seiten einer Nachricht (Quelle: Ferdinand Schulz von Thun) .7	
2.3.1 Selbstoffenbarungs-Ohr	8
2.3.2 Sach-Ohr	8
2.3.3 Beziehungs-Ohr	9
2.3.4 Appell-Ohr	9
2.3.5 Beispiel misslungener Kommunikation.....	9
2.4 Was bedeutet das für gelingende Kommunikation?.....	10
2.4.1 Was einen guten Auftritt ausmacht.....	10
2.4.2 Ablauf eines guten Erstkontaktes	11
2.4.3 Was der Sprecher tun kann	11
2.4.4 Zuhörerfertigkeiten – Was der Zuhörer tun kann	11

2.5	Feedback/Rückmeldung	12
2.5.1	Beim Rückmeldung Geben.....	12
2.5.2	Beim Rückmeldung Erhalten	12
2.6	Gute Kommunikation am Telefon.....	12
2.6.1	Positive Stimmung	12
2.6.2	Auch mal schweigen.....	13
2.6.3	Entsprechende Wortwahl.....	13
2.6.4	Dinge mit Ruhe angehen.....	13
2.6.5	Anpassen.....	13
2.6.6	Was wir hören wollen	14
2.6.7	Geräuschkulisse.....	14
2.6.8	Positiv Umformulieren	14
2.6.9	Spätere Eingebungen	14
2.6.10	Selbst zuhören?	14
3	Grundlagen des klientenzentrierten Gesprächs	15
3.1	Empathie/Einfühlungsvermögen	15
3.2	Positive Wertschätzung	15
3.3	Echtheit und Wahrhaftigkeit/Kongruenz.....	16
3.4	Grundpostulate der Humanistischen Psychologie und des klientenzentrierten Ansatzes.....	16
4	Wie ist die Motivation des Betroffenen? Welchen Anspruch darf/kann ich als Berater überhaupt haben?.....	16
4.1.1	Besucher:	16
4.1.2	Klagender:	16
4.1.3	Kunde/Klient:	17
5	Der idealtypische Ablauf eines Beratungsgesprächs.....	17
6	Auftragsklärung	17
7	Differenzieren/Lösungen (er-)finden	19
8	Gesprächstechniken.....	20
8.1	Aktives Zuhören.....	20
8.1.1.	Grundlegende Technik Aktiven Zuhörens	21
8.1.1	Sechs Formulierungen des aktiven Zuhörers	22

8.1.2	Verboten beim aktiven Zuhören ist	24
8.2	Verbalisieren und Spiegeln	24
8.2.1	Spiegeln in der klientenzentrierten Psychologie von Carl Rogers	25
8.2.2	Die 7 Verbalisierungs-Spiegel	25
8.3	Wirkungen von "Verstehen wollendem Zuhören"	27
8.4	Die wichtigsten Fragetypen.....	28
8.4.1	Die geschlossene Frage.....	28
8.4.2	Die offene Frage	28
8.4.3	Die Verständnisfrage	28
8.4.4	Die Suggestiv-Frage.....	29
8.4.5	Die Alternativ-Frage	29
8.4.6	Die Gegenfrage.....	29
9	Nonverbale Kommunikation	29
9.1	Wenn wir die NVK nicht sehen können.....	30
9.2	Nonverbale Kommunikation einsetzen	31
9.3	Wirkung und Nutzen von NVK	31
9.4	Fazit.....	34
10	Umgang mit starken Gefühlen	34
10.1	Trauer/Depression	34
10.2	Aggression/Wut.....	35
11	Vermittlung zu professioneller Lebensberatung	35
12	Mehrere Ratsuchende/Paare/Familien	37
13	Zehn Merkmale für eine „gelingende Kommunikation“	38
14	Psychohygiene	38
15.	Impressum.....	39

1. Was sagt das DBSV-Qualitätshandbuch zur Gesprächsführung?

1.1 Grundlagen der Beratung

Wir – die Beratenden der Blinden- und Sehbehindertenvereine – sind eine starke Selbsthilfegemeinschaft von Menschen, die sich gegenseitig unterstützen. Durch unsere erworbene Souveränität im Umgang mit einer Seheinschränkung sind wir Experten in eigener Sache oder als nicht Betroffene eng vertraut damit.

Unser Beratungsangebot wendet sich in erster Linie an Menschen mit Sehbeeinträchtigungen und ihre Angehörigen, unabhängig vom Alter, vom Krankheitsbild, vom Zeitpunkt des Eintritts einer Seheinschränkung oder vom aktuellen Sehvermögen des Betroffenen. Jeder ist willkommen, der sich angesprochen fühlt, Informationen oder Beratung sucht.

Die Ratsuchenden sollen angeregt, beraten und dabei unterstützt werden, mit einer Seheinschränkung leben zu lernen. Sie sollen gut informiert sein, um ihre eigenen Entscheidungen treffen zu können.

Die Beratung und Unterstützung durch selbst Betroffene birgt viele Möglichkeiten. Sie endet jedoch immer da, wo die Beratenden an ihre persönlichen oder inhaltlichen Grenzen stoßen oder wenn eine medizinische, augenoptische, therapeutische oder sozialrechtliche Fachberatung angezeigt ist. Nicht zuletzt deshalb stehen wir in Verbindung mit Fachleuten vieler Disziplinen rund ums (schlechte) Sehen.

Wir fühlen uns folgenden Grundsätzen verpflichtet:

- Wir sind den Ratsuchenden gegenüber wertschätzend, einfühlsam und authentisch.

1.1.1 Wir setzen da an, wo die Ratsuchenden stehen und bieten an, was sie aktuell brauchen. Dabei fördern wir ihre Eigeninitiative.

- Wir verfolgen mit der Beratung keine Ziele, denen der Ratsuchende nicht zustimmen kann.
- Als selbst betroffene Berater setzen wir den eigenen Weg nicht als Maßstab für alle, sondern begleiten sie auf ihrem ganz persönlichen, selbst bestimmten Weg.
- Unsere Beratung ist vertraulich. Wir verpflichten uns auf die Einhaltung des Datenschutzes.

- Für jede Beratung nehmen wir uns ausreichend Zeit.
- Wir sorgen für Klarheit in Bezug auf Ziele, Inhalte, Anfang und Ende der Beratung.
- Wir kennen und wahren die Grenzen der Beratung durch Betroffene.
- Ratsuchende werden ermuntert, sich erneut an uns zu wenden.
- Wir bilden uns regelmäßig weiter.

1.2 Unterstützung bei der Behinderungsbewältigung

1.2.1 Leistungseigenschaften

Behinderungsbewältigung meint den Prozess hin zur Akzeptanz der eingetretenen Situation. Häufig durchlaufen die von einer bedrohlichen Augenerkrankung/Sehbehinderung betroffenen Menschen diesen in typischen Phasen. Die Unterstützung umfasst dabei alles, was dem Ratsuchenden hilft, mit den emotionalen und sozialen Folgen eines Sehverlusts in den verschiedenen Phasen umgehen zu können. Die Beratung gibt Raum für Emotionen und nimmt auch den Wunsch nach Heilung ernst. Hören Sie den Wünschen des Ratsuchenden aufmerksam zu. Es ist zwar ihre Aufgabe dem Klienten die Situation näher zu bringen, jedoch überfordern Sie ihn nicht mit der oft noch als sehr „bitter“ empfundenen Realität. Lassen Sie sich und vor allem ihrem Klienten genug Zeit.

a) Ergebnis/Ziel

- Der Ratsuchende hat im Gespräch Verständnis für seine Situation erlebt.
- Er hat durch die Beratung erfahren, dass man auch mit einer Beeinträchtigung des Sehens sein Leben aktiv gestalten und Wohlbefinden erleben kann.
- Er weiß, dass er sich jederzeit an die Beratung wenden kann und hier Unterstützung und Verständnis findet.
- Er hat von weiteren, ihn in diesem Prozess unterstützenden Angeboten erfahren.

b) Leistung für den Ratsuchenden

Die Beratung nimmt sich ausreichend Zeit, damit der Ratsuchende über seine derzeitige Situation sprechen kann. Sie nimmt den Ratsuchenden mit allen Fragen ernst und unterstützt im gesamten Prozess der Behinderungsbewältigung.

Es werden keine Lösungen vorgegeben. Der Ratsuchende hat die Entscheidungsfreiheit. Der Berater hat keine universellen Lösungsansätze. Er bzw. sie nimmt sich selbst auch nicht als Maßstab. Es muss sich immer wieder auf die individuelle Situation der Personen eingestellt werden.

c) Vorhandenes Material und sachliche Ausstattung

- Broschüre: Der Weg geht weiter
- Kontaktdaten von Psychotherapeuten, der Telefonseelsorge/ Krisentelefon
- Beschreibung der Bewältigungsphasen (Phasenmodell)

1.2.2 Qualifikation des Personals

- Die Beratung kennt Phasenmodelle bezüglich der Bewältigung von Behinderung und kann einschätzen, in welcher Phase sich der Ratsuchende befindet.
- Sie weiß, wie sie in schwierigen Beratungssituationen angemessen reagieren kann.
- Sie erkennt die eigenen Grenzen und weiß, an wen sie den Ratsuchenden weitervermitteln kann. Dies ist keine Schwäche, sondern ein Zeichen von Professionalität.
Beispiel: Bei Eheproblemen an eine professionelle Paar-Beratung weiter zu vermitteln.

1.2.3 Leistungen Anderer

Die Unterstützung bei pathologischen Formen der Depression erfolgt durch professionelle Fachdienste und ist nicht Aufgabe der Beratung der Landesvereine. Hierzu gehört auch die Feststellung, ob überhaupt eine krankhafte Form einer Depression vorliegt. Vermitteln Sie bei Verdacht an geeignete Fachstellen.

2 Zwischenmenschliche Kommunikation

Wie läuft sie ab? Was spielt dabei eine Rolle?

2.1 Das Modell zwischenmenschlicher Kommunikation

Sender A sendet Botschaft an Empfänger B

Es gibt eine gesendete Botschaft und eine empfangene Botschaft, die nicht unbedingt deckungsgleich sind.

