

Ihr Fernstudium

PSYCHOLOGISCHE BERATUNG

STUDIENHEFT 1

EINFÜHRUNG IN DEN LEHRGANG
UND IN DIE KOMMUNIKATION FÜR BERATER/INNEN

Autorin: Antje Limbach-Mayerhöfer | zertifizierte Dozentin in der Erwachsenenbildung
Herausgegeben von:



**PRIVATAKADEMIE FÜR
PRAKTISCHE PSYCHOLOGIE**

© 2024

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Autors reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

IMPRESSUM:

Entwicklung und Gestaltung: Oleg Haak.

Oberstraße 3, 47829 Krefeld

www.psychologie-zertifikat.de

Inhaltsverzeichnis

Lernorientierung.....	4
Einleitung.....	5
1 Psychologische Beratung als Weg in die Selbsthilfe	6
1.2 Die Motivation der Psychologischen Beratung.....	8
1.3 Die Aufgaben der Psychologischen Beratung	9
2 Die Ausbildung in der Psychologischen Beratung – ein Überblick	10
2. 1 Die Studienhefte.....	12
2.1.1 Die Inhalte der Studienhefte	12
2. 2 Das Zertifikat	15
3 Die allererste Sitzung – Was ist zu tun?.....	16
3.1 Gute Organisation.....	16
3.2 Empathisch-analytisches Wahrnehmen der Klientin / des Klienten.....	18
3.3 Den Ablauf eines Gesprächs verstehen.....	18
4 Gelingende Kommunikation	19
4.1 Wie wir Kommunizieren	19
4.2 Was ist eine gelingende, gute Kommunikation?	22
4.3 Wirklich Zuhören	26
4.4 Ein Gespräch lebendig verlaufen lassen.....	29
4.5 Ein Gespräch partnerzentriert führen	30
4.4.1 Paraphrasieren	31
4.4.2 Verbalisieren.....	33
4.6 Ich, Du oder Sie – Botschaften mit Wirkung.....	36
5 Schlussbetrachtung.....	39
6 Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung.....	40
7 Literatur zum Thema	41

Lernorientierung

Voila! Hier beginnt Ihre spannende Ausbildung in der Psychologischen Beratung. Von nun an werden Sie mit jedem Studienheft neue, interessante Lehr- und Lernziele setzen. Während Sie sich der Lektüre Ihres Textes widmen, halten Sie mithilfe dieser Zielsetzungen stets den Kurs. Ihr Ziel: Das Zertifikat in der Psychologischen Beratung!

Nach Bearbeitung dieses Studienheftes sind Sie in der Lage,

- zu überblicken, wie die Ausbildung aufgebaut ist;
- sich auf die Themen der einzelnen Studienhefte zu freuen;
- einzuschätzen, was Sie lernen und üben müssen;
- sich erste Gedanken darüber zu machen, wie es nach der Ausbildung weitergehen kann.

Übrigens:

Ihre Studienhefte sind nicht nur zum Lesen gedacht, sondern auch zum Ausprobieren. Achten Sie in diesem Text auf die Aufgaben. Überdenken Sie das Gelesene und probieren Sie aus, damit Sie anhand Ihrer Erfahrungen lernen können.

Für sämtliche Beispiele aus der Praxis, die Sie in den Studienheften finden, gilt, dass die Situationen und Namen frei erfunden oder so abgeändert wurden, dass ein tatsächliches Setting anonym bleibt.

Einleitung

In diesem ersten Studienheft erhalten Sie bereits eine ganze Menge interessanter Informationen.

Die einführenden Hinweise, die Lehr- und Lernziele betreffend erhalten Sie zu Beginn eines jeden Studienheftes. So können Sie schon einmal einschätzen, was mit der Lektüre auf Sie zu kommt. Die Arbeit als Psychologische Beraterin / Psychologischer Berater erfordert Empathie, Geduld und natürlich ein fundiertes Wissen im Bereich der Psychologie. Sie merken schon: Ihr Verantwortungsbewusstsein ist gefragt!

In einem ersten großen Teil erwerben Sie grundlegende Kenntnisse zur Kommunikation. Eine angemessene Kommunikation ist das A und O jeder beratenden Tätigkeit. Daher soll die Beschäftigung mit dieser Materie die Basis sein, auf welche sich die weiteren Inhalte immer wieder beziehen, wenn es angebracht ist. Im Anschluss gibt es die ersten fachspezifischen Hinweise zur besonderen Gesprächssituation der Beratung.

Das Durcharbeiten der weiteren Studienhefte wird sich leichter gestalten, wenn Sie dieses Wissen gut verinnerlichen, um es bei Bedarf abrufen zu können.

Wir wünschen Ihnen eine produktive Lernzeit und viel Spaß!

Dr. phil. Marcus Klische, Pädagogische Leitung und Antje Limbach-Mayerhöfer, zertifizierte Dozentin in der Erwachsenenbildung

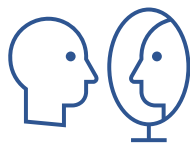
1 Psychologische Beratung als Weg in die Selbsthilfe

Unser Alltag hält Aufgaben bereit, die eine Person individuell lösen muss. Dazu kommen politische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen, die es in die persönliche Sphäre zu integrieren gilt.

Die technischen Errungenschaften erleichtern uns das Leben ganz praktisch. Der medizinische Fortschritt steigert die Lebensqualität vieler Menschen enorm und wertvolles Wissen ist durch das Internet leichter zugänglich geworden. Dennoch haben Menschen Bedürfnisse und Anliegen, die trotz all diese Angebote unbefriedigt bleiben (oder mit denen sie nicht alleine zurechtkommen). Dazu gehören Fragen der persönlichen Entwicklung und Entfaltung, die Sehnsucht nach der Lösung zwischenmenschlicher Konflikte und anderes mehr.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um Folgendes zu verstehen:

Sie dürfen sich auf eine spannende und wertvolle Tätigkeit freuen!



Kleine Selbstreflexion: Einstimmung

Stellen Sie sich einmal folgende Fragen und achten Sie dabei auf Ihren ersten inneren „Impuls“:

- Welche offenen Fragen an das Leben habe ich?
- Gibt es Dinge, die ich endlich regeln möchte?
- Was würde ich gerne über mich und meine Fähigkeiten noch erfahren?
- Habe ich konkrete Wünsche? Will ich mehr Freizeit, mehr Geld, mehr Glück?

Die Studienhefte werden Sie immer wieder zu einer **Reflexion** auffordern. Dann haben Sie die Möglichkeit, über eine Situation nachzudenken, um sie zu verstehen. Solche Reflexionen könnten Sie sich zur regelmäßigen Gewohnheit machen und beibehalten. Sie werden Ihnen wertvolle Hinweise geben, wie es um Ihre fachliche und persönliche Entfaltung steht.

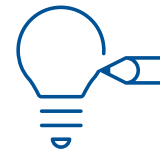
Auch Ihre Ausbildung in der Psychologischen Beratung bringt es mit sich, dass Sie sich besser kennenlernen und Näheres über Ihre Fähigkeiten erfahren. Legen Sie sich dazu ein Notizbuch zurecht, das Sie zu Ihrem persönlichen **Lern-Journal** machen. Es wird Sie durch diese Ausbildung begleiten und Ihnen Ihren Erfolg und Ihre einzelnen Fortschritte wortwörtlich vor Augen führen.

1.1 Die hilfreiche Dimension der Psychologischen Beratung

Im nachfolgenden Studienheft 2 werden Sie sich detailliert mit den Fragestellungen der Psychologischen Beratung auseinandersetzen. Daher erfolgt hier nur eine allgemeine Einstimmung auf das Thema und eine grundsätzliche Positionierung der Tätigkeit.

Nach vorbereitenden Maßnahmen, die dem Beziehungsaufbau und der Klärung des Arbeitsauftrages gelten, startet die eigentliche Arbeit in der Psychologische Beratung an einem Punkt, an dem die / der Klient/in schon weiß, was ihre/ seine Ziele sind.

Klientin oder Klient bestimmen den Inhalt der Beratung.
Beraterin oder Berater leiten den Prozess!



Die Herausforderung dabei ist häufig, dass es an der Motivation oder dem Know-how fehlt, um in die Umsetzung zukommen und die Schritte bis zum endgültigen Ziel beharrlich zu gehen!

Wer psychologisch berät, macht den Versuch, einem Menschen zu helfen, der aus äußeren oder innen liegenden Gründen seelisch und nicht selten auch praktisch in eine schwierige Lage geraten ist.

Die Beraterin /der Berater hilft beim Erwerb des erforderlichen Wissens, unterstützt die praktischen Maßnahmen und begleitet die Klientin oder den Klienten, solange es angemessen beziehungsweise gewünscht ist auf ihrem / seinem Weg zum Ziel. Wir werden häufig Gelegenheit haben, auf die Grenzen zwischen einer Beratung und einer Behandlung hinzuweisen. Wir werden aber auch sehen, dass dennoch ein breit gefächertes Angebot an Maßnahmen zur Verfügung steht, mittels derer man eine Beratung effektiv und individuell angemessen gestalten kann.

Das Fernstudium „Psychologische Beratung“ bietet nach Form und Inhalt viel Grundsätzliches zur Beratungsmethodik; fundierte Anregungen sollen Ihnen die Praxis erleichtern. Ihre sorgfältige Arbeit kann einer großen Zahl an Ratsuchenden zum Nutzen gereichen.

1.2 DIE MOTIVATION DER PSYCHOLOGISCHEN BERATUNG

Beratungsarbeit ist eine Tätigkeit, die mit sehr viel Verantwortung verbunden ist. Sie haben es mit Menschen zu tun, also mit einer äußerst sensiblen Materie. Es sollte Ihr Ziel sein, qualifiziert und lebensnah zu beraten, sach- und personengerecht zu arbeiten. Um dieses Ziel möglichst exakt anzusteuern, sollten Sie auch nach Ihrer Motivation schauen, mit der Sie Ihre Ausbildung beginnen und Ihre Arbeit tun wollen. Nehmen Sie sich vor, diesem Ziel mit jeder gelernten Lektion und mit jeder praktischen Erfahrung näher zu kommen: Das Niveau der Beratung lebt von Ihrem inneren Antrieb.

