

Listening Skills D

Lektion	Lektionstitel	Kartenanzahl
1	Aktives Zuhören und Gesprächsführung	30
2	Empathie & Emotionale Stabilität	35
3	Respekt & Ressourcenaktivierung	40

Erstellt am 03/09/2017



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.

Listening Skills D

Kurs 1

105 Wissenskarten

Einführung



Dieser Kurs trainiert das Fachwissen im Bereich Zuhörkompetenz in drei Lektionen.

Aktives Zuhören und Gesprächsführung

Lektion 1

30 Wissenskarten

Einführung

Frage

Antwort

Erklärung

1: Aktives Zuhören

Was bedeutet aktives Zuhören?

Siehe Anhang. [1]

- Dass Sie körperlich aktiv sind, während Sie jemandem zuhören.
- Die Fähigkeit auch zwischen den Zeilen zu hören und dies zu formulieren.
- Zu verstehen, was der/die andere meint und das auf der Beziehungsebene zu formulieren.
- Dass Sie eine lebendige Haltung einnehmen, und vieles kommentieren.
- Hinhören und ausdrücken von unausgesprochenen oder nur teilweise ausgedrückten Emotionen und Erfahrungen der anderen Person.

- Dass Sie körperlich aktiv sind, während Sie jemandem zuhören.
- Die Fähigkeit auch zwischen den Zeilen zu hören und dies zu formulieren.**
- Zu verstehen, was der/die andere meint und das auf der Beziehungsebene zu formulieren.**
- Dass Sie eine lebendige Haltung einnehmen, und vieles kommentieren.
- Hinhören und ausdrücken von unausgesprochenen oder nur teilweise ausgedrückten Emotionen und Erfahrungen der anderen Person.**

2: Geschlossene Fragen

Was ist eine geschlossene Frage?

Siehe Anhang. [2]

- Wie nehmen Sie das wahr?
- Was hilft Ihnen?
- Geht es Ihnen gut?
- Haben Sie einen Termin vereinbart?
- Sind Sie jetzt allein?

- Wie nehmen Sie das wahr?
- Was hilft Ihnen?
- Geht es Ihnen gut?**
- Haben Sie einen Termin vereinbart?**
- Sind Sie jetzt allein?**

3: Merkmale für Aktives Zuhören

Was erfordert aktives Zuhören?

Zuhören bedeutet hören, was gesagt wird, und manchmal zu hören, was hinter den Worten zum Ausdruck kommt.
Zuhören erfordert das Sich-Einlassen auf das Gegenüber und der Wunsch nach Kontakt und Gesprächsbeziehung.

- Konzentration
- Geduld
- Achtsamkeit
- Akzeptanz
- Empathie

- Konzentration**
- Geduld**
- Achtsamkeit**
- Akzeptanz**
- Empathie**

4: Offene Fragen

Was ist eine offene Frage?

Siehe Anhang. [3]

- Was empfinden Sie gerade?
- Was denken Sie darüber?
- Geht es Ihnen gut?
- Haben Sie Ihrem Arzt davon berichtet?
- Wann geschieht das?

- Was empfinden Sie gerade?**
- Was denken Sie darüber?**
- Geht es Ihnen gut?
- Haben Sie Ihrem Arzt davon berichtet?
- Wann geschieht das?**

Hinweis

1: Aktives Zuhören

2: Geschlossene Fragen

3: Merkmale für Aktives Zuhören

4: Offene Fragen

Frage

Antwort

Erklärung

5: Das A und O im Gespräch

Die wichtigsten drei Dinge in einem Zuhör-Gespräch sind:

- | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> aktiv zuhören | <input checked="" type="checkbox"/> | aktiv zuhören |
| <input type="checkbox"/> nicht zu schnell verstehen | <input checked="" type="checkbox"/> | nicht zu schnell verstehen |
| <input type="checkbox"/> schlaue Fragen stellen | <input type="checkbox"/> | schlaue Fragen stellen |
| <input type="checkbox"/> gute Anmerkungen machen | <input type="checkbox"/> | gute Anmerkungen machen |
| <input type="checkbox"/> wenig interpretieren | <input checked="" type="checkbox"/> | wenig interpretieren |

In Alltagsgesprächen sind wir gewohnt, schnell Fragen zu stellen, zu kommentieren und möglichst schnell Lösungen anzubieten oder Vorschläge zu machen. Häufig führt das zu Abwehr oder Blockaden. Gute Gesprächsführung ist von aufmerksamem Zuhören geprägt, von sorgfältigem Verstehen und vielen Rückmeldungen über das Verstandene und Empfundene.

6: Die Warum-Frage

Was ist die Problematik "Warum-Fragen" zu stellen?

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Weil "Warum" keine echte Frage ist | <input type="checkbox"/> | Weil "Warum" keine echte Frage ist |
| <input type="checkbox"/> Der Gesprächspartner denkt, er müsse sich für sein Verhalten/Handeln rechtfertigen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Der Gesprächspartner denkt, er müsse sich für sein Verhalten/Handeln rechtfertigen. |
| <input type="checkbox"/> Die Aufforderung, eine Begründung oder eine Rechtfertigung zu liefern, ist unangemessen und häufig zu moralisierend. | <input checked="" type="checkbox"/> | Die Aufforderung, eine Begründung oder eine Rechtfertigung zu liefern, ist unangemessen und häufig zu moralisierend. |
| <input type="checkbox"/> Warum Fragen konzentrieren sich auf das Problem und nicht auf die Beziehung. | <input checked="" type="checkbox"/> | Warum Fragen konzentrieren sich auf das Problem und nicht auf die Beziehung. |

Die Bitte, zu Beginn eines Gesprächs eine Begründung oder eine Rechtfertigung zu liefern, ist kaum angemessen. Eine Warum-Frage kann eine Verteidigungsstellung verursachen. Viele Warum-Fragen können zu Wie-Fragen oder Was-Fragen umformuliert werden, die nach Gefühlen oder Wahrnehmungen der anderen Person fragen, ohne Gefühle von Verletzung zu verursachen. "Warum ist das so schwierig" kann zu "Was ist für Sie daran schwierig?" werden.

Hinweis

5: Das A und O im Gespräch

6: Die Warum-Frage

Frage

Antwort

Erklärung

7: Gesprächsgrenzen

Wie gehe ich damit um, wenn jemand unangemessen ist oder Grenzen überschreitet

- Ich spreche das Verhalten an und schildere die Wirkung
- Ich weise die Person zurecht
- Ich erkläre, warum ich aufgrund meines Erlebens das Gespräch jetzt beende.
- Ich sollte dagegen halten bis der andere aufgibt.

- Ich spreche das Verhalten an und schildere die Wirkung**
- Ich weise die Person zurecht
- Ich erkläre, warum ich aufgrund meines Erlebens das Gespräch jetzt beende.**
- Ich sollte dagegen halten bis der andere aufgibt.

Siehe Anhang. [4]

8: Grenzen setzen

Wenn ich mich im Verlauf eines Gesprächs unwohl fühle, weil ich mich in meiner Rolle nicht respektiert fühle, werde ich meinem Gesprächspartner sagen, was meine Empfindungen und Gedanken sind?

- Ja, indem ich klar und respektvoll meine Sicht Rückmelde und Konsequenzen benenne.
- Nein, meine Gefühle haben hier nichts zu suchen, die kann ich später regulieren.
- Ja ich lasse meinen Gefühlen freien Lauf

- Ja, indem ich klar und respektvoll meine Sicht Rückmelde und Konsequenzen benenne.**
- Nein, meine Gefühle haben hier nichts zu suchen, die kann ich später regulieren.
- Ja ich lasse meinen Gefühlen freien Lauf

Wenn ich meinen Gesprächspartner als unhöflich, grenzverletzend oder unangemessen empfinde sollte ich drei Dinge ansprechen: 1. Welches Verhalten des Gesprächspartners ist nicht akzeptabel. 2. Das Ergebnis dieses Verhaltens oder das Gefühl, das Sie von diesem Verhalten haben. 3. Ihre Wünsche über den Fortschritt des Gesprächs 4. Mögliche Konsequenzen.