Empfänger A erhält Feedback von *Sender B*

Empfangenes Feedback und gesendetes Feedback sind auch nicht unbedingt deckungsgleich.

Durch verschiedenste Einflüsse und Fehlerquellen können so Missverständnisse entstehen, die eine gelungene Kommunikation verhindern können.

2.2 Einflüsse und Fehlerquellen

- Beim Sender A:
 - Sprachliche Probleme (zum Beispiel Fremdsprachler)
 - undeutliches Sprechen (Nuscheln oder zu leise)
 - Informationsverfälschung
- Beim Kanal:
 - Lärm
 - Entfernung
 - Ablenkung
- Beim Empfänger B:
 - Hör- oder Dekodierungsfehler (beispielsweise durch Schwerhörigkeit)
 - Desinteresse
 - Vorurteile
 - Bewertung
 - falsche Schlüsse

2.3 Die vier Seiten einer Nachricht (Quelle: Ferdinand Schulz von Thun)

Dies ist ein Modell aus der Kommunikationspsychologie. Es dient zur Beschreibung von Kommunikation, die durch **Missverständnisse** gestört ist. Jede Nachricht enthält einen Sachaspekt und einen Beziehungsaspekt. Dazu kommen auf Seiten des Senders die Selbstoffenbarung und auf Seiten des Empfängers der Appell.

- Sachinhalt: enthaltene Sachinformation, „Worüber ich informiere.“ (z.B.: Berater zu Ratsuchendem: „Schön, dass Sie hergefunden haben.“)
- Selbstoffenbarung: was anhand der Nachricht über den Redner deutlich wird (je nach Stimmlage z.B.: „Ich freue mich, dass Sie noch so mobil sind.“)

- Beziehungsebene: Information über die Beziehung der Kommunikationspartner, „Was ich von dir halte oder wie wir zueinanderstehen“ (z.B. „Ich bin stolz auf Sie, dass Sie dies selbstständig gemeistert haben.“)
- Appell: Funktion, Einfluss auf den anderen auszuüben („Machen Sie weiter so!“)

Nur der Sender weiß, was er wirklich meint; der Empfänger „liest zwischen den Zeilen“ und ist auf nonverbale Signale angewiesen (Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimmlage/-melodie/-intonation, Rhythmus), besonders Blinde müssen auf die hörbaren Signale achten.

Der sogenannte „vierohrige Empfänger“ hört auf folgenden Ohren:

- das Selbstoffenbarungs-Ohr
- das Beziehungs-Ohr
- das Sach-Ohr
- das Appell-Ohr

2.3.1 Selbstoffenbarungs-Ohr

Jede Äußerung bewirkt eine nur teilweise bewusste und beabsichtigte Selbstdarstellung und zugleich eine unbewusste, unfreiwillige Selbstauskunft. Jede Nachricht kann somit zu Deutungen über die Persönlichkeit des Sprechers verwendet werden. Das „Selbstoffenbarungs-Ohr“ des Empfängers achtet darauf, was in der Nachricht über den Sender enthalten ist (Ich-Botschaften). Demgegenüber bezeichnet „Selbstenthüllung“ die verbalen Ausführungen von persönlichen und vertraulichen Gedanken, Gefühlen oder Informationen. Der Sachinhalt bezieht sich dabei auf die eigene Person.

- „Was ist das für einer?“
- „Was ist mit ihm?“

2.3.2 Sach-Ohr

Auf der Sachebene vermittelt der Sprecher Daten, Fakten und Sachverhalte. Klarheit und Verständlichkeit des Ausdrucks sind Aufgaben des Senders. Mit dem „Sach-Ohr“ prüft der Hörer die Nachricht mit den Kriterien der Wahrheit (wahr/unwahr), der Relevanz (von Bedeutung/belanglos) und der Hinlänglichkeit (ausreichend/ergänzungsbedürftig). In einem eingespielten Team verläuft dies meist problemlos.

- „Wie ist der Sachinhalt zu verstehen?“

2.3.3 Beziehungs-Ohr

Hier wird ausgedrückt, wie der Sprecher und der Hörer sich zueinander verhalten und wie sie sich einschätzen. Der Sprecher kann – durch die Art der Formulierung, seine Körpersprache, Tonfall und anderen nonverbalen Signalen – Wertschätzung, Respekt, Wohlwollen, Gleichgültigkeit, Verachtung seinem Gegenüber zeigen. Abhängig davon, was der Empfänger im „Beziehungs-Ohr“ wahrnimmt, fühlt er sich entweder akzeptiert oder herabgesetzt, respektiert oder bevormundet.

- „Wie redet der eigentlich mit mir?“
- „Wen glaubt der, vor sich zu haben?“

2.3.4 Appell-Ohr

Wer etwas sagt, möchte in der Regel etwas erreichen. Mit dem Appell will der Sprecher den Hörer veranlassen, etwas zu tun oder zu unterlassen. Es kann offen oder Verdeckt Einfluss auf den Empfänger genommen werden. Offen sind Bitten und Aufforderungen. Verdeckte Aufforderungen werden als Manipulation bezeichnet.

- „Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?“

2.3.5 Beispiel misslungener Kommunikation

Kommunikation bietet viel Spielraum für Missverständnisse.

Hier wird das oben genannte Beispiel noch einmal aufgegriffen. Es ist ein einfacher möglicher Spruch jeder Beratung, mit fatalen Folgen.

Der Berater beginnt das Gespräch mit dem Satz:

Sachebene:	<i>Schön, dass Sie hergefunden haben.</i>
Selbstoffenbarung:	<i>Ich freue mich, dass Sie noch so mobil sind.</i>
Beziehung:	<i>Ich bin stolz auf Sie, dass Sie das selbstständig gemeistert haben.</i>
Appell:	<i>Machen Sie weiter so!</i>

Der Ratsuchende versteht den Berater möglicherweise aber auf den verschiedenen Ebenen folgendermaßen:

Sachebene:	<i>Schön, dass Sie hergefunden haben.</i>
Selbstoffenbarung:	<i>Das hätte ich von Ihnen nicht gedacht.</i>
Beziehung:	<i>Sie sind schließlich behindert.</i>

Appell:

Vielleicht sollten Sie sich lieber nächstes Mal vorsichtshalber helfen lassen, bevor Sie nicht mehr so unbeschadet hier sitzen können.

Der Klient ist demotiviert und schweigt die nächste halbe Stunde der Beratung.

2.4 Was bedeutet das für gelingende Kommunikation?

Der erste Eindruck entscheidet meist über Erfolg oder Misserfolg. Aussehen und Auftreten müssen angemessen und auf Anhieb sympathisch sein, denn eine zweite Chance gibt es meist nicht.

Wie kommt es, dass zwischen einigen Menschen die Verbindung sofort stimmt und bei anderen überhaupt nicht? Die Antwort ist einfach: Menschen gehen in der Regel mit Erwartungen an bestimmte Situationen und Gespräche heran. Wenn wir jemanden zum ersten Mal treffen, werden im Gehirn viele relevante Informationen über die fremde Person unbewusst verarbeitet. In nur sieben Sekunden entscheidet sich, ob wir unseren Gesprächspartner für vertrauenswürdig halten und wie der weitere Kontakt verläuft.

2.4.1 Was einen guten Auftritt ausmacht

Offene Körpersprache: aufrechte Haltung, freundliches Lächeln, fester Händedruck, regelmäßiger, aber nicht zu langer Blickkontakt (in die vermutete Richtung gewandt schauen und sprechen)

Angemessene Kleidung dem Anlass und Unternehmen entsprechend

Klare Sprache mit kurzen Sätzen, ohne Fremdwörter, fach- oder umgangssprachliche Wortwahl, regelmäßige Ansprache mit dem Namen

Ansprechende Stimme langsam und betont, möglichst ohne Dialekt

Angenehmer Geruch ohne zu viel Parfüm

Die wichtigste Aussage eines Gespräches sollte stets am Anfang und dann noch einmal an seinem Ende fallen. Denn ebenso lange wie der erste, wirkt der letzte Eindruck beim Erstkontakt mit dem Ratsuchenden nach.

Es geht darum, den Ratsuchenden und seine Interessen auf der emotionalen Ebene anzusprechen und ihn von einem weiteren Kontakt zu überzeugen. Der

Berater sollte einen kleinen Text vorbereiten, indem in kürzester Zeit gezeigt wird: wer Sie sind, was Sie tun und vor allem, welchen Nutzen Sie bieten.

2.4.2 Ablauf eines guten Erstkontaktes

1. Eröffnung: Wecken Sie Aufmerksamkeit

Der Berater sollte sich in den Gesprächspartner hineinversetzen: Was spricht den Ratsuchenden am meisten an? Dafür kann der Berater originelle Fragen, ein provokantes Statement oder überraschende Fakten vorweisen.

2. Vorstellung: Machen Sie sich interessant

Der Berater sollte in nicht allzu vielen, aber gut gewählten Worten, zeigen, wer Sie und ihr Verein sind.

3. Performance: Zeigen Sie, was Sie für Ihre Klienten tun

Der Berater erläutert dem Ratsuchenden welche Leistungen er bzw. sie anbieten kann.

4. Nutzen: Was verändert sich dadurch?

Der Berater erklärt, welches Problem des Klienten er bzw. sie lösen können. Der Berater verrät aber nicht sofort, wie er das macht, sondern welche positiven Effekte dies für ihn hat.

5. Handlungsaufforderung: Was soll der Gesprächspartner tun?

Zeigen Sie die möglichen nächsten Schritte auf und fassen Sie nochmals kurz zusammen, was Sie erreichen wollen.

2.4.3 Was der Sprecher tun kann

- Klar und direkt reden
- Ich-Aussagen machen („Ich habe das so verstanden...“)
- konkret, persönlich und vorwurfsfrei sprechen
- Wünsche klar äußern
- nicht zu lange reden, Selbstkontrolle! Auch wenn der Klient Sie direkt nach einer Antwort gefragt hat.
- Führen Sie einen Dialog, keinen Monolog.