Wie Sie Ihren Erfolg erschaffen und ob Sie sich erfüllt fühlen werden, das hängt alles von der Praxis ab. Einige Übungen, die Sie in den Studienheften finden, haben den Sinn, Sie für sich, Ihre Lebenswelt und die verschiedenen Dimensionen Ihrer Tätigkeit wahrnehmungsfähiger zu machen. Letztlich sind es Ihre eigenen Erfahrungen, die Sie dazu befähigen, andere Menschen sicher und angemessen zu guten Lösungen hinzuführen. Nur aus der Praxis heraus verstehen Sie wirklich, was es bedeutet, einer Person im Gespräch angemessen zu begegnen oder ihr die richtigen praktischen Übungen anzubieten.



Literatur zur Einstimmung:

Blickhan, Daniela (2018): Positive Psychologie. Ein Handbuch für die Praxis. Paderborn (Junfermann Verlag)

Cash, Adam: Psychologie für Dummies. Weinheim (Wiley VCH) 2022

Deubner-Böhme, Miriam & Deppe-Schmitz, Uta: Coaching mit Ressourcenaktivierung. Ein Leitfaden für Coaches, Berater und Trainer. Göttingen (Hogrefe Verlag) 2018.

Grolimund, Fabian: Psychologische Beratung und Coaching. Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger. Göttingen (Hogrefe Verlag) 2024.

Am Ende dieses einführenden Studienheftes und aller weiteren Hefte wird auf Literatur verwiesen, die bei der Erstellung verwendet wurde. Sie dürfen sich ruhig auf die Studienhefte und die zur Einstimmung genannten Literaturtipps konzentrieren. Ob Sie in Ihr Lernen weitere Lektüre einbeziehen bleibt Ihnen überlassen!

1.3 DIE AUFGABEN DER PSYCHOLOGISCHEN BERATUNG

Ausgehend von dem in Kapitel 1.2 dargelegten Verständnis ergeben sich die verschiedensten Bereiche, in denen das Angebot einer psychologischen Beratung hilfreich sein kann. Im Rahmen dieses Studienheftes kann nur ein allgemeiner Überblick erfolgen; die weiteren Studienhefte gehen ins Detail.

Der Prozess einer psychologischen Aufarbeitung ergibt sich immer auch aus der individuellen Situation heraus. Damit dies geschehen kann, müssen die spezifischen Faktoren, die zu dem Problem oder Anliegen führen, herauskristallisiert werden – hierin liegt die Chance der Psychologischen Beratung. Als Berater/in können Sie einen entscheidenden Beitrag leisten zu einer gesunden persönlichen Entfaltung, indem Sie versuchen, den Fluss des Gesprächs positiv zu beeinflussen und immerfort um einen gelingenden, tragfähigen Beratungskontakt zu Ihrer Klientin / Ihrem Klienten bemüht sind.

Insgesamt gesehen folgt die Psychologische Beratung der Intention, aus einer bereichernden Beratungskonstellation heraus eine angemessene Hilfestellung zu leisten, die es der ratsuchenden Person ermöglicht, mit ihren Konflikten oder sonstigen Fragen erfolgreich umgehen zu können.

- Klientinnen und Klienten können darin bestärkt werden, aufrichtig kommunizieren.
- Die Klientin / der Klient soll zur Selbsthilfe befähigt werden.
- Psychologische Beratung stärkt die Individualität und die wohltuende Wahrnehmung als Einzelwesen in der Beziehung zu anderen Menschen.

Natürlich kann dies nur eine Einstimmung auf die Fülle an Themen bedeuten, die auf Sie zukommen könnten; die speziellen Aufgaben Ihrer Beratung sind in jedem Fall von dem Anliegen abhängig, mit dem eine Person Ihre Praxis betritt:

Motive, eine psychologische Beratung aufzusuchen, können unter anderem sein:

- Verbesserung der persönlichen Situation im beruflichen- oder im privaten Leben, in der Familie und / oder Partnerschaft, der Wunsch nach einer

bewussteren Lebensführung oder eine freiere Entfaltung des eigenen Potenzials.

DIES MÜSSEN SIE BEACHTEN:

Die Psychologische Beratung bezieht sich ausschließlich auf solche Aufgaben, die dem vorbeugenden Bereich oder der Hilfe zur Selbsthilfe zugeordnet werden können! Keinesfalls geht es hier darum, ihre Methoden und Techniken als ein Mittel der Diagnose oder Therapie zu betrachten. Notwendige medizinischen beziehungsweise psychotherapeutische Maßnahmen bleiben unangetastet. Die Psychologische Beratung ist streng abzugrenzen zu der Behandlung von Erkrankungen. Diese kann sie auch in keiner Weise ersetzen. Wenn Sie in Ihrer Praxis tätig werden, dann sollten Sie in jeder Hinsicht selbst verantwortlich und gewissenhaft arbeiten. Der Rahmen Ihrer Tätigkeit ist klar gesteckt: Ohne eine Zulassung zu einem medizinischen oder heilkundlichen Beruf dürfen Sie nur begleitend oder beratend arbeiten.

Wenn Sie weder Ärztin / Arzt noch Heilpraktiker/in sind, sollten Sie Ihre Klientin / Ihren Klienten vor der Beratung ausdrücklich auf diesen Umstand hinweisen. Günstig ist es, ein entsprechendes Informationsblatt auszugeben und sich die Kenntnisaufnahme schriftlich bestätigen zu lassen.

2 Die Ausbildung in der Psychologischen Beratung – ein Überblick

Eine Beratung oder ein Coaching setzt also dort an, wo sich eine Klientin ein Klient positioniert hat. Sie / er weiß, welche Ziele sie / er hat. Woran es hapert, ist häufig das „gewusst wie“ oder es fehlt die richtige Motivation, um alle Schritte zu gehen, die zur Erreichung dieses Zieles nötig wären. Die Beraterin / der Berater oder die coachende Person hilft dabei, das Wissen zusammenzutragen, das gebraucht wird und gibt Impulse, welche geeignet sind, Motivation zu erzeugen und diese neuen (Er-)Kenntnisse sinnvoll anzuwenden. Diese Form der Begleitung richtet sich daher an gesunde Menschen, die an einer intensiven Unterstützung interessiert sind, um etwas zu verändern, zu gestalten oder besser zu handhaben. Ein solch strukturiertes Vorgehen dient als Hilfestellung bei der eigenverantwortlichen Manifestation von Zielen.

Das Fernstudium an der Akademie für Praktische Psychologie möchte Ihnen für die Aufgaben, die Ihnen vorgestellt wurden, fundamentale Kenntnisse vermitteln und Ihnen erklären, innerhalb welcher Grenzen ihre Tätigkeit angesiedelt ist. Die Studienhefte sollen Sie mit dem psychologischen Wissen versorgen, das Sie brauchen, um eine souveräne professionelle Beratung in allgemeinen und einigen speziellen Lebensfragen anbieten zu können. Damit Ihre spätere Praxis die richtige Klientel findet, die zu Ihnen passt, stehen auch Ihre persönlichen Neigungen und Fähigkeiten stets im Vordergrund. Optimal ist es, wenn Sie sich von Anfang an darin bestärkt fühlen, Ihre Talente und ihr persönliches Einfühlungsvermögen in ihre Arbeit einzubringen. Deshalb werden hier verschiedene Ansätze für eine psychologisch ausgerichtete Beratung vorgestellt. Praktische Hinweise für den Aufbau einer Beratungspraxis ziehen sich durch sämtliche Studienhefte und runden mit Studienheft 14 die Inhalte der Ausbildung ab.

Im Mittelpunkt der Studienhefte stehen zudem:

- Basiswissen zur Gesprächsführung,
- Anleitungen zur Beziehungsgestaltung,
- erste praktische Übungen
- und Ihre Selbsterfahrung.

Was Sie sich immer vor Augen halten sollten, ist Folgendes: Psychologische Beratung kommt für viele verschiedene Lebensbereiche infrage. Und die einzelnen Inhalte können äußerst vielschichtig sein. Schließlich müssen wir alle in einer modernen Welt zurechtkommen, die schnell sehr kompliziert werden kann. Ihre Beratungsangebote werden dieser Lage nur gerecht, wenn Sie sich auf dem Laufenden halten und offen sind für die Themen, die uns Menschen beschäftigen. Eine Tätigkeit in der Psychologischen Beratung erfordert viel Einfühlungsvermögen, Geduld und nicht zuletzt ein umfangreiches Wissen über die Persönlichkeit und Psyche des Menschen. Denn es geht darum, Menschen erneut an ihre eigenen Möglichkeiten zu erinnern, sie darin zu bestärken, dass sie sich letztlich selbst helfen werden. Es ist ganz klar: Auf Sie wartet eine Tätigkeit, die viel Erfüllung verspricht, jedoch auch großes persönliches und fachspezifisches Engagement erfordert.

Die Inhalte der Ausbildung wurden überlegt gewählt. Die Erkenntnisse der einzelnen Disziplinen unterliegen einem laufenden Wandel durch Forschung Erfahrungen. Auch im Anschluss an Ihr Fernstudium obliegt es Ihnen, sich auf dem Laufenden zu halten und Ihr Wissen um weitere Inhalte zu ergänzen.

2. 1 DIE STUDIENHEFTE

Der Studienverlauf ist einfach. Bearbeiten Sie die einzelnen Studienhefte. Der Lehrgang setzt sich zusammen aus 14 Studienheften, die Sie bequem in Ihrem eigenen Tempo durcharbeiten können. Nach dem ersten Lesen werden Sie Ihren eigenen Weg finden, die Inhalte zu verinnerlichen.