9: Halbierungsfrage

Was ist eine Halbierungsfrage?

- Eine Frage mit gewöhnlich nur einer passenden Antwort.
- Eine geschlossene Frage, die nur "ja" oder "nein" ermöglicht.
- Eine Frage, die aus der Fülle zwei Teilmengen herausfiltert.
- Eine Frage, die nicht den Inhalt (was) sondern die Konstruktion des Inhalts (wie) untersucht.

- Eine Frage mit gewöhnlich nur einer passenden Antwort.**
- Eine geschlossene Frage, die nur "ja" oder "nein" ermöglicht.
- Eine Frage, die aus der Fülle zwei Teilmengen herausfiltert.**
- Eine Frage, die nicht den Inhalt (was) sondern die Konstruktion des Inhalts (wie) untersucht.**

Siehe Anhang. [5]

Hinweis

7: Gesprächsgrenzen

8: Grenzen setzen

9: Halbierungsfrage

Frage

Antwort

Erklärung

10: Halbierungsfragen stellen

Wie wird eine Halbierungsfrage konstruiert?

Siehe Anhang. [6]

- Sie benutzt ein Sorting-Stile oder Meta-Programm des subjektiven Erlebens.
- Sie benutzt das Bindewort "oder" zwischen den Satzteilen.
- Sie lässt keine dritte Möglichkeit oder Schnittmenge in der Antwort zu.
- Sie teilt das Problem in zwei Hälften.
- Sie teilt dass Problem in 2 Arten auf.

- Sie benutzt ein Sorting-Stile oder Meta-Programm des subjektiven Erlebens.**
- Sie benutzt das Bindewort "oder" zwischen den Satzteilen.**
- Sie lässt keine dritte Möglichkeit oder Schnittmenge in der Antwort zu.**
- Sie teilt das Problem in zwei Hälften.
- Sie teilt dass Problem in 2 Arten auf.

11: Im Gespräch unterbrechen

Ist es sinnvoll jemanden im Redefluss zu unterbrechen oder sollte man mit seinen Paraphrasen warten, bis das Gegenüber ausgereedet hat?

Siehe Anhang. [7]

- Nein, das ist unhöflich oder störend
- Ja, es hilft mir im Erzählfluss mitzukommen und zu sortieren.
- Ja, es hilft dem Erzählenden durch Unterbrechungen sein eigenes Erzählen zu reflektieren oder eigenen Gefühlen nachzugehen.

- Nein, das ist unhöflich oder störend
- Ja, es hilft mir im Erzählfluss mitzukommen und zu sortieren.**
- Ja, es hilft dem Erzählenden durch Unterbrechungen sein eigenes Erzählen zu reflektieren oder eigenen Gefühlen nachzugehen.**

12: kaltes Zuhören

Wann hören Sie kalt zu?

Siehe Anhang. [8]

- Wenn Sie beurteilend zuhören.
- Wenn Sie zuhören und dabei Angst oder Druck haben.
- Wenn Sie aus eigener Notwendigkeit zuhören.
- Wenn die Gesprächsatmosphäre kühl ist.

- Wenn Sie beurteilend zuhören.**
- Wenn Sie zuhören und dabei Angst oder Druck haben.**
- Wenn Sie aus eigener Notwendigkeit zuhören.**
- Wenn die Gesprächsatmosphäre kühl ist.

Hinweis

10: Halbierungsfragen stellen

11: Im Gespräch unterbrechen

12: kaltes Zuhören

Frage

Antwort

Erklärung

13: Nutzen von Halbierungsfragen

Welche Wirkung haben Halbierungsfragen?

Halbierungsfragen sind der alten griechischen Philosophie entlehnt. Wenn man Halbierungsfragen kombiniert mit dem Paraphrasieren entsteht häufig sehr schnell eine intensive Beziehung und der/die Gesprächspartner*in fühlt sich schnell verstanden. Halbierungsfragen brauchen Präzision, das macht sie anspruchsvoll. Sie haben immer die Konstruktion von "entweder...oder".

- Sie manipulieren das Gegenüber.
- Sie bewerten das Erleben als richtig oder falsch.
- Sie vertiefen das Verstehen der Thematik beim Zuhörer*in
- Sie vertiefen das Verständnis des Gesprächspartners selbst.
- Sie helfen die innere Landkarte des Gegenübers schnell und präzise zu ermitteln.

- Sie manipulieren das Gegenüber.
- Sie bewerten das Erleben als richtig oder falsch.
- Sie vertiefen das Verstehen der Thematik beim Zuhörer*in**
- Sie vertiefen das Verständnis des Gesprächspartners selbst.**
- Sie helfen die innere Landkarte des Gegenübers schnell und präzise zu ermitteln.**

14: Phasen im Gespräch

Welche Gesprächsphasen gehören zu einem klassischen Gesprächsverlauf?

In einem Gespräch gibt es fünf unterschiedliche Phasen:
1. Beziehungsaufbau
2. Erkundung des Themas
3. Gesprächsziele und Kontrakte schließen
4. Thema vertiefen, Ziele erarbeiten
5. Abschluss, Zusammenfassung, Verabschiedung

- Beschwerde- und Verhandlungsphase
- Kontaktphase zum Beziehungsaufbau
- Ziele formulieren oder festlegen
- Phase für fachliche Hinweise
- Vertiefungsphase

- Beschwerde- und Verhandlungsphase
- Kontaktphase zum Beziehungsaufbau
- Ziele formulieren oder festlegen**
- Phase für fachliche Hinweise
- Vertiefungsphase**

Hinweis

13: Nutzen von Halbierungsfragen

14: Phasen im Gespräch

Frage

Antwort

Erklärung

15: Vereinbarungen

Welche "Gesprächs-Regeln" sind beim Zuhören nützlich?

Höflichkeitsformen und Etikette können unecht wirken. Nützlicher ist es, bei Unsicherheit des eigenen Verhaltens das ins Gespräch einzubringen und die Wirkung zu überprüfen. Eigene Bedürfnisse wahrzunehmen ist wichtig, aber beim Zuhören sollten die eigenen Bedürfnisse nicht im Vordergrund stehen ansonsten richtet sich das Zuhören auf mich statt auf das Gegenüber.

- Sich ausreden lassen.
- Wahrnehmungen zurück melden ohne zu bewerten.
- Höflichkeitsformen und Etikette beachten.
- Eigene Bedürfnisse und Notwendigkeiten formulieren

- Sich ausreden lassen.**
- Wahrnehmungen zurück melden ohne zu bewerten.**
- Höflichkeitsformen und Etikette beachten.
- Eigene Bedürfnisse und Notwendigkeiten formulieren

16: warmes Zuhören

Wann hören Sie warm zu?

Siehe Anhang. [9]

- Wenn Sie Spielraum zum Sprechen geben
- Wenn Sie spiegeln, was der andere sagt
- Wenn Sie das Gefühl spüren, mit dem der andere spricht
- Wenn Sie verstehen, was sich hinter dem Gefühl verbirgt
- Wenn Sie den anderen so akzeptieren wie er/sie ist

- Wenn Sie Spielraum zum Sprechen geben**
- Wenn Sie spiegeln, was der andere sagt**
- Wenn Sie das Gefühl spüren, mit dem der andere spricht**
- Wenn Sie verstehen, was sich hinter dem Gefühl verbirgt**
- Wenn Sie den anderen so akzeptieren wie er/sie ist**

Hinweis

15: Vereinbarungen

16: warmes Zuhören

Frage

Antwort

Erklärung

17: Zirkuläre Fragen

Welchen Nutzen hat zirkuläres Fragen?

Zirkuläre Fragen verändern den Blickwinkel auf das Problem. Wenn jemand die Problematik nur aus seiner Perspektive wahrnehmen kann, können zirkuläre Fragen den Blick erweitern - z.B. durch Blick auf das Alter-Ego (wie würde dein innerer Beobachter dich gerade schildern?), oder eine Außenperspektive (wie würde ein Unbeteiligter das jetzt erleben?), einen dritten/ eine dritte (Was würde deine Großmutter zu der Situation sagen) oder aus der Gegenperspektive (Wie sieht dein Problemkontrahent dich in dem Konflikt?).