2.4.4 Zuhörerfertigkeiten – Was der Zuhörer tun kann

- passiv und aktiv zuhören
- zusammenfassen („Also könnte man sagen, dass...“)
- rückmelden („Ich habe das so verstanden, als dass...“)
- nachfragen („Habe ich Sie da richtig verstanden, dass...“)

2.5 Feedback/Rückmeldung

In der Zwischenmenschlichen Kommunikation kommt es oft vor, dass man jemandem eine Rückmeldung zu etwas geben muss. Ein paar Grundregeln helfen, dass solches Feedback für beide Beteiligten gut verläuft:

2.5.1 Beim Rückmeldung Geben

- Feedback soll konkret sein und sich auf ein ganz bestimmtes Verhalten oder eine Äußerung in einer Bestimmten Situation beziehen bzw. ganz konkrete Beispiele enthalten. Es soll nicht verallgemeinern.
z. B. nicht: "Du hörst mir nie zu.", sondern "Ich habe dir gestern von dem Brief erzählt und heute weißt du nicht mehr davon."
- Feedback soll beschreibend und nicht wertend sein.
z. B. nicht: "Du hast schlechte Manieren.", sondern: "Wenn Sie niemanden auf der Veranstaltung begrüßen, wirkt das unhöflich auf die anwesenden Personen."
- Feedback soll konstruktiv und auf eine Lösung gerichtet sein.
z. B. nicht: "Du verhältst dich unmöglich." sondern: "Wenn Sie sich beim nächsten Treffen anders verhalten und die Leute begrüßen, werden Sie sehen, dass Sie auch ganz anders mit den Leuten ins Gespräch kommen."
- Feedback sendet Ich-Botschaften und nicht Du-Botschaften. Es sagt, wie es mir mit einer Situation geht.
z. B. nicht: "Du schreist." sondern: "Für mich sprichst du zu laut."
nicht: "Du bist liebenswürdig." sondern: "Ich habe dich lieb."

2.5.2 Beim Rückmeldung Erhalten

- das Feedback anerkennen
- sich nicht sofort verteidigen (Nicht: „So habe ich das nie gesagt!“, etc.)
- zuhören und ausreden lassen
- nicht diskutieren, aber wenn passend eine Rückmeldung geben, wie das Gesagte bei einem ankommt

2.6 Gute Kommunikation am Telefon

2.6.1 Positive Stimmung

Der erste Eindruck zählt. Das gilt auch für die Kommunikation mit Ratsuchenden. Wenn Sie gute Laune haben und sich motiviert fühlen, ist dies viel leichter.

Der Berater sollte vor einem geplanten Telefonat einen Moment inne halten und zu sich sagen: *"Ich bin freundlich."*

2.6.2 Auch mal schweigen

Motiviert zu sein, ist nie falsch. Doch wenn wir übermotiviert oder verunsichert sind, reden wir zu viel. Das kann abschreckend wirken und sollte möglichst vermieden werden.

Das Stichwort lautet hier: aktiv Zuhören. Der Berater sollte sich wie bei einem persönlichen Gespräch dann ganz und gar darauf konzentrieren und nebenbei keine weiteren Aktivitäten verrichten. Es sollten immer wieder Stichpunkte notiert werden, sodass sich der Berater besser auf den Inhalt konzentrieren kann, aber sich auch später erneut besser daran erinnert.

2.6.3 Entsprechende Wortwahl

Der Berater repräsentiert zu einem gewissen Teil den Verein sowie sein Fachgebiet und sollte dementsprechend professionell wirken. Der Berater sollte nicht mit Fachbegriffen um sich werfen, doch auch nicht zu lapidar reden.

Wenn der Berater zu abgeklärt wirkt, kann das schnell als Arroganz verstanden werden. Die Klienten "klinken" sich gedanklich aus. Dies ist ein Problem, wenn Sie gerade erklären wollten, was an Ihren Angeboten so hilfreich ist.

2.6.4 Dinge mit Ruhe angehen

Es gibt Situationen, in denen man nur atmet oder überlegt und der Gesprächspartner einem ins Wort fällt. Das ist nicht böse gemeint, jedoch auch nicht förderlich für eine gute Kommunikation. Seien Sie deshalb nicht nachtragend.

2.6.5 Anpassen

Der Berater sollte seinen Sprachstil dem Ratsuchenden anpassen, ihn jedoch nicht kopieren. Das kann schnell falsch wirken. Ähnlichkeiten führen dazu, dass wir uns wohl fühlen. Wenn jemand leise spricht, wirkt große Lautstärke abschreckend. Wenn jemand schnell spricht, ist einem Langsamsprecher zuzuhören eine Geduldsprobe.

2.6.6 Was wir hören wollen

Wir können niemals ganz sicher sein, wie eine Aussage wirklich gemeint ist. Wir treffen Annahmen. Manchmal sind unsere Annahmen nicht korrekt und führen in eine Sackgasse. Daher ist es wichtig möglichst unbefangen an jedes Gespräch heran zu gehen, Aussagen nicht zu werten und Reaktionen abzuwarten.

2.6.7 Geräuschkulisse

Viele Menschen halten sich an denselben Formulierungen, wie *"Beispielsweise"*, *"sehr"*. *"Ich will mal sagen"*, *"Sagen wir mal"* oder häufigem *"Ähh"*, *"super"* ... und dergleichen fest. Dies kann sehr störend wirken und sollte nach Möglichkeit von Seiten des Beraters vermieden werden.

Auch dauerräuspern ist unangenehm. Möglichkeiten dies zu vermeiden ist das Lutschen von Bonbons, oder Trinken von Tee. Gerade am Telefon kann häufiges Räuspern in den Ohren klingeln.

Wenn diese Problematik nicht auftritt, sollte das Lutschen von Bonbons oder anderer Sachen unbedingt vermieden werden. Auch das ständige Nippen an Getränken oder vereinzelt Naschen kleiner Dinge, sollte bis nach dem Telefonat vertagt werden.

2.6.8 Positiv Umformulieren

Nicht jeder scheinbare Nachteil muss auch einer sein.

Statt: *"Leider kann ich Ihnen erst in zwei Monaten einen Termin geben."*,
besser: *"In zwei Monaten habe ich einen Termin frei – passt Ihnen das?"*

2.6.9 Spätere Eingebungen

Es ist immer ärgerlich, wenn man nach einem Gespräch alles noch einmal Revue passieren lässt und einem schlagartig bessere Antworten oder galantere Reaktionen in den Sinn kommen. Das ist verständlich. Diesem Zustand kann man aber teilweise vorbeugen. Vor jedem Gespräch sollte sich der Berater mental vorbereiten und sich auf mögliche Fragen und Situationen einstellen.

2.6.10 Selbst zuhören?

Das ist nicht sarkastisch, sondern ernst gemeint. Es ist ein Trick, den jeder einmal ausprobieren sollte. Durch ein Diktiergerät oder einen Computer kann

man die eigene Stimme bei Telefonaten mit aufnehmen. Meist findet man schnell Dinge die einen stören, sodass man bewusst an diesen arbeiten kann.

3 Grundlagen des klientenzentrierten Gesprächs

Das klientenzentrierte Beratungsgespräch fußt auf Grundlagen von C. Rogers und wurde später zum Teil weiterentwickelt. Es ist ein professionelles Gespräch. Es orientiert sich an dem humanistischen Ansatz, dass der Mensch alles zu seiner Heilung Notwendige in sich trägt. So ist er am besten in der Lage, seine persönliche Situation zu analysieren und Lösungen für seine Probleme zu erarbeiten. Voraussetzung dafür ist eine möglichst weitgehende Bewusstmachung seiner Gefühle und Beweggründe. Der Berater sollte den Klienten bei diesem Bewusstmachungsprozess unterstützen, damit er selbstständig seine Lösung entwickeln kann, ohne dabei in eine Abhängigkeit vom Berater zu geraten.

Ein wichtiges Merkmal ist die „nicht-direktive“ Gesprächsführung, die dem Klienten erlaubt, Inhalt und Ziel des Gesprächs selbst zu bestimmen, selbstständig an seinem Problem zu arbeiten und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Folgende Haltungen sind förderlich:

3.1 Empathie/Einfühlungsvermögen

- bedeutet einfühlsames Verstehen der Welt und der Probleme aus Sicht des Klienten
- Gesagtes darf nicht direkt gewertet werden
- Nachfragen, um klare Informationen zu bekommen und nicht zu interpretieren

3.2 Positive Wertschätzung

- bedeutet, den Ratsuchenden zu schätzen, zu ermutigen, zu loben, zu unterstützen
- „Schön, dass Sie das geschafft haben“, „Gut, dass Sie sich Hilfe suchen“
- Zeigen Sie Verständnis für das Problem, aber stellen Sie es nicht als unlösbar dar, machen Sie Mut!
- Achten Sie auf eine zugewandte Körperhaltung!

3.3 Echtheit und Wahrhaftigkeit/Kongruenz

- bedeutet, sich selbst als Berater in Frage zu stellen
- offenes Wahrnehmen der Beziehung und des eigenen Handelns
- Wie kann ich mit meiner eigenen Betroffenheit umgehen? Habe ich Mitleid? Macht mich der Klient wütend, traurig? Wie verhalte ich mich gerade? wertschätzend? ablehnend?
- Psychohygiene: Ich kümmere mich um mein Wohl als Berater. Nur wenn es mir gut geht, kann ich auch gut beraten!

3.4 Grundpostulate der Humanistischen Psychologie und des klientenzentrierten Ansatzes

Die Grundpostulate lauten:

- jeder Mensch ist einzigartig
- das menschliche Wesen wird als Einheit von Körper, Geist und Seele gesehen und ist mehr als die Summe seiner Einzelteile
- der Mensch ist ein Beziehungswesen – das komplette Leben ist geprägt von zwischenmenschlichen Beziehungen
- der Mensch kann Bewusstheit über sich selbst erlangen
- der Mensch ist fähig zu wählen und zu entscheiden
- der Mensch richtet sein Leben nach Zielen und Werten aus – also sinn- und zielorientiert und strebt nach Kreativität

4 Wie ist die Motivation des Betroffenen? Welchen Anspruch darf/kann ich als Berater überhaupt haben?

4.1.1 Besucher:

Der Besucher will nur mal schauen, den Berater kennenlernen und Ängste abbauen.