Jedes Heft ist in sich abgeschlossen, sodass sie sich ganz auf das jeweilige Thema konzentrieren dürfen.

Die Wiederholungsaufgaben helfen Ihnen dabei, das Wichtige zügig zu verinnerlichen und ihren Lernfortschritt bewusst zu registrieren.

2.1.1 Die Inhalte der Studienhefte

- **Studienheft 1: Einführung in den Lehrgang und in die Kommunikation für Berater/innen**

Sie erhalten allgemeine und einführende Informationen, wertvolle Lerntipps und einen „Grundkurs“ in Kommunikation, um sich auf die Beratungsarbeit einzustimmen.

- **Studienheft 2: Einführung in die Psychologische Beratung**

Das zweite Studienheft startet mit einer Erläuterung, was wir unter „Psychologie“ verstehen können und einer genaueren Begriffsbestimmung der Psychologischen Beratung sowie einer Betrachtung der besonderen Beziehung zwischen der Klientin / dem Klienten und der / dem Berater/in. Anhand praktischer Beispiele erhalten Sie einen ersten Eindruck davon, was es bedeutet, ein beratendes Gespräch zu führen. Auch die moderne Online-Beratung wird thematisiert.

- **Studienheft 3: Lösungsorientierte Beratung**

Im Fokus des dritten Studienheftes stehen die Technik der lösungsorientierten Beratung und die Frage, wie diese in der Praxis Anwendung findet, um zügig in die Richtung der Lösung einer Problemlage hinzuführen. Ausgehend von einer Einführung in das humanistische Denken erfahren Sie alles Wichtige zu den Grundannahmen dieses Ansatzes und den Möglichkeiten, ein Beratungsgespräch lösungsorientiert zu gestalten.

- **Studienheft 4: Ressourcenorientierte Beratung**

Das vierte Studienheft vermittelt Ihnen alles Wissenswerte zu dem Ansatz einer Beratung, die sich auf die Ressourcen einer Person fokussiert. Wir werden den Begriff „Ressource“ beleuchten und betrachten, welche innere Haltung und welche Maßnahmen individuelle Kraftquellen in einer günstigen Weise zum Vorschein bringen. Sie werden sehen, dass es entscheidend ist, in einer derartigen Beratung auf solche Ressourcen abzustellen, die tatsächlich zu einer Lösung beitragen.

- **Studienheft 5: Kunsttherapie und Beratung**

In Studienheft 5 werden wir uns mit dem Einsatz kunsttherapeutisch basierter Methoden in der Psychologischen Beratung beschäftigen. Unter Berücksichtigung der Aspekte, die wir bereits hinsichtlich der Grundlagen und der Praxis einer solchen Beratung zusammengetragen erarbeitet haben, geht es darum, zu verstehen, wie Kunst in den verschiedenen Facetten zu einem Medium der Beratungsarbeit werden kann. Nachdem Sie erfahren, welche wohltuenden Effekte von Kunst und Kreativität bekannt sind, informiert sie das Studienheft über konkrete Möglichkeiten, diese Erkenntnisse umzusetzen.

- **Studienheft 6: Gestaltberatung**

In Studienheft 6 stellen wir Ihnen den gestalttherapeutisch fundierten Ansatz vor, der eine weitere kreative Möglichkeit ist, eine zielgerichtete Beratung zu durchzuführen und Menschen sorgfältig in einem Klärungsprozess zu begleiten. Sie lernen, wie ihre Beratungsgespräche dazu führen, dass eine ratsuchende Person einen besseren Kontakt mit sich selbst und anderen Personen bekommt. Wie kann es gelingen, die eigenen Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse, Ressourcen und einen anderen Menschen umfassend zu registrieren? Und wie trägt dies dazu bei, Probleme und Schwierigkeiten zu überwinden?

- **Studienheft 7: Die Beratung nach Carl R. Rogers**

In Studienheft 7 beschäftigen wir uns zunächst mit den Grundlagen der Beratung nach Carl R. Rogers. Zu klären sind Ursprung, Besonderheiten und mögliche Ziele sowie das Selbstverständnis dieser Art und Weise, Menschen psychologisch zu beraten. Anschließend wird methodisches Basiswissen erörtert, das Ihnen dabei helfen soll, den wesentlichen Ansatzpunkt der gelingenden Beziehung in der Beratungsarbeit für sich

zu entdecken. Die Grundhaltungen in der Beratung nach Rogers werden an exemplarischen Beispielen erklärt.

- **Studienheft 8: Positive Psychologie Teil 1**

Die Studienhefte 8 und 9 bilden eine Einheit. Beide Hefte thematisieren die Positive Psychologie. Studienheft 8 erklärt Ihnen die Bedeutung, welche diese Richtung in der Psychologie heute hat und ihre Geschichte. Dann widmen wir uns der Frage, ob und wie sich der Begriff „Glück“ definieren lässt. Im Anschluss gehen wir darauf ein, was unter einem positiven Mindset zu verstehen ist und was die Positive Psychologie über die Gedankenkräfte und über den bewussten Einsatz dieser Ressource weiß. Das Studienheft schließt mit Hinweisen zu der praktischen Arbeit mit Visualisierungen.

- **Studienheft 9: Positive Psychologie Teil 2**

Das neunte Studienheft baut auf dem Wissen aus Studienheft 8 auf und rundet die Erörterung der Grundlagen mit der Darstellung des PERMA-Modells ab. Im Anschluss lernen Sie den Transfer der Grundlagen in die Praxis kennen und erhalten auch einen Einblick in die beliebte Arbeit mit Affirmationen. Der Themenkreis zur Positiven Psychologie schließt sich mit einer Darstellung möglicher Strategien, um das in der Beratung erfolgreich Erarbeitete in den Alltag zu integrieren.

- **Studienheft 10: Behavioristische Verhaltensberatung**

Studienheft 10 erklärt Ihnen den Ablauf einer behavioralen Beratung, die besonders im Rahmen der Kurzintervention bedeutsam ist. Das Studienheft widmet sich dem intelligenten Beziehungsaufbau und den spezifischen Maßnahmen, die zur Förderung von Veränderungsmotivation zum Einsatz kommen. Sie lernen verhaltensbezogene Interventionen kennen, die es Ihnen erlauben, die ratsuchende Person zügig, wirksam und nachprüfbar in ihren Zielen zu unterstützen beziehungsweise Verhaltensänderungen umzusetzen.

- **Studienheft 11: Systemische Beratung**

Die systemische Beratung begreift Probleme nicht als Störung eines einzelnen Menschen, sondern als Konsequenz einer Störung im sozialen Umfeld einer Person – also des Systems. Viele Systeme sind denkbar: Familie, Schule, Firma, Arbeitsumgebung. Anhand des Studienheftes 11 erhalten Sie einen Einblick in die Wechselwirkungen zwischen der

betroffenen Person und ihrem Umfeld. Diese Effekte markieren den Kern der systemischen Arbeit. Hierher gehören auch die speziellen Methoden, mit denen nach den ungünstigen Mustern in einem System und nach Möglichkeiten der Veränderung geforscht wird (Zirkuläres Fragen, Reframing u. a.).

- **Studienheft 12: Psychische Erkrankungen**

Studienheft 12 bietet zunächst eine Definition des Begriffs der psychischen Störung und zudem eine Übersicht über psychische Störungen mit Krankheitswert. Ihnen soll die Möglichkeit gegeben werden, sich der Grenzen Ihrer Beratungsarbeit bewusst zu werden und präzise zu erkennen, wann Sie keinesfalls oder nur unter bestimmten Voraussetzungen tätig werden dürfen.

- **Studienheft 13: Selbsterfahrung und Supervision**

Selbsterfahrung und Supervision stellen wichtige Aspekte dar, um den Praxisalltag in der Psychologischen Beratung gut und gesund zu bewältigen. Nach einer Beschreibung der Begriffe und der Schwerpunkte erhalten Sie praxisrelevante Informationen, wie diese Prozesse ablaufen können und welche Rahmenbedingungen zu beachten sind, damit sie gelingen. In diesem Heft ist Ihre Mitarbeit ganz besonders gefragt, denn durch eine stetige Übung der Selbsterfahrung von Anfang an wird es Ihnen leicht fallen, diese Werkzeuge in Ihren Alltag einzubauen und nachhaltige Effekte zu erzielen.

- **Studienheft 14: Selbstständig in der Beratungspraxis**

Das letzte Studienheft will sie auf ihre eigenen „unternehmerischen Füße“ stellen. Hier wird Ihnen alles Wichtige beigebracht, um sich am Markt zu etablieren und zu bestehen. Sehen Sie in diesem Heft eine Art Leitfaden, der Sie bei den ersten Schritten in die Selbstständigkeit begleitet. Ebenso ist das Lehren, die Weitergabe von Wissen in Vorträgen oder Seminaren ein Thema. Studienheft 14 soll Ihnen Mut machen, die vielen Möglichkeiten in Ihrer Arbeit zu sehen und Gelegenheiten zu ergreifen. Psychologische Beratung ist auch ein Business.

2. 2 DAS ZERTIFIKAT

Nachdem Sie alle Studienhefte bearbeitet haben, sollten Sie über ein profundes Wissen verfügen, das Sie sicher in Ihre ersten Beratungen führt. Die Aufgaben

zur Wiederholung und Reflexion werden Ihnen dabei helfen, diese Kenntnisse zu erwerben und wichtige Informationen zu verinnerlichen.

Der Lohn für Ihren Einsatz in der Fortbildung ist ein Zertifikat, das Ihnen die erfolgreiche Teilnahme an dem Fernstudium bescheinigt und Ihre neue Berufsbezeichnung („Psychologische Beraterin / Psychologischer Berater“) dokumentiert.



Wiederholungsfrage № 1:

Bevor es nun wirklich losgeht, machen Sie sich bereits etwas schlau. Überlegen Sie, welche Begriffe Sie aus der Übersicht zu den Studienheften schon kennen. Recherchieren Sie und denken Sie nach, was davon Sie bereits auf den ersten Blick fasziniert.