- Es dreht sich dann alles weniger im Kreis.
- Das Thema wird angereichert mit neuen Themen und Argumenten.
- Eine neue Perspektive wird eingenommen.
- Durch den Standortwechsel werden neue Perspektiven oder Ressourcen entdeckt.

- Es dreht sich dann alles weniger im Kreis.
- Das Thema wird angereichert mit neuen Themen und Argumenten.
- Eine neue Perspektive wird eingenommen.**
- Durch den Standortwechsel werden neue Perspektiven oder Ressourcen entdeckt.**

18: Das Gespräch beginnen

Was kann eine gelungene Formulierung zu Beginn eines Gesprächs im Sinne des Zuhörens sein?

Siehe Anhang. [10]

- Einladen zu erzählen: "Nehmen Sie sich Zeit, ich werde Ihnen zuhören".
- Sagen Sie, wer Sie sind, was die Spielregeln sind, was Sie zu tun gedenken und welche Art von Kompetenzen Sie mitbringen.
- Sagen, dass Ihnen nichts seltsam vorkommt und geben Sie ein Beispiel aus ihrer Erfahrung für eine typische Geschichte.
- Zeigen Sie Empathie für den emotionalen Zustand des Gesprächspartners z. B.: "Sie klingen beunruhigt ..."
- Anerkennung zeigen: "Schön, dass Sie sich entschieden haben darüber zu reden"

- Einladen zu erzählen: "Nehmen Sie sich Zeit, ich werde Ihnen zuhören".**
- Sagen Sie, wer Sie sind, was die Spielregeln sind, was Sie zu tun gedenken und welche Art von Kompetenzen Sie mitbringen.
- Sagen, dass Ihnen nichts seltsam vorkommt und geben Sie ein Beispiel aus ihrer Erfahrung für eine typische Geschichte.
- Zeigen Sie Empathie für den emotionalen Zustand des Gesprächspartners z. B.: "Sie klingen beunruhigt ..."**
- Anerkennung zeigen: "Schön, dass Sie sich entschieden haben darüber zu reden"**

Hinweis

17: Zirkuläre Fragen

18: Das Gespräch beginnen

Frage

Antwort

Erklärung

19: Empathie vermitteln

Wie vermitteln Sie jemand das Erlebnis von Empathie?

- Indem Sie dem anderen Recht geben
- Indem Sie die Inhalte neu formulieren und Mitgefühl zeigen.
- Indem Sie seine Gefühle formulieren
- Indem Sie sagen, dass Sie wirklich verstehen, was er oder sie meint.

- Indem Sie dem anderen Recht geben
- Indem Sie die Inhalte neu formulieren und Mitgefühl zeigen.
- Indem Sie seine Gefühle formulieren
- Indem Sie sagen, dass Sie wirklich verstehen, was er oder sie meint.

Formulieren Sie die Inhalte neu und zeigen Sie Mitgefühl, wiederholen Sie, was der andere sagt oder formulieren Sie es anders und formulieren Sie seine Gefühle neu. So wird der andere in seinen Gefühlen bestätigt.

20: Gespräche beenden

Phase 5 ist die Abschlussphase. Was ist ein guter Weg zu beenden?

- Neue Themen, die das Gegenüber einbringen will auf ein nächstes mal zu vertagen
- Eine Zusammenfassung des Gesprächs geben und ermutigend verabschieden
- Fragen, ob der andere mit dem Gespräch zufrieden ist
- Ihren Partner fragen, was seine Schlussfolgerungen sind und was er/ sie tun wird
- Ein neues Thema vorschlagen, um eine andere Sicht auf die Situation zu geben

- Neue Themen, die das Gegenüber einbringen will auf ein nächstes mal zu vertagen**
- Eine Zusammenfassung des Gesprächs geben und ermutigend verabschieden**
- Fragen, ob der andere mit dem Gespräch zufrieden ist**
- Ihren Partner fragen, was seine Schlussfolgerungen sind und was er/ sie tun wird**
- Ein neues Thema vorschlagen, um eine andere Sicht auf die Situation zu geben

Siehe Anhang. [11]

21: Gesprächsphase 2

Am Ende der Vertiefung in Gesprächs-Phase 2 können Sie...

- das Gespräch beenden, weil Sie wissen, worum es geht.
- eine Zusammenfassung geben und das Anliegen oder Hauptthema formulieren, das Sie heraushören.
- eine Übersicht über alle Aspekte geben, die Sie in Phase 3 diskutieren würden.
- machen Sie Vorschläge für den weiteren Umgang mit dem Problem.

- das Gespräch beenden, weil Sie wissen, worum es geht.
- eine Zusammenfassung geben und das Anliegen oder Hauptthema formulieren, das Sie heraushören.**
- eine Übersicht über alle Aspekte geben, die Sie in Phase 3 diskutieren würden.
- machen Sie Vorschläge für den weiteren Umgang mit dem Problem.

Die Explorationsphase endet mit einer Zusammenfassung, in der versucht wird das Kernthema zu formulieren, das in die Vertiefungsphase kommen soll.

Hinweis

19: Empathie vermitteln

20: Gespräche beenden

21: Gesprächsphase 2

Frage

Antwort

Erklärung

22: Gesprächsstruktur

Was passiert, wenn es keine Struktur in einem klärenden Gespräch gibt

Ein klärendes Gespräch wird von Hilfesuchenden gestartet, weil diese jemanden brauchen, um Gedanken zu teilen oder Antworten auf Fragen oder Gedanken zu finden, die sich aus einem Problem ergaben. Der/die Ratsuchende ist dabei emotional aufgeladen oder mental irritiert. Gesprächsführung bzw. Gesprächssteuerung steuert nicht das Thema, sondern, das Sortieren, einordnen, balancieren des Ratsuchenden und unterstützt den Zielfindungsprozess. Ohne Gesprächssteuerung kann ein Gespräch eskalieren oder verwässern.

Das Gespräch wird einen Anfang und ein Ende haben. Aber es ist schwer, eine Zusammenfassung von dem zu geben, was gesagt wurde

Das Gespräch wird einen Anfang und ein Ende haben. Aber es ist schwer, eine Zusammenfassung von dem zu geben, was gesagt wurde

Das Gespräch kann zunehmend komplex und verwirrend werden

Das Gespräch kann zunehmend komplex und verwirrend werden

Das Gespräch kann sehr lange dauern, ohne dass es Fortschritt oder Vertiefung gibt

Das Gespräch kann sehr lange dauern, ohne dass es Fortschritt oder Vertiefung gibt

Der/die Ratsuchende fühlt sich nicht aufgehoben oder begleitet

Der/die Ratsuchende fühlt sich nicht aufgehoben oder begleitet

Hinweis

22: Gesprächsstruktur

Frage

Antwort

Erklärung

23: Phase 2 im Gespräch

Phase 2 ist die Erkundungsphase.
Was haben Sie zu erkunden?

In der Erkundungsphase sammeln Sie alle Informationen, die Sie benötigen, um ein klares Bild von der Frage/vom Problem oder der Geschichte der Person, mit der Sie sprechen, zu erhalten. Selbst wenn die Person eine ziemlich konkrete Frage eines klar formulierten Problems hat, lohnt es sich immer noch, sich die Zeit zu nehmen, den Kontext der Frage oder des Problems zu erkunden. Ein Meta-Thema ist eine übergeordnete Thematik des Problems - z. B. Trauer, Abschied, Verlust, Unterdrückung, Unterordnung, Vertrauen usw.