Der Berater hat nur die Funktion zu informieren.

4.1.2 Klagender:

Der Klagende will sich „ausweinen“ und möchte verstanden werden. Der Berater sollte Empathie zeigen. Vorsichtig bei Lösungen! Oft sind die Personen noch nicht bereit dafür. Es sollte das Tempo des Betroffenen berücksichtigt werden. Wichtig ist das aktive Zuhören. Der Berater sollte sich nicht abarbeiten und kleinschrittig arbeiten.

4.1.3 Kunde/Klient:

Der Klient will Lösungen erarbeiten und Veränderung bewirken. Er arbeitet konstruktiv mit.

5 Der idealtypische Ablauf eines Beratungsgesprächs

1. Vorbereitung des Kontaktes
Kontaktaufnahme, Angebot, Terminvereinbarung, Zeitrahmen. Dies kann alles telefonisch, oder per Mail abgeklärt werden.
2. Gesprächsbeginn
Warming-up, Begrüßung, Vorstellung, „Türöffner“, Beziehung anbahnen. Hier muss noch nichts Thematisches besprochen werden. Es geht darum ein Vertrauensverhältnis mit dem Ratsuchenden aufzubauen.
Bieten Sie ein Getränk oder eine andere Kleinigkeit an. Fragen Sie nach dem Hinweg, ob die Person gut hergekommen ist, etc.
3. Kernphase
Durch das „verstehen wollende“ oder „aktive Zuhören“ (siehe unten) Situation und Befindlichkeit des Klienten oder der Klientin kennenlernen, vorrangige Themen finden, vertiefen, Lösungsmöglichkeiten besprechen, Umsetzungsschritte vereinbaren, eventuell Aufgaben verteilen.
4. Endphase
Entspannender Abschluss, Zusammenfassung, Fragen, eventuell erneute Terminvereinbarung, Verabschieden.
5. Nachbereitung
Gespräch überdenken, gegebenenfalls Infos einholen oder weitergeben, dokumentieren, nächsten Besuch vorbereiten.

6 Auftragsklärung

In einer Beratung sollen sich die Beratenden ihres Auftrages bewusst sein.

Das bedeutet, der Wunsch bzw. die Erwartung des/der Ratsuchenden muss klar sein. Nur dann können wir als Beratende, auch aus Sicht des/der Ratsuchenden, eine gute Beratung machen.

Beachten Sie hierzu auch unbedingt das Skript "Motivationale Lage des Ratsuchenden". Nicht alle Ratsuchenden sind Klienten und gebe einen Auftrag. Siehe dazu auch: "Besucher" und "Klagende".

Fragen, um den Auftrag herauszufinden:

- Was ist Ihr Anliegen? Was kann ich für Sie tun?

In vielen Fällen äußern Ratsuchende konkrete Ziele, haben Fragen zu einem bestimmten Thema, etc.

Dann ist der Auftrag schnell klar und man kann sich an das Erarbeiten einer Lösung machen.

Manchmal ist es nicht so einfach. Die Ratsuchenden sind z.B. unklar, druckst herum, springt von Thema zu Thema, redet pausenlos. Für die Beratenden entsteht oft ein Gefühl der Unklarheit i.S.v. „was möchte die Ratsuchenden überhaupt?“

Dann können folgende Fragen bei der Auftragsklärung hilfreich sein:

Fragen zum Kontakt:

- Wer will was?
- Wer hatte die Idee in die Beratung zu kommen? (Freiwilligkeit?)
- Was will der Ratsuchende NICHT?

Die Erwartungen erfragen:

- Wozu?
- Mit welcher Erwartung kommen Sie zu mir?
- Was müsste ich tun, um diese Erwartungen zu erfüllen?

Fragen zum Problem und darum herum:

- Um was geht es?
- Wann/wie/wo taucht das Problem auf? Wo wird es gezeigt/wo nicht? Wann wird es gezeigt/wann nicht?
- Was wäre, wenn es das Problem nicht mehr gäbe?
- Woran würden Sie erkennen, dass es gelöst ist?
- Wie reagieren andere darauf? Was raten Ihnen andere? Was halten Sie von diesen Ratschlägen?
- Wie erklären Sie sich, dass das Problem entstanden ist?
- Was hat sich durch das Problem verändert (im Alltag, in ihrem Verhalten, in der Beziehung zu anderen?)

Ausnahmen:

- Wann nicht?

- Wann/wie oft/wie lange ist das Problem nicht aufgetreten?
- Was haben Sie/haben andere in dieser Zeit anders gemacht?
- Wie haben Sie es geschafft, das Problem nicht auftreten zu lassen?

Ressourcen:

- Was geht/tut gut?
- Was klappt gut? Was möchten Sie gerne weiter so machen?
- Was müssten Sie tun, um mehr davon zu machen?

Verschlimmerungsfragen:

- Was würde es verschlechtern?
- Was müssten Sie tun, um ihr Problem zu behalten/zu verschlimmern?
Was müsste ich dafür tun?
- Wie können Sie sich so richtig unglücklich machen, wenn Sie dies wollen? Was müssten andere dafür tun?

7 Differenzieren/Lösungen (er-)finden

Wenn am Beginn der Beratung eine gute Auftragsklärung stattgefunden hat, ist es danach leichter an der Problemlösung zu arbeiten. Viele Lösungen trägt der Ratsuchende schon in sich, hat sich vielleicht bislang nicht getraut näher darüber nachzudenken oder es auszusprechen, etc. Manchmal benötigt er nur noch einen Anstoß in diese Richtung.

Manches wiederholt sich mit dem Abschnitt "Auftragsklärung", da dieselben Fragen hier wiederkehren können!

Wichtig ist:

- Die Beratenden sind absichtslos, d.h. die Lösung, die wir als Beratende im Kopf haben, ist nicht unbedingt ein guter Weg für den Ratsuchenden.
- Der/die Ratsuchende erarbeitet sich seinen Lösungsweg mit Hilfe vom Beratenden selbst.

Bei mehreren Themen:

Was ist das Wichtigste woran der Ratsuchende jetzt arbeiten möchte? Warum gerade daran? Der Ratsuchende entscheidet was gerade am dringlichsten erscheint.

Lösungen (er-)finden:

- Warum und wie ist das Problem überhaupt ein Problem?
- Was wurde bereits versucht? Warum wurde diese Möglichkeit verworfen? (Klient ist selbstkompetent)
- Ziele entwickeln
- Wunderfrage, Vision, Wünsche „was wäre wenn,...“, dabei Zeit lassen, kein „ja, aber...“ zulassen, sondern zum "frei denken" einladen
- kleine Schritte

Ziele sind sehr wichtig, um klar zu definieren wann und wie der Ratsuchende merken würde, wenn das Problem gelöst wäre. Ziele sollten realistisch und kleinschrittig sein. "Was wäre der nächste kleine Schritt, den sie tun könnten, um ihrem Ziel etwas näher zu kommen?"

Je kleiner der Schritt gewählt wird, desto wahrscheinlicher ist es, dass der Ratsuchende sich trauen wird, ihn zu gehen.

- Ausnahmen: als das Problem nicht auftrat, was war dann/was haben sie anders gemacht? (zufällige/absichtliche Ausnahmen?)
„Machen Sie mehr von dem, was funktioniert/tut gut/hilft?“ Ressourcen (Kraftquellen, Stärken) herausarbeiten
- Unterschiede zu Vorher/Neues/Verändertes (z. B. zur Beratung kommen, Bus nehmen, ...), Coping „wie kommt es, dass sie heute Morgen aufgestanden sind/dass, es nicht noch schlimmer geworden ist?“

Ausnahmen und Unterschiede:

Diese positiven Veränderungen sollte der Berater deutlich herausheben und den Ratsuchenden darin bestärken, es immer wieder zu tun! (Komplimente)

- Reframing: Umformulieren mit neuer, positiver Sichtweise:
z.B. „ich fühle mich unter Druck“ – von außen) kann gleichzeitig auch bedeuten „der Druck treibt mich an weiterzumachen“ (von innen)
- Das System um mich herum: Was denken die anderen (Angehörige, Freunde, Kollegen) über mein Problem? Was schlagen diese als Lösung vor? Wie geht es denen mit meinem Thema?

8 Gesprächstechniken

8.1 Aktives Zuhören

Die wichtigste Grundtechnik in der Gesprächsführung ist das aktive Zuhören, auch empathisches oder verstehen-wollendes Zuhören genannt. Der Begriff des aktiven Zuhörens verdeutlicht schon, dass es sich nicht um ein Zuhören

im allgemeingebrauchlichen Sinne handelt. Wie geäußerte Informationen beim Zuhörer verarbeitet werden, ist ein sehr komplexer Vorgang. Die gehörte Information wird dabei unbewusst durch einen eigenen Filter aus Vorerfahrungen, Bedürfnissen, Werten, sowie Einstellungen geschickt. Dieser Filter behindert oftmals die Verständigung, weil der Zuhörer eher auf eigene Bedürfnisse und Vorstellungen reagiert als auf die des Gegenübers. Das Ergebnis ist oftmals ein "Aneinander-Vorbeireden"; der Vortragende fühlt sich nicht verstanden. Beim aktiven Zuhören lässt man den anderen reden und bringt sich (zunächst) nicht mit eigenen Erfahrungen und Meinungen ein. Dieses Zuhören ist aktiv, weil man sich voll und ganz auf die Aussagen des anderen konzentriert, spontane Reaktionen aktiv unterlässt, kontrolliert, ob man den anderen richtig verstanden hat, indem man seine Aussage kurz und knapp zusammenfasst und dabei Schlüsselbegriffe wiederholt, auch die Gefühlsebene anspricht. Dabei ist es nicht wichtig, den Gefühlszustand genau zu treffen, sondern ihn überhaupt auszudrücken.