Wie wunderbar wird es sein, wenn Sie selbst mit diesen Techniken in der Beratung arbeiten können! Freuen Sie sich auf das Erkunden und Lernen und die Menschen, die von Ihren Fähigkeiten profitieren werden. Ihr Ziel rückt in greifbare Nähe, denn nun starten Sie und tauchen ein in die spannende Welt der Psychologischen Beratung.

3 Die allererste Sitzung – Was ist zu tun?

Bevor Sie sich daran machen, Ihre ersten Kundinnen und Kunden zu empfangen, ist es ratsam, sich eine Kartei anzulegen, um die zukünftige Klientel auch ordentlich erfassen zu können.

3.1 GUTE ORGANISATION

Nehmen Sie die Überschrift für diesen Abschnitt *Gute Organisation* wörtlich und fangen Sie gleich damit an. Fertigen Sie sich für jede Person, die zu Ihnen kommt, eine Karteikarte an, auf der Sie die persönlichen Daten und später dann die Ziele Ihrer Arbeit festhalten. Nun können Sie den Prozess Ihrer Beratung kontinuierlich dokumentieren. Folgende Daten sind wichtig:

- Informationen zur Person: Vorname, Name, Adresse, Telefon, Geburtsdatum
- Warum ist die Person in Ihrer Praxis?
- Welches Ziel hat die Beratung (dieses Ziel erarbeiten Sie mit der Klientin/dem Klienten gemeinsam)
- Datum
- Wesentliche Punkte der Beratung und das Resultat



Praxistipp:

Die sorgfältige Pflege einer solchen Kartei ist keinesfalls vertane Zeit. Wenn Ihre Beratungsarbeit gefragt ist, werden Sie froh ein, alle relevanten Informationen schnell zur Hand zu haben. Sie haben zügig wieder einen Überblick über den Kontext, der die Person zu Ihnen führt, deren Anliegen und über die Inhalte der Gespräche. Sie sind schnell wieder up to date und ihre Klientinnen/Klienten werden Ihr Engagement und Ihre Zuverlässigkeit spüren.

Würden Sie erst nachfragen müssen, um im Folgetermin zurechtzukommen, könnte dies einen frustrierenden Eindruck hinterlassen.

Streben Sie von Anfang an danach, immer sorgfältig zu arbeiten. Mit dieser Qualität erleichtern Sie sich Ihren Alltag in der Praxis.



3.2 EMPATHISCH-ANALYTISCHES WAHRNEHMEN DER KLIENTIN / DES KLIENTEN

Wenn Sie das erste Mal von einer Klientin / einem Klienten aufgesucht werden, wird sie / er Ihnen ein Anliegen mitteilen, für das er auf Ihre Unterstützung hofft. Nun besteht Ihre erste Aufgabe darin, aus diesen Informationen mit der Person ein konkretes Beratungsziel zu ermitteln. Daneben kann es sehr hilfreich sein, sich auch umfassender auf die Person einzustimmen. Jeder Mensch hat ein Charisma, das andere sehen und spüren können. Diese Ausstrahlung, die eine Person hat, vermittelt auf einer unbewussten Ebene Informationen, die Sie entschlüsseln können, indem Sie ganzheitlich auf die Person blicken. Versuchen Sie zunächst, das Äußere zu erfassen und dann in die Tiefe zu gehen. Auch ist es hilfreich, zu assoziieren.: An wen oder was erinnert sie diese Person? Symbole sind die Sprache, die wir alle im Unterbewusstsein verstehen.

Die Herausforderung für Sie besteht darin, sich nicht verleiten zu lassen, irgendwelchen Schemata zu folgen, die Sie dazu bringen, vorschnell ein Urteil zu fällen. Halten Sie sich zurück mit Bewertungen, die eine Person „sympathisch“ oder „unsympathisch“ erscheinen lassen. Bleiben Sie so unvoreingenommen, wie Sie es auch im Alltag sein können, wenn Sie neue Menschen kennenlernen oder irgendjemandem zuhören. Damit man sich vertrauen kann, ist Offenheit nötig wie auch Zugewandtheit und Empathie.

Mit diesen Qualitäten zeigen Sie eine wertschätzende Haltung und zugleich richten Sie zugleich Ihre Klientinnen oder Ihre Klienten innerlich auf. Indem Sie auf deren Individualität und das einzigartige Potenzial abstellen, schaffen Sie eine Atmosphäre, in der ratsuchende Menschen aufblühen können.

3.3 DEN ABLAUF EINES GESPRÄCHS VERSTEHEN

Eine günstige Beratungssituation beginnt mit den passenden Rahmenbedingungen. Da ist zunächst einmal der Raum, in dem das Gespräch stattfindet. Bereits durch die Gestaltung dieses Raumes kann es gelingen, den Ratsuchenden dabei zu helfen, entspanntes Vertrauen zu entwickeln. Gleichmaßen wichtig ist es, das Gespräch in Ruhe führen zu können – störungsfrei und ohne Zeitdruck.

Begrüßen Sie Ihren Klienten / Ihre Klientin herzlich und stellen Sie sich namentlich vor. Erklären Sie kurz und knapp, worin Sie ihre Aufgabe auf dem Feld der Psychologischen Beratung sehen und welche Methoden Sie bevorzugen. Nutzen Sie diese ersten Momente, um die Befangenheit der Klientin /des

Klienten zu lösen. Weisen Sie ganz besonders darauf hin, dass es eine Arbeit im Team ist und dass Sie gemeinsam aussuchen werden, was zu tun ist.

Hierher gehört auch der Hinweis, dass Sie nicht therapieren. Formulieren Sie positiv, was die Beratung leisten kann.



Praxistipp:

Idealerweise haben Sie dies auf einem Informationsblatt verschriftlicht, das Sie der ratsuchenden Person mitgeben können!

4 Gelingende Kommunikation

Kommunikation kommt aus dem lateinischen und bedeutet „Mitteilung“. Allgemein bezeichnen wir heute mit diesem Begriff die Verständigung untereinander mittels Sprache und Zeichen. Kommunikation geschieht, wenn eine Nachricht weitergegeben wird. Dieser Austausch an Informationen passiert in jedem Gespräch und daher auch in der Beratung.

Mit der Art und Weise, wie Sie ein Gespräch gestalten, können Sie großen Einfluss auf den Verlauf ausüben. Dies gilt in besonderem Maße für eine beratende Sitzung. Zweckmäßige Gesprächstechniken sind hier äußerst hilfreich. Daher ist es gut, sich mit den wichtigsten Aspekten der Kommunikation und Gesprächsführung auszukennen.

4.1 WIE WIR KOMMUNIZIEREN

Grundsätzlich ist die verbale von der nonverbalen Kommunikation zu unterscheiden. Verbal kommunizieren wir mit den Worten, die wir sprechen oder schreiben, nonverbal durch unsere Gestik und Mimik. Letzteres sehen wir

gut bei kleinen Kindern, bevor sie sprechen lernen. Sie müssen sich nonverbal bemerkbar machen, um auf ihr Bedürfnis nach Nahrung, Nähe oder Pflege aufmerksam hinzuweisen.

INFO

Bemerkenswert ist, dass es in der Hauptsache an dem Zusammenspiel von Stimmlage und Körpersprache liegt, wie unsere Aussagen tatsächlich verstanden werden. Das gesprochene Wort für sich genommen ist nur zu etwa 10 Prozent daran beteiligt.

Der Kommunikationswissenschaftler und Psychologe PAUL WATZLAWICK (1921-2007) entwickelte eine Theorie der Kommunikation, die auf fünf Axiomen (Grundsätzen) aufbaut:

Axiom 1: Man kann nicht nicht kommunizieren

Dieses Axiom hat Watzlawick formulieren können, weil er davon ausgeht, dass eine Kommunikation immer ein Verhalten darstellt. Im Sinne dieser Annahme wird auch mit einer nonverbalen Handlung kommuniziert – es leuchtet ein, dass wir uns nicht nicht „verhalten“ können. Oder?

Stellen Sie sich vor, wie Sie in einem Gespräch den Kopf wegdrehen, um Blickkontakt zu vermeiden und eine Ansprache einfach ignorieren. Dennoch kommunizieren sie; ihre Verweigerung bezieht sich nur auf den verbalen Austausch, auf den Sie vielleicht gerade keine Lust haben.

Axiom 2: Jeder Kommunikation wohnt ein Inhalts- und einen Beziehungsaspekt inne

Sie können also nicht verhindern, dass sie kommunizieren. Selbiges gilt auch für den Einfluss, den Ihre innere Haltung beziehungsweise Ihre Einstellung der Gesprächspartnerin / dem Gesprächspartner gegenüber darauf nimmt, wie sie deren / dessen Aussagen begreifen. Für Watzlawick wird eine Nachricht nicht nur auf einer Inhaltsebene vermittelt („Schau besser auf die Uhr, schließlich hast du einen Termin“), sondern sie erreicht immer auch eine Beziehungsebene (Ich werde darauf hingewiesen, dass die Uhrzeit für mich relevant ist). Auf dieser Beziehungsebene basiert die konkrete Interpretation einer Botschaft, z.B.: „Das ist schön, da möchte jemand, dass ich keine Probleme bekomme!“ oder „Der

glaubt wohl, ich bin nicht in der Lage, mir die Zeit gut einzuteilen und pünktlich zu sein?“

Axiom 3: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

Ereignisse, auf die wir in der Kommunikation uns beziehen, wurden und werden von uns subjektiv erlebt. Watzlawick sieht das eigentliche Problem einer solchen konfliktbelasteten Kommunikation in der stetigen Wechselwirkung der Aussagen der beteiligten Parteien.