- Was die Geschichte, das Problem oder die Frage ist
- Wie alt die Person ist und wo sie lebt und mit wem
- Die Fakten der Geschichte, so können Sie sicher sein, dass der andere nicht lügt
- Die Thematik der Geschichte und die Gefühle der Person
- Das Meta-Thema, das diskutiert werden muss

- Was die Geschichte, das Problem oder die Frage ist**
- Wie alt die Person ist und wo sie lebt und mit wem
- Die Fakten der Geschichte, so können Sie sicher sein, dass der andere nicht lügt
- Die Thematik der Geschichte und die Gefühle der Person**
- Das Meta-Thema, das diskutiert werden muss**

Hinweis

23: Phase 2 im Gespräch

Frage

Antwort

Erklärung

24: Phase 4 im Gespräch

Phase 4 ist die Phase der Ausarbeitung des Ziels. Diese Phase:

Nachdem das Ziel in der dritten Phase des Gesprächs festgelegt wurde, können Sie die Ausarbeitung beginnen. In der vierten Phase unterstützen Sie den Fortschritt in dem gesamten Prozess. Je nach Fragestellung Ihres Partners kann die vierte Phase aus verschiedenen Aktionen bestehen, z.B. Zuhören, jemand bei einer Entscheidung unterstützen, Informationen oder Verweise geben, Unterscheidungen von Lösungsversuchen machen.

- Wird die meiste Zeit in Anspruch nehmen, weil es eine Menge darüber zu sagen gibt, und es gibt so viele Möglichkeiten, das Ziel auszuarbeiten
- Wird die wenigste Zeit in Anspruch nehmen, weil es nur eine gute Möglichkeit gibt, das Ziel auszuarbeiten
- Gibt Ihnen die Möglichkeit zu sagen, was Sie denken, und ist eine gute Lösung für dieses Problem/diese Geschichte
- Gibt Ihnen die Möglichkeit, Fragen zu stellen über das, was die andere Person bereits getan hat oder über die Lösung ihres Problems oder Themas gedacht hat
- Gibt Ihnen die Möglichkeit, bereits versuchte Lösungen wert zu schätzen und alternative Lösungen durch den Ratsuchenden entwickeln zu lassen.

- Wird die meiste Zeit in Anspruch nehmen, weil es eine Menge darüber zu sagen gibt, und es gibt so viele Möglichkeiten, das Ziel auszuarbeiten
- Wird die wenigste Zeit in Anspruch nehmen, weil es nur eine gute Möglichkeit gibt, das Ziel auszuarbeiten
- Gibt Ihnen die Möglichkeit zu sagen, was Sie denken, und ist eine gute Lösung für dieses Problem/diese Geschichte
- Gibt Ihnen die Möglichkeit, Fragen zu stellen über das, was die andere Person bereits getan hat oder über die Lösung ihres Problems oder Themas gedacht hat**
- Gibt Ihnen die Möglichkeit, bereits versuchte Lösungen wert zu schätzen und alternative Lösungen durch den Ratsuchenden entwickeln zu lassen.**

Hinweis

24: Phase 4 im Gespräch

Frage

Antwort

Erklärung

25: Phasen 1 im Gespräch

Die erste Phase kennzeichnet ein herzliches Willkommen zum Beziehungsaufbau. Wie könnte das starten?

- Ein guter Start eines Gesprächs findet statt wenn Sie zunächst die Regeln und Vorgehensweisen strukturieren.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie damit beginnen, der anderen Person zu sagen, was sie von diesem Gespräch erwarten kann.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie ihr Gegenüber dazu einladen, die Geschichte, das Problem und Bedürfnisse zu schildern.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass der andere sich willkommen und sicher fühlt, seine Geschichte, seine Probleme, seine Bedürfnisse zu erzählen.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie Ihr Interesse zeigen und einladend wirken.

- Ein guter Start eines Gesprächs findet statt wenn Sie zunächst die Regeln und Vorgehensweisen strukturieren.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie damit beginnen, der anderen Person zu sagen, was sie von diesem Gespräch erwarten kann.
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie ihr Gegenüber dazu einladen, die Geschichte, das Problem und Bedürfnisse zu schildern.**
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass der andere sich willkommen und sicher fühlt, seine Geschichte, seine Probleme, seine Bedürfnisse zu erzählen.**
- Ein guter Start eines Gesprächs bedeutet, dass Sie Ihr Interesse zeigen und einladend wirken.**

Gleich zu Beginn laden Sie den Anrufer ein zu sprechen. Der Start des Gesprächs ist für den Verlauf des Gesprächs sehr wichtig. Auch in einem Chat ist ein herzliches Willkommen wichtig für den Kontakt, weil Sie sich nicht hören oder sehen. Der Start ins Gespräch bedeutet als Zuhörer*in ein Beziehungsangebot zu machen.

26: Raum geben

Wie geben Sie Spielraum zum Sprechen?

- Indem Sie zum Sprechen einladen
- Indem Sie jemand in Ihr Haus einladen
- Indem Sie zustimmende Laute von sich geben
- Indem Sie nicht unterbrechen
- Indem Sie small talk führen und zum Reden animieren

- Indem Sie zum Sprechen einladen**
- Indem Sie jemand in Ihr Haus einladen
- Indem Sie zustimmende Laute von sich geben**
- Indem Sie nicht unterbrechen**
- Indem Sie small talk führen und zum Reden animieren

Sie geben Spielraum zum Sprechen, indem Sie zum Sprechen einladen, indem Sie zustimmende Laute von sich geben, indem Sie nicht unterbrechen und indem Sie höchstens ab und zu eine Frage stellen, so dass der andere sich eingeladen fühlt, mehr zu sagen.

Hinweis

25: Phasen 1 im Gespräch

26: Raum geben

Frage

Antwort

Erklärung

27: Ziele in Gesprächen

Phase 3 ist die Phase der Konkretisierung von Zielen. Warum sollten Sie nach einem Ziel in einem Gespräch suchen?

- Es ist notwendig, Ziele zu setzen, weil ich dann weiß, was für Menschen gut ist und woran ich mit meinem Gegenüber bin.
- Damit ich die Ziele des Gesprächspartners mit meinen Zielen abgleichen kann.
- So klärt sich, was der/die andere von sich und mir in diesem Gespräch erwartet.
- Es klärt sich, ob oder wie ich meinem Gegenüber bei seinem Problem unterstützen kann.
- Ziele helfen mir, meinem Gegenüber professionelle Lösungen zu präsentieren.

- Es ist notwendig, Ziele zu setzen, weil ich dann weiß, was für Menschen gut ist und woran ich mit meinem Gegenüber bin.
- Damit ich die Ziele des Gesprächspartners mit meinen Zielen abgleichen kann.
- So klärt sich, was der/die andere von sich und mir in diesem Gespräch erwartet.**
- Es klärt sich, ob oder wie ich meinem Gegenüber bei seinem Problem unterstützen kann.**
- Ziele helfen mir, meinem Gegenüber professionelle Lösungen zu präsentieren.

In dieser dritten Phase überprüfen Sie die Erwartungen (oder Bedürfnisse) der Person, mit der Sie sprechen, was erwartet er oder sie aus diesem Gespräch und daher was wird Ihre Rolle sein. Dann wissen Sie, welche Art von Gespräch es sein wird.

28: Zuhörthermometer

Wie vermitteln Sie dem anderen das Erlebnis, gehört zu werden?

- durch das Wiederholen der Inhalte.
- Durch Wiederholung oder Umformulierung dessen, was der andere sagt.
- Indem Sie versichern, dass Sie richtig verstehen.
- Indem Sie sich zurückhalten mit Rückmeldungen.

- durch das Wiederholen der Inhalte.**
- Durch Wiederholung oder Umformulierung dessen, was der andere sagt.**
- Indem Sie versichern, dass Sie richtig verstehen.
- Indem Sie sich zurückhalten mit Rückmeldungen.

Wiederholen, paraphrasieren, umformulieren, betonen von Gefühlen und Wünschen ermöglichen "warmes Zuhören".

Hinweis

27: Ziele in Gesprächen

28: Zuhörthermometer

Frage

Antwort

Erklärung

29: Reihenfolge von Gesprächsphasen

Sollten in einem Gespräch die Gesprächsphasen immer in der gleichen Reihenfolge von 1-5 verlaufen?

- Ja, denn wenn es abweicht ist das ein Zeichen, dass das Gespräch aus dem Ruder läuft oder verwässert.
- Nein, die Reihenfolge ist nicht wichtig sondern grundsätzlich von dem Problem oder der Person abhängig.
- Nein, denn es kann dazu kommen, dass der/die andere ein weiteres Ziel nach Phase 4 entdeckt.
- Zumindest Phase 1 sollte zu Beginn bleiben um Beziehung anzubieten.