Ziel ist es, sich in den anderen einzufühlen. Daher auch die Bezeichnung "empathisches Zuhören" (Empathie = Einfühlungsvermögen).

Ziel ist es für beide Seiten, mit dem Gegenüber in Kontakt zu kommen; intensiven Kontakt zu erleben.

8.1.1. Grundlegende Technik Aktiven Zuhörens

Die/Der aktiv Zuhörende hört zu und signalisiert dies durch Körpersprache (Zugewandtheit, Blickkontakt, Nicken etc.) und Bestätigung („Hmhm“, „Aha“ etc.). An geeigneter Stelle – spätestens, wenn die Kapazitätsgrenze des Zuhörenden erreicht ist – wiederholt sie/er in eigenen Worten und zusammenfassend, was der Klient gesagt und vor allem gemeint hat.

Aktives Zuhören heißt nicht, dass man sich nicht äußern darf. Im Gegenteil, Sie geben sich selbst die Möglichkeit bestmöglich zu antworten. Indem Sie ihrem Gegenüber die Redefreiheit geben, erhalten Sie möglicherweise mehr und vor allem andere bereichernde Informationen. Sie können adäquater auf den Ratsuchenden eingehen und nicht nur nach Vermutungen und ihrem Bauchgefühl handeln. Das heißt jedoch nicht, dass Sie dieses ausblenden sollen. Im Gegenteil, es ist hilfreich um die passende emotionale Reaktion zu finden und dadurch empathisch auf ihr Gegenüber zu wirken. Sie sollten nicht nur passiv dasitzen. Zeigen Sie Interesse durch offene Mimik und Gestik. Darunter kann ein lächeln, offene Augen, Zugewandtheit etc. fallen. Aktives Zuhören verbietet nicht auf die Fragen des Ratsuchenden einzugehen. Wenn Jemand von Ihnen wissen will wofür ein Lesegerät gut sein soll, können Sie

natürlich darauf eingehen. Sie müssen nicht fragen wie der Ratsuchende denkt, dass es funktioniert, können jedoch in Erfahrung bringen in welchen Lebenslagen ihr Klient Handlungsbedarf sieht. Viele Leute haben mit dem Verlust kleinerer Dinge, wie dem Nicht-mehr-lesen-können der morgendlichen Zeitschrift, zu kämpfen. Doch nicht jeder Mensch liest gern, sodass Sie ihre Angebote durch die Technik des aktiven Zuhörens auf ihre Ratsuchenden individuell abstimmen können.

Die Technik hilft dabei:

- Sachverhalte besser verstehen zu können, indem die vom Gegenüber kommenden Informationen wiederholt, zusammengefasst und dadurch „gesichert“ werden (Technik: Spiegeln)
- Aussagen des Klienten über sich selbst herauszuarbeiten. Diese Aussagen sind meist „versteckt“, der aktiv Zuhörende muss „zwischen den Zeilen lesen“. Diese „Selbstoffenbarungen“ können am besten über die Gefühle benannt werden. Gefühle wiederum führen zu den Bedürfnissen (Technik: Verbalisieren)
- Aktives Zuhören regt den anderen an, weiterzusprechen und führt zu einer Selbstklärung und Vertiefung, z.B. wenn die betroffene Person statt über andere Leute über ihr eigenes Bedürfnis spricht.
- Es dient auch der Strukturierung des Gesprächs, indem Vielredner z.B. immer wieder auf das Thema fokussiert werden, abstrakte Diskussionen und Ausflüchte auf das Wesentliche gelenkt und konkretisiert werden, jemand, der zäh und stockend spricht, „in Fluss“ gebracht wird.

8.1.1 Sechs Formulierungen des aktiven Zuhörers

1. „Meinst du/Meinen Sie, dass ...?“

Selbst, wenn man etwas auf eine bestimmte Art und Weise versteht, kann es der Sprecher ganz anders meinen.

Deshalb ist es wichtig nachzufragen, um sicherzustellen, dass wir unser Gegenüber auch richtig verstehen. Indem Sie nach Erläuterungen fragen, sprechen Sie Personen Mut zu, die vielleicht zu schüchtern wären, um mehr ins Detail zu gehen. Sie können sich so auch vergewissern, dass Sie Aussagen genauso verstehen, wie sie gemeint waren.

Alternativen

„Ich bin mir nicht sicher, ob ich das richtig verstehe.“

„Könntest du/Könnten Sie mir mehr dazu sagen?“

2. „Das hört sich ganz so an, als ob ...“

Diese Aussage dient ebenfalls der Klärung des Gesprochenen und kann gleichzeitig genutzt werden, um Empathie zum Ausdruck zu bringen. Doch hier ist Vorsicht geboten. Seien Sie mit dieser Aussage vorsichtig und erklären Sie Ihrem Gegenüber nicht, wie er/sie sich fühlt, sondern machen Sie ihm/ihr verständlich, wie Sie seine/ihre Gefühle verstehen. Es geht allein um ihre persönliche Wahrnehmung.

Alternativen

- „Ich höre heraus, dass ...“
- „Du/Sie scheintst/scheinen ein wenig ...“

3. „Tatsächlich?“

Dies kann Gesprächspartner ermutigen. Sie zeigt Ihrem Gegenüber, dass sie aufmerksam zuhören, drückt Ihren Zuspruch aus und ermutigt das Gegenüber das Gesagte weiter auszuführen.

Alternativen

- „Wann?“
- „Wie?“

4. „Mir ist aufgefallen, dass ...“

Diese Reaktion zeigt ebenfalls, dass und wie gut Sie zuhören. In diesem Zusammenhang sollte man auch die nonverbale Kommunikation nicht vergessen. Sie können alle von Ihnen aufgenommenen Signale mit einbinden.

5. „Moment, ich möchte mich vergewissern, dass ich das richtig verstehe.“

Eine weitere Methode des aktiven Zuhörens ist das Zusammenfassen des bisher Gesagten und wie Sie es verstanden haben. Wenn Sie wiederholen, was Ihr Gegenüber Ihnen gesagt hat, dann zeigen Sie, dass Sie zugehört haben und vergewissern sich gleichzeitig, dass Sie verstehen, was Ihre Gesprächspartner meinen und dass es bei Ihnen auch so ankam.

Alternativen

- „Bis jetzt habe ich folgende Kernaussagen verstanden.“
- „Vergewissern wir uns, dass ich auch alles richtig verstanden habe.“
- „Können wir hier kurz anhalten und uns vergewissern, dass wir einander richtig verstehen?“

6. „Das tut mir wirklich leid.“

Die Aussage ist gerade für die Momente geeignet, in denen Gesprächspartner lieber eine große Runde Mitleid hätten als Ratschläge. Natürlich sind sie irgendwann soweit, Ratschläge anzunehmen, aber eben nicht unmittelbar in der Situation.

Genau deshalb ist die verbale Anerkennung einer wirklich "negativen" Situation manchmal eines der wirkungsvollsten Mittel, wenn Ihnen jemand seinen Frust und Schmerz anvertraut. Anstatt die Gefühle Ihres Gegenübers nicht anzuerkennen, indem Sie sofort mit Lösungen für das Problem auftrumpfen, halten Sie sich zurück und zeigen Mitgefühl, um die Person erst selbst das Geschehene aufarbeiten zu lassen.

Trotz fließender Grenzen sollten Sie im Hinterkopf haben, dass Sie beraten und nicht therapieren.

Alternativen

- „Es tut mir wirklich leid, dass du das durchmachen musst.“
- „Diese Situation ist wirklich nicht wünschenswert. Das tut mir leid für dich/Sie.“
- „Das ist wirklich nicht gut. Kann ich irgendwie behilflich sein?“

8.1.2 Verboten beim aktiven Zuhören ist

- werten, kritisieren, moralisieren, generalisieren: „Ich hätte genauso reagiert“, „So etwas tut man doch nicht“ „So etwas ist immer problematisch“
- beruhigen, beschwichtigen, trösten, bagatellisieren: „Ist doch nicht so schlimm“, „Das wäre jedem so gegangen“
- Ratschläge erteilen, belehren, warnen, appellieren: „Da machen Sie am Besten Folgendes“, „Passen Sie auf“
- Vordenken, d.h. sich eine Antwort oder die nächste Frage zurechtzulegen, während der andere spricht

8.2 Verbalisieren und Spiegeln

Der Zuhörer gibt wieder, was er vom Gehörten verstanden hat. Dies unterstützt den Prozess der Selbsterkenntnis. Der Klient fühlt sich verstanden.

- Wortwörtliche Wiedergabe
z.B. „Ich habe verstanden, dass ...“, „Sie sagen, dass ...“
- Neuformulierte Wiedergabe
z.B. „Ich habe den Eindruck, dass ...“

- Benennen des Gefühls
z.B. „Ich habe den Eindruck, dass ...“, „Ich höre ...“, „Sie fühlen sich ...“
Klient/Gesprächspartner fühlt sich tief verstanden; fördert besonders die Selbsterkenntnis, heilsam!
- Kurzverbalisieren = das beherrschende Gefühl wird kurz zurückgespiegelt
- Zurücksagen = unveränderte Wiederholung der wichtigsten oder letzten Worte

8.2.1 Spiegeln in der klientenzentrierten Psychologie von Carl Rogers

Beim Spiegeln sollte der Berater so reagieren, dass er/sie seine Perspektive einnimmt und das Verstandene an ihn/sie „zurückspiegeln“. Das heißt, die Person gibt in eigenen Worten das zurück, was sie von ihrem Gegenüber an Inhalten, Gefühlen und Bedürfnissen verstanden hat.

Die Methode erfordert ein hohes Maß an **empathischen** Fähigkeiten und sensiblen Umgang.

8.2.2 Die 7 Verbalisierungs-Spiegel

1. Der Konstruktiv-Spiegel

Bei dieser Technik sollten Sie die Aussage Ihres Gesprächspartners wiedergeben. Allerdings sollte dies nicht wortwörtlich sein, sondern abgeändert. Lassen Sie ihre Interpretationen in die Spiegelung mit einfließen.