Er führt ein sehr lebendiges Beispiel an, nämlich einen Ehestreit, währenddessen die Frau dem Mann vorwirft, er ziehe sich ständig zurück. Dieser antwortet seinerseits mit dem Vorwurf, dass sie immer nur nörgelt – und sich zurückzieht. Daraufhin nörgelt die Frau, er zieht sich zurück, nun ist es wieder sie, die nörgelt usw. In der Rückschau ist nicht mehr eindeutig feststellbar, wo dieses Kommunikationsverkettung ihren Ausgang nahm.

Ganz klar jedoch ist, dass sich das Verhalten der beiden Parteien wechselseitig bedingt.

Axiom 4: Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

Diese Grundaussage betrifft die Art und Weise der Kommunikation. Nach Watzlawick ist es möglich, eine Sache durch eine Analogie ausdrücken oder sie konkret mit einem Namen zu bezeichnen. Digitale Kommunikation zeichnet sich dadurch aus, dass sie festen Regeln folgt, jedoch keine emotional-semantic¹ Komponente hat. Anders die analoge Kommunikation, die sich auf der semantischen Ebene abspielt, jedoch keine regelmäßige Struktur (Syntax) aufweist und damit wenig Orientierung bietet.

Axiom 5: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

Watzlawick stellt fest, dass Beziehungen entweder auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit beruhen, ohne dass eins dem anderen gegenüber vorzuziehen sei. Von Symmetrie spricht Watzlawick, wenn die beiden Partner/innen in der Kommunikation nach Gleichheit streben und sich bemühen, Ungleichheiten in der Beziehung zueinander zu minimieren. Hingegen seien komplementäre Beziehungen daran zu erkennen, dass die Parteien sich ergänzen und innerhalb der Beziehung in unterschiedliche Rollen

¹ *Semantisch* – dieser Begriff bezieht sich auf die Bedeutung oder Interpretation von Sprache

schlüpfen, was in der Interaktion der beiden Parteien auch Unterordnung bedeuten kann.

4.2 WAS IST EINE GELINGENDE, GUTE KOMMUNIKATION?

Zunächst einmal eine Form des Austausches, mit der wir uns persönlich wohlfühlen. Darüber hinaus gibt es jedoch auch objektive Anhaltspunkte für eine gute Kommunikation, die wir uns bewusst machen können.

Zuerst müssen wir wissen, mit welcher Intention wir kommunizieren. Welche Botschaft wollen wir übermitteln? Ist es uns möglich, dies respektvoll zu tun?

Erfolgreiche Kommunikation braucht ihre Zeit. Oder genauer formuliert: Wir haben idealerweise die Zeit, uns auf die andere Person einzustimmen und uns auf sie einzulassen. Daraus folgt, dass wir Hektik vermeiden, wollen wir gut kommunizieren. Selbst das Gespräch zwischen Tür und Angel profitiert davon, wenn wir uns nicht hetzen lassen. Um wichtige Dinge zu erörtern, ist es jedoch gut, einen Termin zu finden, der allen Beteiligten die Möglichkeit gibt, in Ruhe zu reden.

Gute Gespräche lassen sich auch daran erkennen, dass die teilnehmenden Parteien sich gegenseitig aktiv zuhören. Detailliert werden wir dies noch in Kapitel 4.2 betrachten. Merken dürfen Sie sich bereits, dass aktives Zuhören viele Facetten hat; eine davon ist unser körpersprachliches Verhalten. (Augenkontakt, Lächeln u. a.)

Haben sich alle Personen, die in ein Gespräch involviert sind, im Ergebnis verstanden, dann ist die Kommunikation gelungen. Sie hat zum Ziel geführt. Die verschiedenen Botschaften wurden ohne Missverständnisse übermittelt, nämlich so, dass alle Fragen geklärt werden konnten.

Welche Herausforderungen ergeben sich, wenn wir kommunizieren?

Trotz guter Vorbereitung kann es sein, dass ein Gespräch anders und weniger günstig abläuft, als wir uns das gedacht haben.

Es kann zu Missverständnissen kommen und / oder es zeigen sich Konflikteenergien, die den Gesprächsfluss behindern. Hier wird eine Botschaft anders aufgenommen und interpretiert, als es von der Absenderin / dem Absender vorgesehen war.

Ein Erklärungsmodell für das Auftreten solcher Unstimmigkeiten in der Kommunikation ist das „VIER-OHREN-MODELL“ von FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN.

Dieses Modell arbeitet mit vier Ebenen, auf denen ein und dieselbe Botschaft verstanden werden kann. Die entscheidende Frage ist: Mit welchem Ohr wird die Nachricht gehört?

Denken wir uns ein Beispiel aus, um diese vier Ebenen nachzuvollziehen:

Eine **Sachinformation** könnte sein: „Die Dusche ist kaputt.“

Auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** könnte man die Äußerung der Sprecherin / des Sprechers so auffassen: „Ich habe keine Zeit und kann nichts dafür tun, dass die Dusche wieder funktioniert.“

Die **Beziehungsebene** bezieht mit ein, dass mehrere Personen durch diesen Umstand betroffen sind; etwa weil beide in der Wohnung mit der kaputten Dusche leben.

Auf der **Appellebene** ist eine Aufforderung enthalten: „Kümmere dich bitte um die Reparatur.“

An diesem Beispiel wird das Folgende leicht erkennbar:

Botschaften können unterschiedlich gesendet und empfangen werden!



Welche dieser vier Ebenen oder welches dieser „vier Ohren“ eine Nachricht empfängt, ist individuell verschieden und zudem davon abhängig, wie die Senderin / der Sender und die Empfängerin / der Empfänger zueinander stehen.

Obwohl kommuniziert wird, kann es sein, dass Wünsche, Besorgnisse oder auch Bedürfnisse überhaupt nicht konkret angesprochen werden. Diese wichtigen Informationen bleiben dann verborgen, denn aus dem, was tatsächlich geredet wurde, können wir nicht ohne weiteres darauf schließen, dass die Botschaft gar nicht komplett ist.

Jedoch lassen sich gelegentlich subtile Signale erkennen, die uns für eine „versteckte“ Botschaft sensibilisieren können. „Ich fühle mich nicht wohl“ oder „Mir ist nur gerade nicht so gut“; solche allgemein gehaltenen Formulierungen

haben möglicherweise eine tiefere Bedeutung: „Ich fühle mich in dieser Gesellschaft / an diesem Ort unwohl und in Wahrheit möchte ich gehen.“

Auch die nonverbale Kommunikation kann schief gehen. Denken Sie nur an die verschiedenen Handzeichen, die von Land zu Land anders gedeutet werden.

Nun kennen Sie ein paar der Stolpersteine. Und Sie dürften neugierig sein, wie es möglich ist, auf Augenhöhe und damit sehr respektvoll zu kommunizieren?

Es ist möglich, denn: Gute Kommunikation ist trainierbar. Was Sie trainieren, ist Ihre eigene Fähigkeit, derart erfolgreich zu kommunizieren. Das ist Ihr Part, wenn es darum geht, Gespräche voller Wertschätzung zu führen. Sie können üben, wie Sie sich mit Ihrem Gesprächspartner auf Augenhöhe durch eine Unterhaltung bewegen.

Es gibt bestimmte sprachliche Wendungen, die Ihnen in einem Gespräch eine große Hilfe sein können. Sehen Sie eine schwierige Gesprächssituation auf sich zukommen, ist es anzuraten, sich etwas vorzubereiten und sich einige solcher Formulierungen zurechtzulegen.



Praxistipp:

Möchten Sie irgendein Thema aus dem Gespräch ausklammern, könnten Sie dies geschickt ausdrücken: „Ich bin erfreut, dass Sie mehr darüber wissen wollen, aber zu einem anderen Zeitpunkt lässt sich das besser besprechen.“ So geben Sie Ihrem Bedürfnis Ausdruck und achten zugleich die Belange der anderen Person.

Bringen Sie diese Art und Weise, bewusst zu kommunizieren in Ihrem Alltag unter, um sich darin zu üben, die richtigen Worte zu finden, Feedback zu erhalten und den positiven Effekt selbst zu erleben. Es ist günstig, zunächst im Freundeskreis oder in der Familie zu trainieren. Dies ist ein recht geschützter Übungsraum für Ihre Formulierungen.

Dieses Training, durch eine gute Vorbereitung positiv auf den Erfolg Ihrer Gespräche einzuwirken, braucht seine Zeit. Sie lernen und daher wird es Situationen geben, mit denen Sie sich überfordert fühlen. Auch darin liegt eine wertvolle Erfahrung, die Sie sich vor Augen führen dürfen:

- Was hat bereits funktioniert?
- Was werde ich beim nächsten Mal anders machen?
- Wie kann ich meine Botschaft optimal übermitteln?
- Wie hat die andere Person kommuniziert? War es ein Gespräch auf Augenhöhe?
- Konnte ich selbst alles richtig erfassen?

Im Übrigen lassen sich Missverständnisse sehr gut ausräumen, indem durch Nachfragen um Feedback gebeten wird („Feedback-Taktik“ nach Schulz von Thun).



Praxistipp:

Im Prinzip fragt man bei sich selbst an, was alles verstanden wurde. Und auch danach, ob etwas Ärgerliches dabei war. Im Anschluss an diese kurze Reflexion wird die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner in diese Überlegungen mit einbezogen.

„Habe ich das korrekt verstanden, dass du / Sie ...“ – Dies wäre eine passende Formulierung, um Informationen darüber zu erhalten, ob man die gesendete Aussage des anderen in ihrer Bedeutung tatsächlich erfasst hat. Wenn nicht, kann das Gegenüber die Sache richtigstellen. In diesem Prozess kann eine immer größere Präzision der Botschaft erreicht werden.

Ein weiteres Element guter Kommunikation ist der Einsatz sogenannter „Ich-Botschaften“, mit denen eine Situation kommentiert wird oder durch die Gefühle geäußert werden, ohne die Wahrnehmung der anderen Person zu kritisieren. Eine Ich-Botschaft kann so aussehen.

Ein Beispiel: „Ich verstehe Ihre Aufgebrachtheit. Von meiner Warte aus hatte das alles jedoch den Anschein, dass es gar nicht ums Sie persönlich ging.“

Mehr dazu in Kapitel 4.6.