- Ja, denn wenn es abweicht ist das ein Zeichen, dass das Gespräch aus dem Ruder läuft oder verwässert.
- Nein, die Reihenfolge ist nicht wichtig sondern grundsätzlich von dem Problem oder der Person abhängig.
- Nein, denn es kann dazu kommen, dass der/die andere ein weiteres Ziel nach Phase 4 entdeckt.**
- Zumindest Phase 1 sollte zu Beginn bleiben um Beziehung anzubieten.**

Die Phasen können unterschiedlich gewichtet sein oder in mehreren "Schleifen" durchlaufen werden. Manchmal braucht es auch mehrere Phasen zur Vertiefung und Zielermittlung. Wenn Phasen fehlen oder nicht zum Tragen kommen ist das ein Hinweis, dass das Gespräch nicht "rund läuft".

30: zuhören entwickeln

Wie können sie "kaltes Zuhören" erwärmen?

- Indem ich meine Vorurteile oder Wertmassstäbe beiseite stelle.
- Indem ich meinen inneren Druck verwandle in die Frage, was als meine Aufgabe im Gespräch gesehen wird.
- Indem Sie sich stärker mit sich selbst beschäftigen.
- Indem ich weniger Neugier für das Thema, dafür mehr Interesse an der Person zeige.
- Indem ich darüber nachdenke, an wen mich mein Gegenüber erinnert, den ich mag.

- Indem ich meine Vorurteile oder Wertmassstäbe beiseite stelle.**
- Indem ich meinen inneren Druck verwandle in die Frage, was als meine Aufgabe im Gespräch gesehen wird.**
- Indem Sie sich stärker mit sich selbst beschäftigen.
- Indem ich weniger Neugier für das Thema, dafür mehr Interesse an der Person zeige.**
- Indem ich darüber nachdenke, an wen mich mein Gegenüber erinnert, den ich mag.

Zuhören ist kalt, wenn ich mit Urteil, mit Angst oder mit eigenen Bedürfnissen zuhöre. Ich kann die Temperatur erhöhen, indem ich mich auf den anderen wohlwollend konzentriere und neugierig bin und gleichzeitig in Verbindung zu meinen Ressourcen stehe.

Hinweis

29: Reihenfolge von Gesprächsphasen

30: zuhören entwickeln

Anhang

[1]

Aktives oder entdeckendes Zuhören lädt die andere Person ein, über ihre eigene Situation nachzudenken. Ihre Reaktion wird ihr signalisieren, dass Sie ihn/sie hören und verstehen möchten.

Aktives Zuhören bedeutet zu verstehen, was die/der andere meint. Die andere Person ist eingeladen und ermutigt, genauer mitzuteilen, was sie betrifft. Eine Atmosphäre des Vertrauens wird geschaffen. Es ist Respekt und Akzeptanz bei dieser Art des Zuhörens was trägt und die Beziehung stärkt.

Aktives Zuhören befähigt zwischen den Zeilen zu lesen. Der Gesprächspartner hört auf die unausgesprochenen oder teilweise ausgesprochenen Emotionen und Wahrnehmungen der anderen Person und formuliert sie um oder bringt zum Ausdruck, dass das, was er/sie fühlt, die Wahrnehmung, Emotion oder das Bedürfnis des anderen sein könnte. Der Zuhörende reagiert nicht auf den Inhalt der Nachricht, sondern auf das, was darunter liegt, oder was herauszuhören ist.

Die Bedeutung des aktiven Zuhörens liegt darin, den Gesprächspartner zu unterstützen, seine eigenen Gefühle, Wahrnehmungen und Bedürfnisse zu erkennen.

Merkmale des Aktiven Zuhörens sind:

- * Zeigen Sie mit einer kurzen Reaktion von Verständnis und Ermutigung, dass Sie mit dem anderen Schritt halten.

- * Fragen Sie nach Klärung, falls Sie etwas (noch) nicht verstehen oder wenn etwas verwirrend erscheint.

- * Paraphrasieren Sie mit eigenen Worten, was der/die andere nach Ihrer Wahrnehmung sagte.

- * Fassen Sie die sprachlich oder emotional markanten Passagen des Gesprächs zusammen und geben Sie der anderen Person die Gelegenheit zur Korrektur oder zur Ergänzung.

- * Überprüfen Sie die Gesprächspassagen und ordnen Sie Elemente, die unzusammenhängend erwähnt wurden ein, um der anderen Person ein erneuertes oder klareres Bild des Problems zu geben.

- * Deuten Sie vage übergeordnete Themen, die ihr Gegenüber betreffen - z.B: "Niemand kümmert sich um Sie!"

Nichts scheint ihnen zu gelingen. Wovor wollen Sie weglaufen?

[2]

Theorie offene/geschlossene Frage

Geschlossene Fragen sind sehr restriktiv, da sie entweder ein bestimmtes Problem bestätigen oder verneinen. Sie bestimmen den Verlauf des Gesprächs. Auf der anderen Seite können Sie eine geschlossene Frage stellen, um dem Anrufer einen Moment Zeit zu geben, zum Beispiel nach einer emotionalen Geschichte.

Manchmal ist sie einfach nur erforderlich, wenn Sie z.B. Informationen schnell benötigen.

Beispiele:

Haben Sie einen Termin vereinbart?

- Passiert es öfter?

- Besprechen Sie dies mit Ihrem Mann?

Wenn Sie die Meinung oder die Gefühle der anderen Person kennenlernen möchten, sind geschlossene Fragen nicht angemessen. Bei geschlossenen Fragen gibt es das Risiko der Manipulation oder des Drucks. Sie können suggestiv sein. Sie drücken den anderen in eine bestimmte (Ihre?) Richtung. Bei zu vielen geschlossenen Fragen können Sie auch im Gespräch steckenbleiben. Die andere Person kann sich auf kurze Antworten beschränken, und dann müssen Sie mit einer neuen Frage fortfahren. Sie können sich nicht mehr auf das, was er sagt, konzentrieren.

[3]

Offene Fragen beginnen normalerweise mit einem Fragewort - zum Beispiel "wer, was, wie, wann, wo. Es sind Fragen, die viele Antworten zulassen oder eigenen Gedanken und Gefühlen Raum geben. Offene Fragen helfen die eigenen Gedanken und Gefühle zu bewerten.

Der Nutzen offener Fragen ist, dass das Gespräch ungelenkter verläuft: Sie äußern Interesse, ohne einzugrenzen und das Gegenüber hat größeren Spielraum.

Offene Fragen sind besonders geeignet zu Beginn eines Gesprächs, wenn ich als Zuhörer noch wenig Orientierung im Gespräch habe, oder wenn ich mehr Vertiefung bei der anderen Person anregen will.

Zu viele offene Fragen können den anderen "erschlagen" und ihm/ihr das Gefühl geben, zu viel von sich preisgeben zu müssen.

[4]

Sie sollten in der Lage sein, Ihre eigenen Probleme abzutrennen, während Sie am Telefon oder im Internet Ihre volle Aufmerksamkeit der Person, mit der Sie sprechen, widmen. Lassen Sie jemandes Problem sein Problem sein und übernehmen Sie es nicht. Darüber hinaus ist es wichtig, dass Sie in stressigen Situationen ruhig bleiben und Sie das aggressive Verhalten einer Person nicht persönlich nehmen. Stabilität ist notwendig, um die Kontrolle während eines schwierigen Gesprächs zu behalten.

Mit den Werten und Standards des anderen zurechtkommen

Es ist wichtig, offen für andere Werte und Normen zu sein und Vorurteile zu überwinden. Zeigen Sie Verständnis und Respekt für die Werte und Normen anderer Menschen und behandeln Sie diese gleichwertig. Verlassen Sie Ihre eigenen Paradigmen und starten Sie aus der Gedankenwelt des anderen Menschen heraus zu denken. Wenn Sie die Werte und Normen des anderen nur schwer hinnehmen können, lehnen Sie ihn nicht ab, aber äußern Sie Ihre Bedenken.