Beispiel:

„Mein Arbeitspensum ist durch meine Einschränkung einfach nicht mehr zu schaffen.“

Ihr Konstruktiv-Spiegel: „Sie meinen, um ihren Arbeitsalltag wieder erfolgreich zu absolvieren, benötigen wir eine andere Aufgabenlösung.“

2. Der Werte-Spiegel

Wichtig ist, die Wertvorstellungen ihrer Klienten besser kennenzulernen. Sie wissen dann, worauf Ihr Gesprächspartner auch bei der Entscheidungsfindung Wert legt und worauf Sie achten sollten, um die Bedürfnisse des Ratsuchenden optimal zu berücksichtigen.

Beispiel:

„Das lohnt sich nicht.“

Ihr Werte-Spiegel: „Sie sagen, die Wirtschaftlichkeit hat für Sie einen ganz besonderen Wert.“

3. Der Entscheidungskriterien-Spiegel

Je besser Sie darüber Bescheid wissen, nach welchen Maßstäben eine Entscheidung getroffen wird, desto gezielter können Sie Vorschläge und Angebote unterbreiten, die Ihren Gesprächspartner zufriedenstellen und Ihnen zum Erfolg verhelfen.

Beispiel:

„Die Bedienung dieses Lesegerätes ist mir zu aufwendig.“

Ihr Entscheidungskriterien-Spiegel: „Für Sie ist es entscheidend, eine einfache und mühelose Handhabung vorzufinden.“

4. Der Debatten-Spiegel

In schwierigen Konfliktsituationen kann der Gesprächspartner durchaus unfair reagieren oder sogar persönlich werden. Der Debatten-Spiegel entschärft die Situation, indem Sie die Selbstoffenbarungs-Botschaft Ihres Gesprächspartners spiegeln.

Beispiel:

„Mit einem Idioten wie Ihnen kann man ja nicht verhandeln.“

Ihr Debatten-Spiegel: „Sie erscheinen mir jetzt gerade nicht daran interessiert, dieses Thema auf einer sachlichen Ebene weiter diskutieren zu wollen.“

5. Der Appell-Spiegel

Verdeckte Appelle sind beliebte Aussagen, in denen Erwartungen, gar Befehle getarnt geäußert werden. Innerhalb einer Kommunikation sind versteckte Appelle sehr riskant, denn der Gesprächspartner kann oft nur vermuten, was eigentlich gemeint ist. Deshalb sollten Sie Appelle, die für Sie unausgesprochen bleiben, unbedingt offenlegen.

Beispiel:

„Hier zieht es ja ganz fürchterlich.“

Ihr Appell-Spiegel: „Möchten Sie also, dass das Fenster wieder geschlossen wird?“

6. Der Beziehungs-Spiegel

Jedes Gespräch weist Botschaften der Beziehungs-Ebene auf. Sie sollten besser direkt und offen ausgesprochen werden, um potenziellen Konflikten, Demotivationsgefühlen, Ärgernissen und Frust vorzubeugen.

Beispiel:

„Wir werden nie gefragt, wenn es um wichtige Entscheidungen geht, die gerade uns als Betroffene doch etwas angehen.“

Ihr Beziehungs-Spiegel: „Sie fühlen sich übergangen und ungehört. Bei Ihnen ist sogar der Eindruck entstanden, dass dies schon immer so war und daher Normalität ist.“

7: Der Intentions-Spiegel

Sollten Sie hinter der Aussage Ihres Gesprächspartners eine verdeckte oder nicht komplett ausgeführte Mitteilung heraushören, kommt diese Technik zum Einsatz. Sie gibt Ihnen die Möglichkeit, diese Absicht offen anzusprechen und so zu thematisieren. Als Berater kommen Sie so an neue Informationen, schaffen Ungereimtheiten aus dem Weg oder können sogar Falsch-Verstandenes klarstellen.

Beispiel:

„Welche Vorgabe hat nun Vorrang?“

Ihr Intentions-Spiegel: „Sie wollen für sich klären, wie Sie Ihre Prioritäten bei der Arbeit und so der Aufgabenbewältigung setzen sollen.“

8.3 Wirkungen von "Verstehen wollendem Zuhören"

- Zwingt zum Zuhören
- Überprüfen, ob das Gesagte verstanden wurde
- Verhindert Missverständnisse
- Möglichkeit, richtigstellen zu können
- Verlangsamt
- Nimmt ggf. Dampf raus, macht das Gespräch ruhiger
- Steigert Konzentration
- Man bleibt eher beim Thema
- Tiefergehende und mehr Gedanken zum Gesagten sind möglich
- Man fühlt sich ernst genommen

8.4 Die wichtigsten Fragetypen

8.4.1 Die geschlossene Frage

Die geschlossene oder auch Kontrollfrage bietet für die Antwort wenig Spielraum. Sie ist überwiegend mit ja oder nein zu beantworten. Mit geschlossenen Fragen lassen sich Ergebnisse festhalten. Außerdem vermeiden Sie mit geschlossenen Fragen Missverständnisse und sparen Zeit. In Gesprächen sollte die geschlossene Frage nur dann benutzt werden, wenn eine klare Antwort gesucht wird. Sie wirkt nicht gesprächsaneigend, eher abschließend.

- Sind diese Informationen für Sie hilfreich?
- Waren Sie seit der Sehverschlechterung schon beim Augenarzt?

Eine unterhaltsame Übung für ja-nein-Fragen sind Blackstories: Nach einer kurzen Beschreibung müssen die Mitspieler durch ja-nein-Fragen herausfinden, was geschehen ist. Blackstories gibt es z. B. unter:

<http://horror-spass.de/tl/Black-stories.htm>

8.4.2 Die offene Frage

Für ein Gespräch ist die offene Frage außerordentlich wichtig, weil sie das Gesprächsklima verbessert, die Gesprächspartner öffnet und hervorragend geeignet ist, um ein Gespräch zu beginnen. Offene Fragen weiten ein Gespräch aus.

Offene Fragen sind W-Fragen: Was - Wie - Wo - Welche - Warum?

- Was führt Sie heute her?
- Wo haben Sie die größten Schwierigkeiten im Alltag?
- Was meinen Sie damit?

Ein Spiel für offene Fragen ist: Die Mitspieler müssen mit höchstens fünf Fragen einen Begriff herauskriegen. Je offener die Fragen sind, umso mehr Informationen gibt es.

8.4.3 Die Verständnisfrage

Die Verständnisfrage will klären, ob die Antwort richtig verstanden wurde. Sie spielt eine wichtige Rolle beim Aktiven Zuhören.

- Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie vor allem wissen möchten, welche Nebenwirkungen eine Spritze ins Auge haben kann?

- Sie möchten gern wieder mit Ihrer Wandergruppe wandern gehen. Habe ich Sie da richtig verstanden?

8.4.4 Die Suggestiv-Frage

Die Suggestiv-Frage ist eine Frage, die Bestätigung und Zustimmung hervorrufen will. Sie kann auch zur Manipulation benutzt werden. Die fragende Person schafft einen hohen Erwartungsdruck, dem man sich nur schwer entziehen kann.

In Suggestivfragen werden häufig folgende Signalwörter benutzt: sicherlich, gewiss, wohl, doch, auch, bestimmt.

- Sie sind doch sicher auch der Meinung, dass wir heute einen großen Schritt vorangekommen sind?
- Sicherlich werden Sie jetzt wieder Zeitung lesen wollen?

8.4.5 Die Alternativ-Frage

Die Alternativ-Frage stellt zwei Möglichkeiten zur Auswahl. Sie ist eine erweiterte geschlossene Frage mit stark suggestivem Charakter.

- Möchten Sie das LPF-Training im Mai oder im Juni beginnen?

Damit wird das Wollen des LPF-Trainings als gesicherte Annahme vorausgesetzt.

8.4.6 Die Gegenfrage

Mit einer Gegenfrage verschaffen Sie sich Zeit und erhalten möglicherweise weitere Informationen, indem Sie die an Sie gestellte Frage nicht beantworten. Von ihrem Gesprächspartner kann eine Gegenfrage allerdings als Ausweichen verstanden werden. Wenn Sie eine solche Reaktion vermeiden möchten, dann wählen Sie einen ruhigen sachlichen Ton und stellen Gegenfragen möglichst nur dann, wenn Sie den Gesprächsgegenstand weiter erkunden wollen.

- Worauf genau bezieht sich Ihre Frage? Aus welchen Gründen fragen Sie mich das?

9 Nonverbale Kommunikation

Man kann nicht nicht kommunizieren. Auch wenn wir nicht reden kommunizieren wir, durch:

- Körperhaltung
- Mimik
- Gestik
- Blick
- Nähe und Distanz
- unsere Kleidung (schwarze Kleidung bei einem Trauerfall, etc.)
- Geruch (Angstschweiß, etc.)
- Frisur
- Alter

Dadurch geben wir dem Gegenüber erste Informationen über uns.

Hinzu kommen zu dem eigentlichen Inhalt des Gesagten auch das Gehörte „zwischen den Zeilen“:

- die Stimmlage, -melodie
- Sprechpausen
- Tonhöhe
- Dialekt
- Herkunft
- abschweifend, hektisch, fröhlich, ängstlich, zögernd, ironisch

Welche Gefühle löst die nonverbale Kommunikation meines Gegenübers bei mir aus? Welchen Eindruck habe ich von ihm? Vorurteile?

Die NVK gibt uns eine Botschaft über unsere Beziehung zueinander: die emotionale Lage der Gesprächspartner ist dadurch bereits erkennbar (hörbar).

9.1 Wenn wir die NVK nicht sehen können

Der visuelle Eindruck fällt weg, aber eine Menge der nonverbalen Signale können trotzdem wahrgenommen werden.

Allgemein gilt, dass der Berater die nonverbalen Signale benennen sollte, wenn sie ihm für den weiteren Verlauf bedeutend erscheinen.