INFO

Auf Augenhöhe wird kommuniziert, wenn die Probleme der anderen Person weder heruntergespielt noch dramatisiert werden!

Wenn Sie Ihre Übungen in zweckmäßiger Gesprächsführung regelmäßig durchführen, dann ist dies ein wertvoller Vorgang. Sie haben die Gelegenheit, es der Person, die mit Ihnen ein Gespräch führen will, leichter zu machen, Lösungen zu finden und an Informationen zu gelangen. Alles, was Sie tun müssen, ist, die gute Kommunikation in diesem Gespräch zu pflegen.

4.3 WIRKLICH ZUHÖREN

Mit Hören allein ist es nicht getan. Zuhören bedeutet Wahrnehmen und (!) Verstehen des Gesagten. Hören wir zu, dann ist dieser Vorgang mit der Analyse und der Deutung des Gehörten verknüpft.

Dies ist nicht unproblematisch, denn diese Interpretation passiert häufig, bevor eine Untersuchung der Aussage stattgefunden hat. Eine vorgefasste Meinung macht es schwer, weitere Informationen zu registrieren, die jedoch wichtig wären, um sich ein korrektes inhaltliches Bild zu machen. Hier hilft es, sich diese „Fallen“ im Vorfeld klar zu machen. Diese vorbeugende Maßnahme macht Missverständnisse und Fehlinterpretationen weniger wahrscheinlich.

Damit Sie dies richtig einordnen können, betrachten wir, wie Informationen verarbeitet werden:

1. Stufe: Das Hören

Die Information muss gehört werden können. Dies bedeutet, sie muss akustisch klar und deutlich wahrzunehmen sein.

2. Stufe. Das Interpretieren

Die Information wird gedeutet.

3. Stufe. Das Auswerten

Die Information wird inhaltlich untersucht und verortet. Was hat das Gehörte mit mir selbst zu tun? Wie fügt es sich in mein typisches Denken ein?

4. Stufe. Reaktion

Auf das Gehörte wird reagiert. Dies spielt sich zum einen auf der Gefühlsebene und der intellektuellen Ebene ab, zum anderen kommt es auch zu körperlichen Reaktionen.



Ein Beispiel aus der Praxis:

Eine Person macht Ihnen folgende Mitteilung: „Keine Ahnung, warum ich momentan immer so müde bin. Ob das die Frühjahrsmüdigkeit ist?“

Sie verstehen den Inhalt, stellen sich womöglich vor, wie schwierig es für die andere Person ist, den täglichen Verpflichtungen nachzugehen. Bei der Auswertung sinnen Sie eventuell darüber nach, wie oft Sie davon schon selbst gesprochen haben, obgleich Sie sich gerade pudelwohl und fit fühlen. Es kann gut sein, dass Sie mitfühlen können, was die andere Person erlebt hat und ein paar aufmunternde Worte sprechen, die Ihre eigenen Erfahrungen wiedergeben.

Wir sind in der Lage, sehr aufmerksam zuzuhören, wenn wir etwas Zeit in die Übung dieser Fähigkeit investieren. Im Hinblick auf Ihre beraterische Tätigkeit lohnt sich dieses Vorgehen besonders.

Am besten, Sie machen sich gründlich damit vertraut, was damit gemeint ist, einer anderen Person wirklich zuzuhören. Was gehört alles dazu?



Aktives Zuhören

Schenken wir unserem Gegenüber Aufmerksamkeit (Blickkontakt, zustimmendes Nicken etc.) signalisieren wir unsere aktive Hinwendung. Die andere Person kann sicher sein, dass wir sie richtig verstehen.

Vermeidung von störendem Verhalten

Trommeln auf der Tischplatte, das unablässige Drücken des Kugelschreibers ... Sie wissen selbst, wie sehr solche lästigen Angewohnheiten dem Gesprächsfluss schaden.

Ganzheitlich denken

Es zählt, das Gesagte als Ganzes zu erfassen, Die Idee dahinter muss verstanden werden; die einzelnen Informationen sind wichtig, sie ergeben jedoch erst in ihrer Gesamtheit ergeben dieses große Bild.

Emotionale Bewusstheit

Zeigen Sie Gefühl im Gespräch und beim Zuhören. Doch verlieren Sie sich nicht in ihren eigenen Emotionen, wenn sie sehr berührt werden von dem, was man ihnen mitteilt. Um aktiv zuhörend zu bleiben, müssen sie ihre Gefühlslage bewusst zur Kenntnis nehmen und gegebenenfalls korrigieren, indem Sie sich beruhigen.

Geduld

Sie können erst dann sicher sein, alles richtig verstanden zu haben, wenn Sie „zu Ende zuhören“. Sonst könnte Ihr Fazit verzerrt sein, weil sie wichtige Aspekte übersehen. Lassen Sie Ihre Gesprächspartnerin / ihren Gesprächspartner ausreden und nehmen Sie nichts vorweg, um nicht unachtsam zu wirken.

Richtiger Fokus

Die ganze Aufmerksamkeit gebührt der Gesprächssituation und den beteiligten Personen. Fokussieren Sie sich mental.

In unserem Kontext – der Psychologischen Beratung – ist es unverzichtbar, eine gute Gesprächskultur zu etablieren. Das aktive Zuhören ist ein wesentliches Element dieses Ansinnens. Als Beraterin oder Berater obliegt es Ihnen, dafür zu sorgen, dass die Botschaften Ihrer Klientin / Ihres Klienten Sie richtig erreichen. Dazu erfassen Sie alle vier Ebenen einer Aussage. Ansonsten agieren Sie in der Kommunikation zurückhaltend, um diesen Ausdruck Ihrer Klientin oder Ihres Klienten nicht zu stören. Dies betrifft jedoch vor allen Dingen die Botschaften, die Sie selbst gerne impulsiv überbringen würden. Stattdessen signalisieren Sie

immerfort Ihre Bereitschaft, aktiv zuzuhören; durch eine entsprechende Mimik und Gestik, durch Nachfragen und Rekapitulation des Gesagten.

Wenn Sie wie in der Überschrift dieses Kapitels gefordert „wirklich zuhören“, dann fördern Sie nicht nur die konkrete Gesprächssituation, sondern legen auch die Basis für eine gelingende Beziehung zu Ihren Klientinnen und Klienten. Dies zeigt sich wie folgt:

- Vertrauen kann entstehen, denn Verständnis regiert.
- Die Scheu, Probleme und Schwierigkeiten anzusprechen, schwindet.
- Die Decodierung unklarer Botschaften wird möglich.
- Die Kommunikation ist geprägt von Offenheit.



Wiederholungsfrage № 2:

Was können Sie alles tun, um richtig zuzuhören?

4.4 EIN GESPRÄCH LEBENDIG VERLAUFEN LASSEN

Wird der Klientin / dem Klienten Gelegenheit gegeben, ungehindert zu sprechen, wird das Gespräch zumeist auch in Schwung bleiben. Für Sie als Berater/in bedeutet dies, dass Ihnen in der Regel die Rolle der aktiven Zuhörerin / des aktiven Zuhörers bleibt.

Sollten Sie es mit einer Person zu tun haben, die sich schwer tut, längere Zeit ungezwungen zu reden, müssen Sie jedoch ein paar Techniken parat haben, um das Gespräch wieder in Fluss zu bringen. Sie können mit Fragen zu weiteren Ausführungen anregen, sofern sich diese nicht allein mit einem „Ja“ oder „Nein“ beantworten lassen.

Die **Elaborationstechnik** arbeitet mit geeigneten Fragen, die auf dem aufbauen, was bereits im Gespräch zur Sprache kam.

Typisch für eine solche Form des Nachfragens ist der Gebrauch der Frageworte „wer“, „wie“, „was“, „wann“, „wo“, „warum“?

Ein Beispiel aus der Praxis:



Ein Klient äußert: „Lange her, dass ich morgens voller Elan aufgestanden bin.“

Die Beraterin fragt nach: „Warum fehlt Ihnen diese Energie am Morgen?“

Der Klient antwortet: „Zu viel im Kopf.“

Die Beraterin fragt „Was davon ist Ihnen zu viel?“

Der Klient reagiert: „Die Sorgen um meine Mutter.“

Die Beraterin fragt weiter: „Warum machen Sie sich diese Sorgen?“

usw.

Mit ihren Fragen leitet die Beraterin in unserem Beispiel den Klienten durch eine Phase des Gesprächs, in der es ihm noch schwerfällt, frei darüber zu berichten, was ihm in seiner Lage Schwierigkeiten bereitet.

Dennoch kann der Klient jederzeit entscheiden, wie das Gespräch weiterläuft und diese Elaboration beenden, indem er das Thema wechselt.



Wiederholungsfrage № 3:

Entwickeln Sie einen kleinen Dialog, aus dem hervorgeht, wie die Elaborationstechnik helfen kann.

4.5 EIN GESPRÄCH PARTNERZENTRIERT FÜHREN

In dem Begriff der partnerzentrierten Kommunikation steckt die Idee, das Gespräch an den Bedürfnissen der Gesprächspartnerin / des Gesprächspartners auszurichten. Im Kern bedeutet dies, die Gesprächsführung so auszuwählen, dass es dieser Person leichter gemacht wird, frei zu berichten und auf diese Weise selbst die Zusammenhänge und mögliche Lösungsansätze zu erkennen.

INFO

In jedem Fall braucht dieser Weg, die Themen des anderen in den Mittelpunkt zu rücken, gegenseitiges Vertrauen. Ohne solches Vertrauen ist es für keine Partei eines Gesprächs leicht, sich zu öffnen. In dem Setting der Beratung kann die Beraterin / der Berater bestimmte Gesprächstechniken anwenden, um der Klientin / dem Klienten diese Öffnung zu erleichtern.