Respekt

Akzeptieren Sie den anderen, unabhängig von seinem Verhalten in diesem Moment. Es bedeutet nicht, dass Sie diesem Verhalten zustimmen aber, dass Sie sein Grundrecht akzeptieren, seine eigenen Entscheidungen zu treffen und einen Kurs im Leben wählen. Sie respektieren den anderen als Individuum mit Möglichkeiten, akzeptieren ihn so, wie er ist, und nicht so, wie Sie ihn haben wollen. Ihre Haltung bringt zum Ausdruck: "Sie sind wichtig und wertvoll für mich. Ich möchte Sie und Ihre Probleme ernst nehmen.

Respekt und Akzeptanz zeigen bedeutet:

- Sie akzeptieren den anderen so wie er ist
- Sie erkennen an, dass Sie und die andere Person unterschiedliche Menschen sind
- Sie sehen den anderen als ein einzigartiges menschliches Wesen
- Die Schwierigkeit, die eine Person mit einem bestimmten Problem hat, akzeptieren

Respekt und Akzeptanz zeigen bedeutet nicht:

- das Problem der anderen Person, mit der Sie sprechen, abweisen
- Ihren Gesprächspartner denunzieren
- Den anderen von Ihrer Meinung überzeugen
- Ratschläge zu geben, die Ihnen helfen würden
- Ihre Vorurteile als Ausgangspunkt nehmen und ihn deshalb 'in eine Schublade stecken'
- Das Problem des anderen abweisen und darauf hinweisen, was das eigentliche Problem ist
- Jemand sagen, dass er nicht der einzige ist
- Jemand sagen, dass es nicht so schlimm ist

[5]

Halbierungsfragen halbieren die Summe der Möglichkeiten in 2 Hälften, so dass immer nur eine der beiden Möglichkeiten bejaht werden kann. Z.B.: "Ist die Roulettekugel auf Schwarz oder rot gerollt?"

Psychologisch genutzt präzisieren Halbierungsfragen die innere Landkarte des Gegenübers bezüglich seiner Thematik. Z.B.: "Willst du eher ein Problem lösen oder ein Ziel erreichen?"

Halbierungsfragen richten sich nicht auf den Inhalt sondern auf die Wahrnehmung des Inhalts. Z.B.: Tauchen deine Ängste plötzlich und unerwartet auf oder in ganz bestimmten Situationen? (statt zu fragen hast du überall Angst oder nur in engen Räumen)

Halbierungsfragen sind wie in der Mengenlehre genau 2 Teilmengen eines Ganzen ohne gemeinsame Schnittmenge. Wenn also jemand auf eine Halbierungsfrage "sowohl als auch" oder "weder noch" antwortet, dann war es keine Halbierungsfrage.

[6]

Die sicherste Art, Halbierungsfragen zu stellen sind die Nutzung von Meta-Mrogrammen bzw. Sortierstilen von subjektivem Erleben. Sie fragen nach der Art der Wahrnehmung und nicht nach dem Inhalt. Häufig gibt es bei diesen Unterscheidungen nur 2 Möglichkeiten. Hier sind einige Beispiele:

Zeit: selten oder häufig; früher oder heute; unerwartet oder absehbar, langfristig oder kurzfristig, Tags oder Nachts...

Ort: drinnen oder draussen, Zuhause oder bei der Arbeit, im Hellen oder im Dunkeln, vorwärts oder rückwärts, aufwärts oder abwärts...

Erleben: schnell oder langsam, groß oder klein, richtig oder falsch, leicht oder schwer, dick oder dünn...

Sozial: allein oder mit anderen, heimlich oder öffentlich, direkt oder indirekt, abhängig oder unabhängig...

[7]

Mit Fragestellungen können Sie dem Hilfesuchenden helfen, die Gedanken oder Gefühle und die Art, wie er mit ihnen umgeht, zu klären und zu erforschen. Sie können auch Fragen stellen, weil Sie mehr Informationen benötigen, um zu verstehen.

Mit dem Paraphrasieren oder vertiefenden Fragen können Sie überprüfen, ob sie noch auf dem gleichen Weg sind.

Zu viele Fragen oder zu sachlich formulierte Fragen können allerdings dazu führen, dass sich eine Person wie in einem Verhör fühlt.

Aber es ist wichtig eine Person, die viel erzählt immer wieder mit genannten Schlüsselworten oder kurzen Spiegelungen zu unterbrechen, um den Gesprächsfluss zu verlangsamen.

[8]

Es gibt Fallen, und es gibt "kaltes" Zuhören:

-3 Hören mit Urteil

Wir hören kaum etwas ohne Urteil, der erste Eindruck liefert bereits ein Bild. Dann gibt es das autobiographische Zuhören: Wir suchen nach Bestätigung unserer eigenen Urteile und Meinungen

-2 Zuhören aus Angst

Zuhören bedeutet, die Kontrolle aufgeben, Sie wissen nicht, wie Sie reagieren sollen, Sie wissen nicht, ob Sie helfen können, Sie haben Angst vor Emotionen (den eigenen oder vor denen der anderen) Sie haben Angst vor Kritik

-1 Zuhören aus Notwendigkeit

Das Bedürfnis, etwas zu tun, zu lösen oder positive Zeichen abzugeben, das Bedürfnis, nicht zuzuhören (z.B. dem Jammern oder dem Klagen), das Bedürfnis nach Anerkennung, Dankbarkeit, selbst gehört zu werden, das Bedürfnis nach Kontrolle

[9]

0 Spielraum zum Sprechen geben

Wie: einladen (zustimmende Geräusche, Fragen stellen): Der andere macht weiter

1 Verwenden Sie den Spielraum, um wirklich zu hören, worüber der andere spricht

Wie: wiederholen Sie mit eigenen Worten, was der andere sagt, stellen Sie Fragen

2 Spüren Sie das Gefühl, mit dem der andere spricht

Wie: Gefühle herausfinden und darüber reflektieren

3 Verstehen Sie, was sich hinter dem Gefühl verbirgt

Wie: Fragen stellen, interessiert sein, Sympathie bekunden, Gefühle herausfinden

4 Akzeptieren Sie, dass er anders ist

Wie: Jenseits von Beurteilung zuhören, ihm zugestehen, anders zu sein, den anderen in vollem Umfang annehmen und anerkennen

[10]

Ein herzlicher Empfang kann dadurch geboten werden, dass Sie Ihr Engagement und Ihre Zuwendung zeigen. Natürlich ist es während des gesamten Verlaufs des Gesprächs wichtig, aber es ist besonders wichtig zu Beginn, um Beziehung aufzubauen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, es zu tun. Sie können unten einige Beispiele finden. Je nach Gesprächspartner können Sie einen herzlichen Empfang bieten, indem Sie:

- einladen: "Lassen Sie sich Zeit, ich höre Ihnen zu..."
- Die Zuhörwerte ihrer Institution erläutern: "Anonymität, Vertraulichkeit, Erreichbarkeit... "Wir sind für Sie da, wenn Sie Kontakt benötigen und Sie über Ihre Gefühle, Sorgen und Probleme sprechen möchten."
- Gefühle paraphrasieren: "Sie klingen beunruhigt ...".
- Empathie zeigen: "das scheint für Sie sehr beunruhigend zu sein, das auzuhalten"
- eine Anerkennung erteilen: "Toll, dass Sie darüber reden ... "

[11]

Das Gespräch kann mit einer Zusammenfassung oder einem Abschluss und einer Prüfung abgeschlossen werden, ob das Gespräch die Erwartungen des Anrufers erfüllte.

Das Gespräch kann auf natürliche Weise enden, indem Sie zusammen ein Ende bearbeiten. Es kann auch sein, dass Sie oder Ihr Partner die Initiative ergreift, um das Gespräch zu beenden. Bevor Sie das Gespräch beenden, können Sie sich auf die Erwartungen Ihres Partner beziehen und Sie können überprüfen, ob Sie den Erwartungen des anderen gerecht geworden sind.

Falls der Gesprächspartner noch ein neues Thema eröffnen will beenden sie freundlich, um ihren Grenzen im Zuhören gerecht zu werden.