Hilfreich dafür ist die Technik des Spiegelns. Der Zuhörer gibt wieder, was er vom Gehörten verstanden hat. Dies unterstützt den Prozess der Selbsterkenntnis. Der Klient fühlt sich verstanden.

Neue Informationen (nonverbale Signale) kommen hinzu.

- Wortwörtliche Wiedergabe: z.B. „Ich habe verstanden, dass...“/„Sie sagen, dass...“
- Neuformulierte Wiedergabe mit dem formulierten nonverbalen Signal: z.B. „Ich habe den Eindruck, dass... Sie nervös sind/Ihnen das nahe geht/Sie ängstlich sind“
- Benennen des Gefühls: z.B. „Ich habe den Eindruck, dass...“/„Ich höre, ...“/„Sie fühlen sich...“
Der Klient/Gesprächspartner fühlt sich tief verstanden. Das fördert besonders die Selbsterkenntnis und ist heilsam!
- Kurzverbalisieren: Das beherrschende Gefühl wird kurz zurück gespiegelt
- Zurücksagen: unveränderte Wiederholung der wichtigsten oder letzten Worte

9.2 Nonverbale Kommunikation einsetzen

Sehende Menschen erwarten Signale nonverbaler Kommunikation in einem Gespräch und können irritiert sein, wenn sie keine erhalten. Deshalb ist es wichtig:

- in die Richtung der Augen des Ratsuchenden zu schauen, wenn er spricht
- eine zugewandte Körperhaltung einzunehmen
- durch Kopfnicken oder andere zustimmende Aktionen zu zeigen, dass man zuhört und konzentriert ist
- Gesichtsmimik nutzen, z.B. lächeln, fragend gucken etc.

9.3 Wirkung und Nutzen von NVK

Neben fachlichen und methodischen Kenntnissen sollte der Berater über spezielle soziale Kompetenzen, wie „Benehmen“, „Verhalten“ und „Auftreten“ verfügen. Dies begünstigt zwei unterschiedliche Aspekte der Beratung: Erstens erleichtern und stärken sie den Erfolg innerhalb der Zusammenarbeit mit Kollegen und Vorgesetzten. Zweitens sind sie Grundvoraussetzung für die Akzeptanz und die konstruktive Arbeit mit dem Ratsuchenden, sei es am Telefon oder noch viel mehr beim Klienten persönlich vor Ort.

Gerade für Beratende haben „Auftreten“, „Wirkung“ und „Kleidung“ eine besonders hohe Relevanz.

Grundsätzlich werden von einem Berater im Rahmen seiner Tätigkeit, bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt. Gerade im Umgang mit Fremden

werden gewisse soziale Fähigkeiten erwartet. Hierzu zählen zum Beispiel Höflichkeit, Respekt, Professionalität und sicheres Auftreten, als auch Verlässlichkeit und Pünktlichkeit.

1. Höflichkeit

Höflichkeit ist besonders wichtig im Umgang mit Klienten. Sie bedeutet nicht, sich dem Gegenüber zu unterwerfen oder ihm bedingungslos zuzustimmen. Es sollte nicht mit unterwürfigem Verhalten verwechselt werden. Sie kann je nach Kultur anders verstanden werden und hat sich natürlich im Laufe der Zeit auch verändert.

Im Einzelnen bedeutet Höflichkeit für einen Berater im Alltag,

- dem Kunden, unabhängig vom Geschlecht, beim Betreten oder Verlassen von Räumen den Vortritt zu lassen und die Tür offen zu halten
- Licht anschalten (auch wenn man es nicht selbst benötigt)
- sich zu erheben
- die Hand zur Begrüßung, wie auch zum Abschied zu reichen
- den Gegenüber aussprechen zu lassen und nur in besonderen Situationen zu unterbrechen
- zugewandt sitzen und zuhören (Körperhaltung sowie auch das Schauen und Sprechen in die vermutete Richtung)
- kontrollierte, aber freundlich offene Mimik und Gestik (nur weil man selbst seine Reaktion nicht sieht, heißt es nicht, dass diese vom Gegenüber nicht in irgendeiner Form wahrgenommen wird)
- dem Kunden für seine Zeit, das Interview, Informationen oder die Mitarbeit zu danken
- bei Anfragen „Bitte“ zu verwenden und
- „Bitte“, „Danke“ und „Gern geschehen“ verwenden

Körperkontakt ist immer ein schwieriges Thema. Dies hängt nicht nur mit der Problematik der fehlenden visuellen Einflüsse zusammen. Körperkontakt (z.B. „Hände schütteln“) ist eine Form, um seinem Gegenüber Respekt zu zollen und Höflichkeit zu suggerieren. Davon abzugrenzen sind aber, zumindest in mitteleuropäischen Kulturkreisen, weitere Formen der Berührung: Durch

Schulterklopfen, so freundlich es auch gemeint sein sollte, oder Berühren am Arm besteht die Gefahr, dass die Person sich in ihrer Intimsphäre verletzt fühlt. Auch Unaufgefordertes Führen, kann schnell als „übergriffig“ empfunden werden. So gelten 60 bis 80 Zentimeter Abstand als Schutzzone eines Individuums.

Im Gegensatz zu Freundlichkeit zeichnet sich Höflichkeit im engeren Sinne durch eine gewisse respektvolle Distanz aus. Diese empfiehlt sich gerade im professionellen Kontext zwischen Berater und Klient. Fehlt diese Distanz, kann das dazu führen, dass die Objektivität des Beraters in Frage gestellt wird bzw. zu Schaden kommt.

Bei der Höflichkeit ist es entscheidend, dass sie nicht aufgesetzt, sondern ehrlich gemeint wirkt. Es ist also wichtig authentisch zu sein. Ebenso unprofessionell und unsympathisch wirkt es, wenn der Berater gegenüber dem Ratsuchenden durch höfliches Auftreten besticht, der Klient aber bemerkt, welcher rauere Ton in der Beratungsstelle bzw. dem entsprechenden Landesverein herrscht und dass das Beraterteam eher gegeneinander als miteinander arbeitet. Der Berater ist so nicht unerheblich an der Meinungsbildung der Ratsuchenden und vielleicht sogar potentieller Mitglieder beteiligt. Er entscheidet in gewisser Hinsicht, über die Außenwirkung des Verbandes, mit.

2. Respekt

Im Gegensatz zu Höflichkeit und Freundlichkeit handelt es sich bei Respekt um eine innere Haltung, die im Regelfall auch äußerlich wirkt. Der Klient erwartet Respekt vom Berater. Sie nehmen die Rolle eines Dienstleisters ein und sollten sich dahingehend passend ihren Klienten gegenüber verhalten.

Respekt gegenüber dem Ratsuchenden sollte auch dann vorliegen, wenn unterschiedliche Meinungen vorherrschen. So darf gerade der Berater, als Außenstehender noch mehr als ein Involvierter, nie in eine unsachliche Ebene abrutschen. Auch Nebensätze wie „Das wundert mich jetzt nicht bei Ihnen.“ oder „Das habe ich mir bei Ihnen bereits gedacht.“ sind absolut verboten. Sie erhalten, berechtigt oder nicht, immer ein Echo. Dies muss nicht sofort geschehen.

Der Berater soll sich nicht nur durch einen professionellen Dresscode, sondern auch ein ebensolches Auftreten auszeichnen. Es wird erwartet, dass die Beratenden freundlich, aber nie kumpelhaft sind. Professionell bedeutet aber auch, dass ein Berater mit Kritik, sei sie begründet oder unbegründet, sachlich oder persönlich, umgehen kann. Es macht also keinen Sinn, auf

persönliche Kritik mit persönlicher Gegenkritik zu antworten. Umgekehrt bedeutet professionelles Verhalten aber nicht, der Kritik des Gegenübers immer zustimmend zu reagieren.

Unfaire Äußerungen beziehen sich nicht zwangsläufig auf Sie als Person. Da in der Beratung meist auch emotionale Situationen thematisiert werden, können diese Reaktionen als Schutzfunktion verstanden werden. Das heißt nicht, dass sie entschuldbar wären, vielleicht jedoch ein wenig nachvollziehbarer.

Verlässlichkeit und Pünktlichkeit

Ohne Verlässlichkeit und Pünktlichkeit ist kein sinnvolles und effektives Arbeiten möglich. Pünktlich zu sein ist damit auch Ausdruck des respektvollen Umgangs mit der Zeit. Aber Achtung: Pünktlichkeit kann in anderen Kulturen etwas anderes bedeuten als bei Westeuropäern. Dann heißt „pünktlich sein“ unter Umständen, zwanzig Minuten später zu kommen. Legitim ist dies aber lediglich von Seiten der Ratsuchenden. Auf Beraterseite wird immer das zeitgenaue Erscheinen erwartet und vorausgesetzt.

9.4 Fazit

Die genannten Empfehlungen führen nicht per se zu einem Erfolg. Dennoch können sie gerade Einsteigern unterstützen, unnötige Fallstricke zu Beginn der Arbeit zu umgehen.

10 Umgang mit starken Gefühlen

10.1 Trauer/Depression

Woran erkenne ich, dass jemand depressiv ist?

Symptome: Niedergeschlagen, sieht keinen Sinn mehr, keinerlei Fröhlichkeit, wehrt alles ab, verzweifelt, überfordert, spricht evtl. von Suizid, müde, leer, verändertes Schlaf-/Essverhalten

- Klienten unbedingt zum Arzt schicken, Hoffnung auf Heilung machen, Situation muss so nicht bleiben, sich helfen lassen, Berater kann nur weiterschicken und nicht heilen!
- Klient verstehen, er ist nicht allein, gibt viele solche Schicksale, denen geholfen wurde (eigene Lebensgeschichte nicht im Detail ausbreiten). Arzt ist nächste Anlaufstelle.

Wie kann ich mich abgrenzen und trotzdem mitfühlend/helfend sein? Was tun mit Mitleid?

