



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

1.	Was sagt das DBSV-Qualitätshandbuch zur Gesprächsführung?	3
1.1.	Grundlagen der Beratung	3
1.2.	Unterstützung bei der Behinderungsbewältigung.....	4
1.2.1.	Leistungseigenschaften.....	4
1.2.2.	Qualifikation des Personals.....	5
1.2.3.	Leistungen Anderer	5
2.	Zwischenmenschliche Kommunikation.....	5
2.1.	Das Modell zwischenmenschlicher Kommunikation	5
2.2.	Einflüsse und Fehlerquellen.....	6
2.3.	Die vier Seiten einer Nachricht (Quelle: Ferdinand Schulz von Thun) 6	
2.3.1.	Selbstoffenbarungs-Ohr	7
2.3.2.	Sach-Ohr.....	7
2.3.3.	Beziehungs-Ohr.....	7
2.3.4.	Appell-Ohr	7
2.4.	Was bedeutet das für gelingende Kommunikation?.....	7
2.4.1.	Was der Sprecher tun kann	7
2.4.2.	Zuhörerfertigkeiten – Was der Zuhörer tun kann	7
2.5.	Feedback / Rückmeldung	8
2.5.1.	Beim Rückmeldung Geben	8
2.5.2.	Beim Rückmeldung Erhalten.....	8
3.	Grundlagen des klientenzentrierten Gesprächs	8
3.1.	Empathie / Einfühlungsvermögen	9
3.2.	Positive Wertschätzung	9
3.3.	Echtheit und Wahrhaftigkeit / Kongruenz	9

4.	Wie ist die Motivation des Betroffenen? Welchen Anspruch darf / kann ich als Berater überhaupt haben?	10
5.	Der idealtypische Ablauf eines Beratungsgesprächs	10
6.	Auftragsklärung	10
7.	Differenzieren / Lösungen (er-)finden	12
8.	Gesprächstechniken	13
8.1.	Aktives Zuhören.....	13
8.1.1.	Grundlegende Technik Aktiven Zuhörens.....	14
8.1.2.	Verboten beim aktiven Zuhören ist.....	15
8.2.	Verbalisieren und Spiegeln	15
8.3.	Wirkungen von "Verstehen wollendem Zuhören"	16
8.4.	Die wichtigsten Fragetypen.....	16
8.4.1.	Die geschlossene Frage	16
8.4.2.	Die offene Frage	16
8.4.3.	Die Verständnisfrage	17
8.4.4.	Die Suggestiv-Frage.....	17
8.4.5.	Die Alternativ-Frage	17
8.4.6.	Die Gegenfrage	18
9.	Nonverbale Kommunikation	18
9.1.	Wenn wir die NVK nicht sehen können.....	19
9.2.	Nonverbale Kommunikation einsetzen	19
10.	Umgang mit starken Gefühlen.....	20
10.1.	Trauer/Depression	20
10.2.	Aggression/Wut.....	21
11.	Vermittlung zu professioneller Lebensberatung	21
12.	Mehrere Ratsuchende/Paare/Familien	22
13.	Zehn Merkmale für eine „gelingende Kommunikation“	23
14.	Psychohygiene.....	24
15.	Impressum.....	24

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.
- 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.

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.

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.

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.

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 sind nicht unbedingt deckungsgleich.

Empfänger A *erhält Feedback von* *Sender B*

Empfangenes Feedback und gesendetes Feedback sind auch nicht unbedingt deckungsgleich.

2.2. Einflüsse und Fehlerquellen

- Beim Sender A: Sprachliche Probleme, undeutliches Sprechen, Informationsverfälschung
- Beim Kanal: Lärm, Entfernung, Ablenkung
- Beim Empfänger B: Hör- oder Dekodierungsfehler, Desinteresse, Vorurteile, Bewertung, falsche Schlüsse

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

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
(z.B.: Ehefrau zu Ehemann: „Heute Abend ist Elternabend“)
- Selbstoffenbarung: enthält Informationen über den Sender
(je nach Stimmlage z.B.: „Ich habe keine Lust auf den Elternabend.“)
- Beziehungsebene: Information über die Beziehung der Kommunikationspartner
(z.B. „ich erwarte Verständnis“ oder Interesse)
- Appell: Funktion, Einfluss auf den anderen auszuüben
(„Geh du hin“ oder „Sei rechtzeitig zu Hause und bring die Kinder ins Bett“)

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

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

2.3.2. Sach-Ohr

- „Wie ist der Sachinhalt zu verstehen?“

2.3.3. Beziehungs-Ohr

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

2.3.4. Appell-Ohr

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

2.4. Was bedeutet das für gelingende Kommunikation?

2.4.1. Was der Sprecher tun kann

- Klar und direkt reden, Ich-Aussagen machen, konkret, persönlich und vorwurfsfrei sprechen, Wünsche klar äußern, nicht zu lange reden