Empathie & Emotionale Stabilität

Lektion 2

35 Wissenskarten

Einführung

Frage

Antwort

Erklärung

1: Empathie 6

Wenn eine Person leidet, wird ein "empathischer Zuhörer" in der Regel folgendes empfinden:

- Mitleid
- Schmerz
- Distanz
- Mitgefühl

- Mitleid
- Schmerz
- Distanz
- Mitgefühl**

Es ist wichtig, zu verstehen, was Empathie ist und was nicht. Wenn Sie einen Obdachlosen sehen, der unter einer Brücke lebt, können Sie diesen bemitleiden und ihm etwas Geld geben, wenn Sie vorbeigehen. Das ist Mitleid oder Sympathie, nicht Empathie. Wenn Sie andererseits versuchen, die Welt durch seine Augen zu sehen, zu überlegen, was das Leben wirklich für ihn bedeutet und vielleicht ein Gespräch führen, das ihn von einem gesichtslosen Fremden zu einem einzigartigen Individuum verwandelt, dann empfinden Sie Empathie.

2: Kernemotionen

Was sind Kern-Emotionen?

- Furcht
- Freude
- Liebe
- Schmerz
- Wut

- Furcht**
- Freude**
- Liebe
- Schmerz**
- Wut**

Siehe Anhang. [1]

Hinweis

1: Empathie 6

2: Kernemotionen

Frage

Antwort

Erklärung

3: Emotionale Selbstwahrnehmung

Müssen Sie Ihre eigenen Gefühle und Motive kennen, um anderen in einer emotionalen Krise zu helfen?

Es ist eine große Hilfe für den Zuhörer, wenn er oder sie das innere Selbst, die Gefühle und Motivationen, die ihn oder sie bewegen, kennt. Es kann helfen, Fehler zu vermeiden und macht es einfacher, Menschen in der Krise zu verstehen. Da alles was mir jemand erzählt von mir dekodiert - also gehört, verarbeitet und nacherlebt wird, muss ich mir auch meiner Gefühle bewusst sein. Sie sind der Schlüssel zu Empathie.

- Nein, ich muss nur anderen gegenüber respektvoll sein.
- Ja, ich muss mein inneres Erleben kennen, um andere in ihrer Krise zu verstehen.
- Nein, meine Beweggründe sind nicht mit meiner hilfreichen Haltung verbunden.
- Ich glaube nicht, dass meine Gefühle mit den Krisen anderer Leute zu tun hat.
- Ja, es ist hilfreich, meine eigenen Gefühle zu kennen, um mein Gegenüber zu erreichen.

- Nein, ich muss nur anderen gegenüber respektvoll sein.
- Ja, ich muss mein inneres Erleben kennen, um andere in ihrer Krise zu verstehen.**
- Nein, meine Beweggründe sind nicht mit meiner hilfreichen Haltung verbunden.
- Ich glaube nicht, dass meine Gefühle mit den Krisen anderer Leute zu tun hat.
- Ja, es ist hilfreich, meine eigenen Gefühle zu kennen, um mein Gegenüber zu erreichen.**

4: Empathie

Was ist Empathie?

Emotions-Forscher definieren in der Regel Empathie als die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu spüren, verbunden mit der Fähigkeit, sich vorzustellen, was ein anderer erleben oder fühlen könnte. Empathie ist der fantasievolle Schritt, sich in die Situation einer anderen Person zu versetzen und die Welt aus ihrer Perspektive zu sehen.

- Sich mit den Gefühlen anderer identifizieren
- Mitleid mit leidenden Menschen empfinden
- Sich selbst in die Situation eines anderen zu versetzen
- Sympathie empfinden für Gefühle anderer Menschen
- Die Perspektive anderer Menschen zu verstehen trotz Unterschieden in den Meinungen

- Sich mit den Gefühlen anderer identifizieren
- Mitleid mit leidenden Menschen empfinden
- Sich selbst in die Situation eines anderen zu versetzen**
- Sympathie empfinden für Gefühle anderer Menschen
- Die Perspektive anderer Menschen zu verstehen trotz Unterschieden in den Meinungen**

Hinweis

3: Emotionale Selbstwahrnehmung

4: Empathie

Frage

Antwort

Erklärung

5: Gefühle verändern

Wie kann man Emotionen ändern oder beeinflussen?

- Durch Änderung der Situation
- durch Änderung der Intensität
- durch Veränderung der Qualität
- durch Rationalismus und Versachlichung

Durch Änderung der Situation
durch Änderung der Intensität
durch Veränderung der Qualität
durch Rationalismus und Versachlichung

Siehe Anhang. [2]

6: Hilfe suchen

Glauben Sie, dass es nützlich ist, in der Krise Hilfe zu suchen?

- Ja, ohne Gespräche gibt es aus Krisen kein Entrinnen.
- Meine Probleme zu teilen ist der erste Schritt, mich meiner Situation zu stellen und sie zu lösen.
- Ich denke, Resilienz bedeutet, sie auf eigene Faust zu überwinden.
- Ich möchte andere Menschen nicht mit meinen eigenen Problemen belasten.
- Man kann auch versuchen, sich durch Vergnügen und Glück abzulenken.

Ja, ohne Gespräche gibt es aus Krisen kein Entrinnen.
Meine Probleme zu teilen ist der erste Schritt, mich meiner Situation zu stellen und sie zu lösen.
Ich denke, Resilienz bedeutet, sie auf eigene Faust zu überwinden.
Ich möchte andere Menschen nicht mit meinen eigenen Problemen belasten.
Man kann auch versuchen, sich durch Vergnügen und Glück abzulenken.

Wenn Sie in einer Krise sind, ist der beste erste Schritt, die Probleme mit jemand anderem zu teilen. Das funktioniert jedoch erst, wenn ich meine Scham, meine Autonomie und meinen Perfektionismus überwinde.

7: Intervention bei Angst

Wie intervenieren Sie bei Angst oder Furcht?

- Durch Dissoziation
- Eine größere Angst darauf setzen
- Die Situation analysieren
- Von der beängstigenden Situation ablenken
- Sie zu akzeptieren

Durch Dissoziation
Eine größere Angst darauf setzen
Die Situation analysieren
Von der beängstigenden Situation ablenken
Sie zu akzeptieren

Sie können Angst in der Art und Weise lenken, dass Sie Ihre Aufmerksamkeit auf etwas anderes lenken (etwas anderes denken oder tun), oder dass Sie sich von Ihren Gefühlen distanzieren, was bedeutet, dass Sie auf die Situation blicken, als seien Sie ihr eigener Beobachter. Die dritte Möglichkeit ist es, eine größere Angst zu haben, die die tatsächliche Angst erträglich macht (es ist schlimmer, X zu haben als Y).

Hinweis

5: Gefühle verändern

6: Hilfe suchen

7: Intervention bei Angst

Frage

Antwort

Erklärung

8: Intervention bei Schmerz

Was hilft, Schmerz, Trauer oder Ernüchterung zu begleiten?

Empathie, Geduld und Verständnis können anderen helfen, psychischen Schmerz zu verarbeiten. Wenn der Schmerz ignoriert oder vermieden wird, kann er schlimmer werden oder Sie können psychosomatische Reaktionen erhalten.

- Empathie
- Geduld
- Verständnis
- aufmuntern
- ablenken

- Empathie**
- Geduld**
- Verständnis**
- aufmuntern
- ablenken

9: Stabilität in Krisenbegleitung

Was brauchen Sie, um in einer helfenden Situation sich selbst sicher und gefestigt zu fühlen?

Alle Antworten sind richtig: Diese Dinge sind alle notwendig, um in einer helfenden Situation standhaft zu bleiben: der eigene Gefühlszustand schafft Resonanz, Grenzen schützen mich vor Maßlosigkeit im Helfen, Ressourcen stabilisieren mich und machen kompetent und ich brauche Resilienz (Elastizität) für Durchhaltevermögen.

- Sich seiner Gefühle bewusst zu sein.
- die eigenen Grenzen kennen.
- Mich mit meinen Ressourcen verbinden.
- Über meine Kompetenzen im klaren sein.
- Belastbarkeit

- Sich seiner Gefühle bewusst zu sein.**
- die eigenen Grenzen kennen.**
- Mich mit meinen Ressourcen verbinden.**
- Über meine Kompetenzen im klaren sein.**
- Belastbarkeit**

10: Umgang mit Schmerz

Wie überwinden Sie psychischen Schmerz?