Natürlich hört sie / er der Klientin / dem Klienten zu und sie / er legt es darauf an zu begreifen, was gesagt wird. Darüber hinaus nimmt die Beraterin / der Berater Anteil an der Situation, von der die ratsuchende Person spricht, indem sie / er sich in ihre Lage versetzt.

Dieser Wechsel in der Perspektive ist die Vorbedingung dafür, größtmögliches Verständnis für die Klientin / den Klienten aufzubringen.

Würde die Beraterin / der Berater auf der eigenen Sichtweise bestehen, wäre die Chance vertan, der Gesprächspartnerin / dem Gesprächspartner zu signalisieren, dass es sicher für sie / ihn ist, frei zu sprechen.

Neben der Technik des aktiven Zuhörens kennt die partnerzentrierte Kommunikation das **Paraphrasieren** und das **Verbalisieren**, um dieses Klima der Akzeptanz zu erzeugen.

4.4.1 Paraphrasieren

Unter Paraphrasieren versteht man die auf den Sachgehalt bezogene Wiedergabe einer Aussage mit eigenen Worten. Dabei ist darauf zu achten, dass der Sinn der ursprünglichen Formulierung erhalten bleibt. Es ist wichtig, das Gesagte richtig zu verstehen.

Das Bilden einer Paraphrase sichert daher die korrekte Aufnahme sachbezogener Informationen. Durch diese Technik lässt sich überprüfen, ob die Botschaft akustisch richtig wahrgenommen wurde und ob sie stimmig interpretiert werden konnte.



Beispiele aus der Praxis:

Hier ein paar kleine erdachte Szenen, um dies zu erklären:

Beispiel Nr. 1:

A sagt: „Hier ist es ganz schön warm. Da läuft wohl die Heizung auf Hochtouren.“

B paraphrasiert: „Fühlen Sie sich mit der Temperatur unwohl? Wäre Ihnen lieber, dass ich die Heizung herunterdrehe?“

A antwortet: „Überhaupt nicht! Ich genieße die Wärme in der kalten Jahreszeit. Meine Bemerkung war nur als Feststellung gemeint – nicht als Aufforderung!“

In diesem Beispiel folgert B zunächst, dass A sich unwohl fühlt. Dies ist jedoch gar nicht der Fall, wie sich nach dem Paraphrasieren herausstellt.

Beispiel Nr. 2:

A sagt in der Beratung: „Mir hat die letzte Sitzung nicht gefallen. Sie haben ja kaum etwas gesagt – ich fühlte mich vollkommen überfordert!“

Die Beraterin paraphrasiert: „Wollen Sie mir damit mitteilen, dass Sie sich wohler fühlen, wenn ich auf Ihre Aussagen häufiger eingehe – Sie stärker durch das Gespräch führe?“

A antwortet: „Ja, das würde mir die Sache sehr erleichtern!“

Ist die Paraphrase gelungen, wird die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner häufig von sich aus zustimmen oder weitere Punkte hinzufügen. Bleibt dies aus, fragen Sie nach, ob Sie ihre Zusammenfassung treffend formuliert haben.

4.4.2 Verbalisieren

Etwas zu verbalisieren ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Ihre innere Haltung, ihre grundlegenden Einstellungen beeinflussen Sie im Prozess des wirklichen Zuhörens immens. Im Vorgang des Verbalisierens wird dies besonders klar. Neben dem inhaltlichen Paraphrasieren ist das Verbalisieren die wesentliche Technik, um in einem Gespräch Einfühlungsvermögen zu verwirklichen. Wenn Sie verbalisieren, fassen sie Gefühle, die ihnen Ihre Gesprächspartnerin / Ihr Gesprächspartner vermittelt in Worte. Fremde Gefühle lassen sich jedoch nur dann korrekt verbalisieren, wenn Sie in der Lage sind, diese Empfindungen sicher zu erkennen. Dazu müssen sie die Aussage Ihres Gegenübers, insbesondere die Aspekte, die auf der Selbstoffenbarungsebene anzusiedeln sind, sehr gut erfassen.

Gefühle werden oftmals nur vage bezeichnet oder bloß angedeutet. Doch vor allem in Beratungssituationen ist es wünschenswert, dass in dieser Hinsicht klare Verhältnisse bestehen. Gerade Botschaften, die emotionale Impulse transportieren, geben Aufschluss über den wahren Hintergrund eines Problems.

Wenn Emotionen offen zur Sprache gebracht werden, kann dies eine Reihe gesprächsfördernder Effekte auslösen haben, insbesondere:

- Die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner bekommt die Gelegenheit, sich mit den eigenen Gefühle auseinanderzusetzen.
- Häufig wird die Gesprächssituation nach dem Ausdruck der Gefühle wieder angenehm versachlicht.

Diese Technik verlangt sehr viel Feingefühl, um nicht über das Ziel hinauszugehen und die andere Person nicht zu überfordern.

Eventuell hatte die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner überhaupt nicht vor, die sachliche Ebene des Gesprächs zu verlassen oder die Beraterin / der Berater betont eine Emotion so sehr, dass dies bei der anderen Person auf Unverständnis stößt.

Um sorgfältig verbalisieren zu können, muss ausreichend Zeit vorhanden sein, daher gelingt diese Technik eher in der gut terminierten Beratung als in einem herkömmlichen Gespräch.



Beispiel aus der Praxis:

In einem Beratungsgespräch berichtet Frau Meier von einem Konflikt mit einer Kollegin. Außerdem erwähnt sie, dass sie sich seit dieser Auseinandersetzung an ihrem Arbeitsplatz nicht mehr wohl fühlt und Schwierigkeiten hat, sich zu konzentrieren.

In einem ersten Schritt paraphrasiert die Beraterin: „Ich habe das so verstanden, dass Sie der Konflikt mit Ihrer Kollegin noch immer sehr beschäftigt. Diese Situation ist auch die Ursache für Ihre Konzentrationsschwierigkeiten Ihre Arbeit betreffend.“ Frau Meier stimmt dem zu.

Während Frau Meier die Auseinandersetzung schildert, spricht sie immer leiser. Es ist, als ob ihr die Stimme schwindet; sie kann nur noch stockend berichten, zudem wendet sie sich immer häufiger von der Beraterin ab.

Nun verbalisiert die Beraterin: „Ich nehme wahr, wie sehr dieser Konflikt sie beschäftigt. Auf mich macht Sie einen niedergeschlagenen Eindruck, so als würde ihnen der Vorfall ihre Energie rauben.“

Mit dieser Rückmeldung widmet sich die Beraterin den nonverbalen Verhaltensweisen, die ihr auffallen. Während das Paraphrasieren das aktive Interesse an dem, was gesagt wird, unterstreicht, macht die Beraterin durch das Verbalisieren deutlich, dass sie auch den unausgesprochenen Teil der Botschaft, die Gefühlslage der Klientin erkennt und ihr Verständnis entgegenbringt.

Der Tendenz, zu viel in die nonverbalen Signale und die Körpersprache hineinzuiinterpretieren können Sie bewusst entgegenwirken:

Beschränken Sie sich darauf, die offenkundigen Emotionen aufzugreifen!



Sie können das Verbalisieren gezielt trainieren, indem Sie auch im Alltag auf die emotionalen Botschaften einer Äußerung achten:

Vielleicht hören Sie dabei Sätze wie diese hier:

- „Ich wurde eingeladen, zu einem Vortrag zu halten, aber ich glaube, das ist mir zu heikel. Was, wenn ich das nicht schaffe?“ Die emotionale Botschaft lautet: Angst vor Blamage.
- „Ich bin jeden Tag 6 Kilometer gelaufen.“ Hier verbirgt sich die emotionale Botschaft: Wunsch nach Lob, Stolz auf die eigene Leistung.
- „Ich bin fix und fertig, keine Ahnung, wie ich das noch schaffen soll.“ Die emotionale Botschaft ist: Überforderung, Erholungsbedürftigkeit.



Wiederholungsfrage N° 4:

- a) Wie funktioniert das Paraphrasieren?
- b) Wie wird verbalisiert?

4.6 ICH, DU ODER SIE – BOTSCHAFTEN MIT WIRKUNG

In jedem Beratungsgespräch gibt es Phasen, die Sie nicht explizit partnerzentriert gestalten müssen, welche jedoch eine achtsame, zweckmäßige Handhabung erfordern. Hier macht es einen Unterschied, ob Sie Ihre Botschaft, die Sie an die andere Person richten möchten, als Du-Botschaft (Sie-Botschaft) äußern oder ob Sie sich darauf verstehen, in der Ich-Form zu formulieren.

DU-BOTSCHAFTEN sind eine Form der Kommunikation, bei der die Sprecherin / der Sprecher ihre / seine Gedanken, Gefühle oder Meinungen unmittelbar an die Gesprächspartnerin / den Gesprächspartner richtet.

Solche Du-Botschaften können sehr positiv sein. Respektvolle, wertschätzende Aussagen sind konstruktiv und unterstützend, denn sie achten das Gegenüber. Mit solchen Du-Botschaften können Sie eine positive Beziehung begründen oder vertiefen. Ein Beispiel für eine positive Du/ Sie-Botschaft könnte sich so anhören: „Ihre Meinung ist mir wichtig und ich würde gerne mehr über Ihre Sichtweise zu diesem Thema erfahren.“

Negativ formulierte Du- oder Sie-Botschaften haben einen eher abfälligen, kritischen und verletzenden Ton. Solche Äußerungen fördern Konflikteenergien und das Auftreten von Missverständnissen, die hinderlich sind für den Aufbau einer tragfähigen Beziehung. Eine negative Du-Botschaft wäre beispielsweise: „Du hast wieder einmal vergessen, die Unterlagen richtig abzulegen. Dir fehlt jeder Sinn für Ordnung.“

Sie sehen: Solche Botschaften, die Sie gezielt an eine andere Person richten, haben einen starken Effekt auf die Beziehung, die zwischen Ihnen besteht oder die sich gerade entwickelt. Je nachdem wie Sie Ihre Botschaften gestalten, ist darin das Potenzial enthalten, die Gesprächssituation und das zugrunde liegende Verhältnis zu verbessern oder Spannungen und Konflikte zu erzeugen oder zu verstärken.