- Nicht gemeinsam im Leid versinken, aber auch nicht „Kopf hoch“
„Stellen Sie sich nicht so an“
- Zuhören, Lösungsvorschläge können meist nicht angenommen werden (Teil der Krankheit)
- nicht abarbeiten: Klient ist noch nicht bereit für Lösungen (Klagender), nicht als eigenes Versagen sehen, wenn Klient nichts annimmt.
- Konkretes erarbeiten, kleine Schritte: wie mache ich einen Termin/komme ich zum Arzt? Mobilität, kleinen Plan für den Tag (nächsten Tage) machen.
- Schönes herausfinden (Hobbies), Unterstützung klären (Nachbarn, Freunde, ...)

Vorgehen bei Suizidgefährdeten: ansprechen, genau nachhören, Verantwortung abgeben! Vertrag machen: Betroffener muss sich melden, Dritte (Familie, Freunde, Hausarzt) einschalten, im Notfall Notarzt rufen!

10.2 Aggression/Wut

Aggression und Wut ist nicht ungewöhnlich beim Prozess der Behinderungsbewältigung. Wichtig ist dies für sich abzugrenzen. Wie kann ich mich abgrenzen und trotzdem mitfühlend/helfend sein? Was tun mit eigener Aggression?

- Dampfdrucktopf: „abdampfen“ lassen, zuhören und ruhig bleiben; nicht mit einsteigen in Stimmung, aber auch nicht dagegenhalten (bringt noch mehr Aggression)
- Verständnis zeigen „ich kann verstehen, dass Sie aufgebracht sind“ (Vorsicht! Probleme ernst nehmen)
- persönliche Angriffe abwehren „ich rede gerne mit ihnen über ihr Problem, aber ich bitte sie einen freundlichen Ton dabei zu wahren“
- keine Rechtfertigung
- „lassen Sie uns sehen, was Sie jetzt tun können“
- nicht mit Lösungsvorschlägen abarbeiten, solange noch Wut da ist.

11 Vermittlung zu professioneller Lebensberatung

Können Sie den Ratsuchenden in ihrer Behinderungsbewältigung selbst nicht mehr helfen, so können Sie an professionelle Beratungsdienste verweisen:

Bundesweite Telefonseelsorge, rund um die Uhr, 24h, kostenlos:

- 0800-111 0 111 (evangelisch)
- 0800-111 0 222 (katholisch)

Regionale Notrufnummern: Es gibt viele regionale Krisentelefone. Dazu kann man in die Suchmaschine das Wort „Krisentelefon“ und sein Bundesland oder auch seine Stadt oder Region eingeben oder auch „Psychiatrischer Bereitschaftsdienst“ und die Region.

Allgemeine Lebensberatung: Wohlfahrtsverbände, wie Arbeiterwohlfahrt, Johanniter, Malteser, Pro Familia, Caritas oder Diakonie unterhalten Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen, die mit professionellen Beratern psychologische Hilfe bieten. Man findet sie über die Internetsuche, im lokalen „Sozialatlas“ oder per direkter Nachfrage im Landkreis/in der Kommune bzw. bei den Kirchengemeinden.

In jeder Gemeinde gibt es **Sozialpsychiatrische Dienste**, die Menschen in psychischen Krisen und bei psychiatrischer Erkrankung Beratung bieten und weitere Hilfen vermitteln. Meistens sind diese bei den Gesundheitsämtern angesiedelt. Die Adresse und Telefonnummer des nächsten Dienstes gibt es bei den Gemeindeämtern.

Der DBSV hat eine Liste von Psychotherapeutinnen und -therapeuten veröffentlicht, die selbst blind oder sehbehindert sind, betroffene Angehörige haben, in der Beratung sehbehinderter und blinder Menschen erfahren sind oder an einer solchen Beratung interessiert sind. Mit dieser Liste kann keinerlei Garantie für die Qualität der gebotenen Beratung gegeben werden. Möglicherweise kann es aber hilfreich sein, sich von jemand Betroffenen oder mit spezifischer Erfahrung beraten zu lassen.

Die Liste der Therapeuten ist im Internet unter:

<https://www.dbsv.org/psychologische-beratung.html>

Dort können bei Bedarf Beratende der DBSV-Landesvereine und auch Einzelpersonen nach Therapeutinnen oder Therapeuten suchen. Außerdem steht ein Formular zum Download bereit, mit dem man sich melden kann, um selbst in die Liste eingetragen zu werden. Sollten Sie selbst entsprechende Therapeutinnen oder Therapeuten kennen, können Sie diese gern einladen, sich zu melden.

Krisenanlaufstellen: www.suizidprophylaxe.de

Suche nach Psychotherapeuten (auch Heilpraktiker u.a. Therapeuten):
www.therapeutensuche.de

Therapeuten findet man außerdem über Hausärzte, Krankenkassen und die Kassenärztliche Bundesvereinigung www.kbv.de/html/arztsuche.php

Ausbildungsstätten für Psychotherapie bieten Beratung durch ihre Auszubildenden an. Diese findet man unter z. B. unter:
www.therapie.de/psyche/info/ausbildung/adressen-und-links/

12 Mehrere Ratsuchende/Paare/Familien

Viele Ratsuchende kommen nicht allein. Dies kann mobilitätstechnische, oder auch emotionale Gründe haben.

- Was wollen die Beiden eigentlich?

Primär sollten Sie den Fokus auf den einzelnen Ratsuchenden richten und ihr direkt ansprechen.

Sie sollten:

- Verschiedene Aufträge und Erwartungen an den Berater abklären
- jeder Ratsuchende bringt mindestens einen eigenen Auftrag an uns mit
- alle Aufträge im Blick behalten

Begleitungen sollten jedoch nicht immer pauschal von der Beratung ausgeschlossen werden. Es gibt Situationen, bei denen dies auch nicht gewünscht wird, von Betroffenen, wie auch den Angehörigen.

Beachten Sie:

- Jeden einzeln fragen, was er möchte
- Verständnis für beide aufbringen und neutral bleiben!
- Wenn nötig, Begleitperson ausbremsen:
„Entschuldigen Sie, ich möchte die Antwort gerne von Ihrem Mann/Ihrer Frau“, Ratsuchenden immer wieder mit einbeziehen „was glauben Sie, wie es ihrem Mann geht/ was ihr Mann möchte?“
- Nicht die Beziehung der Ratsuchenden in Frage stellen (nicht werten, aber wertschätzend agieren)
- gemeinsame Lösung finden (was können beide tun?)
- Bei persönlichem Angriff, klare Grenzen setzen
evtl. Gespräch unter- oder abbrechen.
Einen rausschicken (Flyer holen) und einzeln beraten.

- Auf eigene Befindlichkeit achten
- Bei hektischen Paaren oder gereizter Stimmung ruhig bleiben und sich nicht in den „Sog“ reinziehen lassen.
- Eigenes Verhalten reflektieren

13 Zehn Merkmale für eine „gelingende Kommunikation“

- Sprich selbstverantwortlich und im Hier und Jetzt.
- Achte und wertschätze deinen Gesprächspartner.
- Sei echt und authentisch.
- Sei empathisch und mitfühlend.
- Sei bei Sachaussagen möglichst verständlich, bei Ich-Aussagen möglichst offen, bei Du-Aussagen möglichst wertschätzend und bei Aufforderungen möglichst direkt.
- Höre voll konzentriert, zugewandt, aktiv und aufmerksam zu.
- Vermittle deinem Gesprächspartner verbal und nonverbal Interesse und Verständnis.
- Sende kongruente Nachrichten und hüte dich vor Doppelbotschaften.
- Sei dir der Subjektivität deiner Wahrnehmung bewusst und hör nicht nur mit deinem „Lieblings-Ohr“.
- Sei dir deiner Grenzen gewahr.
- Achte deine Grenzen sowie die Grenzen deines Gesprächspartners.

14 Psychohygiene

Nur wenn es dem Berater gut geht, kann er auch gut beraten!

Wie kann ich mitfühlend sein und mich gleichzeitig abgrenzen? Gleiches Schicksal geht einem nahe, man fühlt sich emotional betroffen

- Gespräche mit Kollegen und Freunden darüber, aber nicht mit dem Klienten!
- während des Gesprächs Konzentration auf das Gespräch und nicht auf eigene Probleme
- keine Vergleiche ziehen, auch nicht bei der Lösung
- gefährliche Wörter (die die Tür zuschlagen könnten): Psychisch, Psychiater, Depression, krankhaft
- Delegieren: andere Hilfsangebote, Dienste (Liste mit Adressen von Beratungsstellen parat haben, um weiterverweisen zu können)
- „Sich nicht als Mülleimer fühlen“

- Gespräche mit Kollegen, Freunden, Supervision, evtl. eigene Psychotherapie, Ausgleich in der Freizeit, „Ich kann nicht alles lösen und jedem helfen!“
- eigene Ansprüche überdenken, mit kleinen Schritten zufrieden sein (je kleiner der Schritt, desto wahrscheinlicher, dass er gegangen wird)
- Immer wichtig: Was will der Betroffene? Was ist der Kunde? Was will ich? Passt das zusammen? Wie geht es mir dabei? Wo sind meine Grenzen?

15. Impressum

Für Beratende der Mitgliedsvereine im DBSV ist dieses Dokument Teil der Wissensdatenbank, Onlinekurs und Skript zum Präsenzseminar für die Beraterqualifizierung nach Blickpunkt Auge Standard.

Dieses und alle anderen Online-Kurs-Skripte finden Sie unter <https://www.dbsv.org/Onlinekurse.html>

- Word-Dokument
- PDF-Datei
- DAISY-Hörbuch als ZIP-Datei
- Brailledatei zum Ausdrucken (28 Zeichen pro Zeile und 28 Zeilen pro Seite)

Zudem finden Sie dort jeweils ein Word-Dokument mit den Aufgaben, die zum Online-Kurs gehören.

Herausgeber: Blickpunkt Auge des Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverbandes e.V. (DBSV), www.blickpunkt-auge.de und www.lernen.dbsv.org

Autor: Katharina Weidenbach

Dieses Dokument wurde auf der Grundlage des Buches Klientenzentrierte Gesprächsführung - Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe von Sabine Weinsberger erstellt.

Stand: März 2018