2.4.2. Zuhörerfertigkeiten – Was der Zuhörer tun kann

- passiv und aktiv zuhören, zusammenfassen, rückmelden, nachfragen

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 Feed-Back für beide Beteiligten gut verläuft:

2.5.1. Beim Rückmeldung Geben

- Feed-Back 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."
- Feed-Back soll beschreibend und nicht wertend sein. z. B. nicht: "Du hast schlechte Manieren." sondern: "Du hast nicht alle Gäste begrüßt."
- Feed-Back soll konstruktiv und auf eine Lösung gerichtet sein. z. B. nicht: "Du verhältst dich unmöglich." sondern: "Ich erwarte, dass du dich beim nächsten Treffen anders verhältst."
- Feed-Back 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 Feed-Back anerkennen
- sich nicht sofort verteidigen
- zuhören und ausreden lassen
- nicht diskutieren, aber wenn passend eine Rückmeldung geben, wie das Gesagte bei einem ankommt

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 basiert auf der Überzeugung, dass jeder Mensch seine Schwierigkeiten selbst überwinden kann – auf die für ihn stimmige, richtige Art und Weise. 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, durch

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!

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

- Besucher: will nur mal schauen, Berater kennen lernen, Ängste abbauen, Berater informiert nur
- Klagender: will sich „ausweinen“, verstanden werden, Empathie; vorsichtig bei Lösungen, oft noch nicht bereit dafür; Tempo des Betroffenen mitgehen, aktives Zuhören, sich nicht abarbeiten, kleine Schritte
- Kunde/Klient: will Lösungen erarbeiten, will Veränderung, arbeitet konstruktiv mit

5. Der idealtypische Ablauf eines Beratungsgesprächs

1. Vorbereitung des Kontaktes
Kontaktaufnahme, Angebot, Terminvereinbarung, Zeitrahmen
2. Gesprächsbeginn
Warming-up, Begrüßung, Vorstellung, „Türöffner“, Beziehung anbahnen
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 Terminvereinbarung, Verabschieden.
5. Nachbereitung
Gespräch überdenken, gegebenenfalls Infos einholen oder weitergeben, dokumentieren, nächsten Besuch vorbereiten.

6. Auftragsklärung

In einer Beratung soll der Berater sich seines Auftrages bewusst sein.

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

Beachten Sie hierzu auch unbedingt das Skript "Motivationale Lage des Ratsuchenden". Nicht jeder Ratsuchende ist ein Klient und gibt 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 mein Auftrag schnell klar und ich kann mich an das Erarbeiten einer Lösung machen.

Manchmal ist es nicht so einfach. Der Ratsuchende ist z.B. unklar, druckst herum, springt von Thema zu Thema, redet pausenlos. Beim Berater entsteht oft ein Gefühl der Unklarheit i.S.v. „was möchte der Ratsuchende 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:

- Der Berater ist absichtslos, d.h. die Lösung, die ich als Berater im Kopf habe, ist nicht unbedingt ein guter Weg für den Ratsuchenden.
- Der Ratsuchende erarbeitet sich seinen Lösungsweg mit Hilfe vom Berater 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 allgemeingebräuchlichen 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, 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 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.

8.1.2. 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

8.3. 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
- Geruch
- 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 Spiegels. 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.

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

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

- Dampfdrucktopf „abdampfen“ lassen, zuhören. Ruhig bleiben, nicht mit einsteigen in Stimmung, nicht dagegenhalten (bringt noch mehr Aggression)
- Verständnis zeigen „ich kann verstehen, dass sie aufgebracht sind“,
- 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

Was wollen die Beiden eigentlich? auf einzelnen Ratsuchenden konzentrieren, direkt ansprechen,

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

- Jeden Einzelnen fragen, was er möchte
- Verständnis für Beide aufbringen, neutral bleiben!
- Wenn nötig, Begleiter ausbremsen „Entschuldigen Sie, ich möchte die Antwort gerne von ihrem Mann“, 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 Wertschätzung)
- 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. Sich nicht in „Sog“ reinziehen lassen.
- Eigenes Verhalten reflektieren.

13. Zehn Merkmale für eine „gelingende Kommunikation“

1. Sprich selbstverantwortlich und im Hier und Jetzt.
2. Achte und wertschätze deinen Gesprächspartner.
3. Sei echt und authentisch.
4. Sei empathisch und mitfühlend.
5. Sei bei Sachaussagen möglichst verständlich,
bei Ich-Aussagen möglichst offen,
bei Du-Aussagen möglichst wertschätzend
und bei Aufforderungen möglichst direkt.
6. Höre voll konzentriert, zugewandt, aktiv und aufmerksam zu.
7. Vermittle deinem Gesprächspartner verbal und nonverbal Interesse und Verständnis.
8. Sende kongruente Nachrichten und hüte dich vor Doppelbotschaften.
9. Sei dir der Subjektivität deiner Wahrnehmung bewusst und hör nicht nur mit deinem „Lieblings-Ohr“.
10. Sei dir deiner Grenzen gewahr.
11. 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 ...
- 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
- 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