Positive Du- oder Sie-Botschaften tun der Beziehung gut, da die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner fühlen darf, welchen Respekt und welche Wertschätzung ihr / ihm entgegengebracht werden. Zumeist reagieren die Beteiligten mit größerer Offenheit in der Kommunikation. Sie hatten ja die Gelegenheit, Vertrauen zu erfahren.

Negative Du-Botschaften sind demgegenüber häufig eine Belastung für die Beziehung der am Gespräch Beteiligten zueinander. Denn in solchen Botschaften stecken Signale, die das Selbstwertgefühl traktieren. Wenn dann die Adressatin / der Adressat einer solchen Botschaft mit Abwehrreaktionen

antwortet, ist keine reibungslose Kommunikation mehr möglich. Diese Dynamik kann sich regelrecht aufschaukeln und in einen wechselseitigen Austausch negativer Du-/ Sie-Botschaften münden.

Aus diesem Grund ist es ratsam, ab und zu bewusst die eigene Sprache zu reflektieren. Machen Sie sich klar, welche Wirkung Du- / Sie-Botschaften haben können und nutzen sie diese gezielt. Positive Du- / Sie-Botschaften können Sie folgendermaßen formulieren:

Ersetzen Sie „Ich“-Aussagen durch „Du- / Sie“-Aussagen. Anstatt zu sagen „Dir fehlt jeder Sinn für Ordnung“, könnten Sie sich wie folgt ausdrücken: „Ich fühle mich unwohl damit, dass Unterlagen nicht ordentlich abgelegt werden.“

Bezeichnen Sie Ihre Gefühle ausdrücklich und auch die konkreten Verhaltensweisen, welche diese Gefühle auslösen. Anstatt zu formulieren „Sie sind unkonzentriert und hören überhaupt nicht zu“, könnte man die Formulierung benutzen „Ich empfinde es als eine Geringschätzung meiner Arbeit, wenn Sie mir nicht aufmerksam zuhören und sich ablenken lassen.“

Vermeiden Sie es, vorwurfsvoll oder anklagend zu klingen. „Wenn Sie weiterhin so schlampig arbeiten, wird aus dem Projekt nichts“, lässt sich umformulieren zu: „Es belastet mich, wenn ich darüber nachdenken muss, ob wir alle sorgfältig genug arbeiten, um das Projekt zum Erfolg zu führen.“

Wertschätzung und Anerkennung verlangen eine bestimmte Ausdrucksweise. So darf „Du hast wieder alles falsch gemacht“ zu einem anderen Satz werden: „Ich sehe, wie sehr du dich bemüht hast, auch wenn es nicht ganz funktioniert hat.“

Immer dann, wenn Du- oder Sie Botschaften Verwendung finden, sollten diese in eine respektvolle und wertschätzende Kommunikation eingebettet werden. Denken Sie daran:

Positive Botschaften beeinflussen das Gesprächsklima enorm, da sie konstruktiv und aufbauend wirken.

ICH-BOTSCHAFTEN haben einen völlig anderen Ansatz als eine Du-/ oder Sie-Botschaft. Hier spricht jemand über sich selbst. Möglicherweise sind darin gleich mehrere Aussagen enthalten sein:

- Die Person spricht aus, welches Verhalten sie stört?
- Was für ein Gefühl ergibt sich daraus?
- Wie wirkt das in Rede stehende Verhalten auf die Person und warum hätte sie gerne, dass sich dieses Verhalten ändert?



Praxistipp:

Stellen wir uns vor, Sie halten ein mehrtägiges Seminar und würden das permanente Zuspätkommen einer Teilnehmerin missbilligen.

Dies könnten Sie nun in einer Ich-Botschaft zum Ausdruck bringen:
„Ich empfinde Ihr regelmäßiges Zuspätkommen als störend und wenig respektvoll. Ich muss unsere gemeinsame Einstimmung auf das Thema jedes Mal unterbrechen.“

Eine solche Äußerung ist nicht auf einen Konflikt aus, vielmehr gibt sie der angesprochenen Person die Möglichkeit, gleich zu erkennen, worum es wirklich geht. Eventuell kann so zügig eine Veränderung des Verhaltens erfolgen. Sollte diese jedoch nicht der Fall sein und die Botschaft als Attacke aufgefasst werden, sind Sie gefordert, ruhig und friedvoll zu reagieren, damit die Situation gut aufgelöst werden kann.



Wiederholungsfrage № 5:

Finden Sie drei Beispiele für Du- oder Sie-Botschaften und formulieren Sie diese so um, dass daraus passende Ich-Botschaften werden.

Diese Technik können Sie gut im Privaten üben. Auch das persönliche Umfeld wird davon profitieren, wenn Sie positiv und wertschätzend kommunizieren.

Richtiges aktives Zuhören und die Techniken des Paraphrasierens und des Verbalisierens sind generell empfehlenswert, um gut zu kommunizieren. Des weiteren existieren spezielle Methoden der Gesprächsführung, die vor allen Dingen in der professionellen Beratung relevant werden. Sind Sie bereits neugierig?

Dann freuen Sie sich auf die kommenden Studienhefte und die Ausführungen zum Reframing, zu den Wunderfragen oder anderen Möglichkeiten, ein Beratungsgespräch gelingend zu gestalten.

5 Schlussbetrachtung

Nach der Lektüre dieses Heftes arbeiten Sie bereits an Ihrem Erfolg, denn Sie haben erste wichtige Schritte gemacht. Ein guter Moment, um in Ruhe auf die Zeit der Ausbildung zurückzublicken. Lehnen Sie sich etwas zurück und freuen Sie sich über diese Erfahrung. Es ist eine beachtenswerte Leistung, sich anhaltend zum Lernen zu motivieren und dies neben den übrigen alltäglichen Aufgaben. Nun verfügen Sie über grundlegende Kenntnisse in verschiedenen Bereichen der Psychologie und immer noch gibt es genügend Neues zu erforschen.

Zum Abschluss sei gesagt:

Bleiben Sie am Ball, informieren Sie sich weiterhin und folgen Sie Ihrer Intuition. Nutzen Sie nochmals Ihr Lerntagebuch, um Ihre Ideen und Gedanken aufzuschreiben; mit Datum. Und daneben machen Sie sich ein paar Notizen zu Ihren Plänen. Pflegen Sie diese Gewohnheit, ihre geschäftlichen Erlebnisse zu dokumentieren, indem Sie von nun an ein neues Journal, ein Erfolgstagebuch anlegen. Dieser kleine Trick hilft Ihnen, sich Ihrer Aufgaben bewusst werden, insbesondere soweit Sie Ihre Position als Unternehmer/in betreffen. Denn auch darin liegt ein Aspekt Ihrer Tätigkeit.

**Sie haben dafür zu sorgen, dass alles funktioniert:
Ihre Beratung und die Organisation!**



Viel Spaß weiterhin beim Studium!

*Dr. phil. Marcus Klische, Pädagogische Leitung & Antje Limbach-Mayerhöfer,
zertifizierte Dozentin in der Erwachsenenbildung*

6 Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung

Wiederholungsfrage № 1:

Bevor es nun wirklich losgeht, machen Sie sich bereits etwas schlau. Überlegen Sie, welche Begriffe Sie aus der Übersicht zu den Studienheften schon kennen. Recherchieren Sie und denken Sie nach, was davon Sie bereits auf den ersten Blick fasziniert.

Wie wunderbar wird es sein, wenn Sie selbst mit diesen Techniken in der Beratung arbeiten können! Freuen Sie sich auf das Erkunden und Lernen und die Menschen, die von Ihren Fähigkeiten profitieren werden. Ihr Ziel rückt in greifbare Nähe, denn nun starten Sie und tauchen ein in die spannende Welt der Psychologischen Beratung.

Antwort:

Eigene Überlegungen – Selbstreflexion erwünscht.

Wiederholungsfrage № 2

Was können Sie alles tun, um richtig zuzuhören?

Antwort:

Um richtig zuzuhören, ist es wichtig, im Gespräch Interesse und Aufmerksamkeit zum Ausdruck zu bringen. Auch eine entsprechende innere Haltung ist hier bedeutsam. Sie versetzen sich in die andere Person hinein, bringen ihrer Gesprächspartnerin / ihrem Gesprächspartner Akzeptanz und Wertschätzung entgegen, schenken ihr / ihm Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit und lassen sie / ihn ungehindert zu Wort kommen.

Wiederholungsfrage № 3:

Entwickeln Sie selbst einen kleinen Dialog, aus dem hervorgeht, wie die Elaborationstechnik helfen kann.

Antwort:

Orientieren Sie sich an den Ausführungen in Kapitel 4.4. Davon ausgehend ist hier eine individuelle Antwort möglich.

Wiederholungsfrage № 4:

a) Wie funktioniert das Paraphrasieren?

Antwort:

Beim Paraphrasieren wiederholt die ZuhörerIn /der Zuhörer ab und zu die Aussagen der anderen Person in ihren / seinen eigenen Worten. Diese Technik ist auf den sachlichen Inhalt bezogen.

b) Wie wird verbalisiert?

Antwort:

Um zu verbalisieren, erfasst die ZuhörerIn / der Zuhörer die emotionalen Botschaften der GesprächspartnerIn / des Gesprächspartners und beschreibt sie sie mit eigenen Worten.

Wiederholungsfrage № 5:

Finden Sie drei Beispiele für Du- oder Sie-Botschaften und formulieren Sie diese so um, dass daraus passende Ich-Botschaften werden.

Antwort:

Hier ist eine individuelle Antwort möglich.

7 Literatur zum Thema

Watzlawick, Paul/ Beavin, Janet/ Jackson, Don (1969):

Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien,
Bern: Huber.

Weinberger, Sabine (2013):

Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für
psychosoziale Berufe.
Weinheim/Basel: Beltz