Sie können einen Schmerz überwinden, indem Sie damit leben und sich dafür Zeit nehmen. Praktisch geht das, indem ich für mich einen Ort der Trauer einrichte oder spezielle Trauerzeiten oder dem Schmerz eine Bedeutung und Funktion zuschreibe.

- Sie versuchen, ihn zu vermeiden
- Sie versuchen, ihn zu vergessen
- Sie nehmen ihn hin und "durchschreiten" ihn
- Sie ignorieren ihn
- Sie nehmen sich Zeit für den Schmerz

- Sie versuchen, ihn zu vermeiden
- Sie versuchen, ihn zu vergessen
- Sie nehmen ihn hin und "durchschreiten" ihn**
- Sie ignorieren ihn
- Sie nehmen sich Zeit für den Schmerz**

Hinweis

8: Intervention bei Schmerz

9: Stabilität in Krisenbegleitung

10: Umgang mit Schmerz

Frage

Antwort

Erklärung

11: Umgang mit Wut

Wie kann ich Wut regulieren?

Sie können mit Wut umgehen, indem Sie sie kanalisieren oder ihr etwas Raum überlassen. Es ist nicht sinnvoll, Wut zu vermeiden oder zu verbergen, wenn sie aufkommt. Kanalisieren bedeutet der Wut einen nützlichen Ort zu geben, z.B. Wut verbalisieren, Sport treiben, einen Wutbrief schreiben usw.

- Sie geben Ihrer Wut angemessen Raum
- Sie versuchen, Wut unter Kontrolle zu bringen
- Sie kanalisieren die Wut
- Sie versuchen, sich neutral zu verhalten
- Sie leben die Wut aus, wie sie kommt

- Sie geben Ihrer Wut angemessen Raum**
- Sie versuchen, Wut unter Kontrolle zu bringen
- Sie kanalisieren die Wut**
- Sie versuchen, sich neutral zu verhalten
- Sie leben die Wut aus, wie sie kommt

12: Belastbarkeit

Was bedeutet Belastbarkeit?

Psychische Belastbarkeit wird definiert als die Fähigkeit eines Individuums, sich erfolgreich an Lebensaufgaben angesichts der sozialen Benachteiligung oder sehr ungünstigen Bedingungen anzupassen. Einfacher gesagt flexible Stabilität. Die Fachbegriffe dazu sind Resilienz und Salutogenese.

- Flexibel und stabil sein (Resilienz)
- Regeln einhalten und Vorschriften befolgen.
- Konflikte zu vermeiden.
- Probleme klein halten
- Verletzlichkeit vermeiden.

- Flexibel und stabil sein (Resilienz)**
- Regeln einhalten und Vorschriften befolgen.
- Konflikte zu vermeiden.
- Probleme klein halten
- Verletzlichkeit vermeiden.

13: Empathie 16

Empathische Haltung beinhaltet ...

- Die Emotionen des Gesprächspartners zu erkennen und zu benennen
- Mit anderen verbunden zu sein
- Sich auf ihn/sie als Kontrahent zu beziehen
- Leicht zu beunruhigen
- Lösungen liefern

- Die Emotionen des Gesprächspartners zu erkennen und zu benennen**
- Mit anderen verbunden zu sein**
- Sich auf ihn/sie als Kontrahent zu beziehen
- Leicht zu beunruhigen
- Lösungen liefern

Hinweis

11: Umgang mit Wut

12: Belastbarkeit

13: Empathie 16

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

Frage

Antwort

Erklärung

14: Empathie 2

Was beinhaltet Empathie?

Empathie ist der fantasievolle Schritt, sich in die Situation einer anderen Person zu versetzen und die Welt aus ihrer Perspektive zu sehen. Das bedeutet, wirklich zu verstehen versuchen, wo jemand herkommt - die Gefühle, Überzeugungen, Hoffnungen und Erfahrungen, die ihre Sicht auf die Welt bilden.

- Eine Situation aus der Perspektive des anderen zu betrachten
- Anregungen und Ratschläge anbieten, wie ähnliche Situationen bereits erlebt wurden
- Mit jemand mitleiden wegen dessen Situation
- Sich bewusst sein, dass unterschiedliche Verhaltensweisen von unterschiedlichen Lebensvorstellungen kommen können.
- Die Fähigkeit, emotional ausgeglichen zu bleiben und dabei dem anderen zuzuhören

- Eine Situation aus der Perspektive des anderen zu betrachten**
- Anregungen und Ratschläge anbieten, wie ähnliche Situationen bereits erlebt wurden
- Mit jemand mitleiden wegen dessen Situation
- Sich bewusst sein, dass unterschiedliche Verhaltensweisen von unterschiedlichen Lebensvorstellungen kommen können.**
- Die Fähigkeit, emotional ausgeglichen zu bleiben und dabei dem anderen zuzuhören**

15: Empathie 3

Welches Verhalten drückt Empathie aus?

Zu den Eigenschaften der Empathie gehören vorausschauendes Aufnehmen, Fernhalten von Urteilen, Erkennen von Emotionen in anderen Menschen und sich mit diesen verbinden.

- Akzeptanz
- Aktives Zuhören
- Tipps geben
- Sich mit den Gefühlen anderer zu identifizieren
- Spiegelung des Gehörten

- Akzeptanz**
- Aktives Zuhören**
- Tipps geben
- Sich mit den Gefühlen anderer zu identifizieren
- Spiegelung des Gehörten**

Hinweis

14: Empathie 2

15: Empathie 3

Frage

Antwort

Erklärung

16: Empathie 4

Empathisches Zuhören ist:

- Gefühle des Gesprächspartners vorherzusehen
- Beim Gesprächspartner gemeinsame Elemente zu finden
- Die Gedanken des Gegenüber zu entschlüsseln
- Ein kontinuierlicher und aktiver Prozess des Sich-Hinein-Versetzens
- Den internen Referenzrahmen (die innere Landkarte) des Gesprächspartners wahrzunehmen

- Gefühle des Gesprächspartners vorherzusehen
- Beim Gesprächspartner gemeinsame Elemente zu finden
- Die Gedanken des Gegenüber zu entschlüsseln
- Ein kontinuierlicher und aktiver Prozess des Sich-Hinein-Versetzens**
- Den internen Referenzrahmen (die innere Landkarte) des Gesprächspartners wahrzunehmen**

Empathische Kommunikation ist nicht nur die Technik, dem Sprecher zurück zu signalisieren, was er in Worte fasst; es bedeutet die Bemühung, unser Verständnis der Gesamtheit seiner Kommunikation (seine Worte und die anderen psychologischen Hinweise, die wir bemerkt haben) in Worte zu fassen und dann zu ermöglichen zu korrigieren, was wir verstanden haben.

17: Intervention von Zorn

Was hilft, wenn jemand zornig ist?

- Geben Sie ihm/ ihr einige Zeit, um Zorn zu äußern
- Setzen die Dauer für das Zuhören von Zorn in einen Zeitrahmen (z.B. 5 Minuten)
- Halten Sie Ärger dagegen zum Ausgleich
- Geben Sie klares und kongruentes Feedback wie sie die Wut erleben
- Versuchen Sie, zu versachlichen und gelassen zu bleiben

- Geben Sie ihm/ ihr einige Zeit, um Zorn zu äußern**
- Setzen die Dauer für das Zuhören von Zorn in einen Zeitrahmen (z.B. 5 Minuten)**
- Halten Sie Ärger dagegen zum Ausgleich
- Geben Sie klares und kongruentes Feedback wie sie die Wut erleben**
- Versuchen Sie, zu versachlichen und gelassen zu bleiben

Zorn ist eine Art von Wut. Zorn zu kanalisieren ist die beste Methode, ihn zu lindern. So geben Sie Menschen einige Minuten, alles zu sagen, was sie hassen oder bitten Sie sie, alles aufzuschreiben. Wenn Sie überational sind oder extrem unterwürfig, werden wütende Menschen noch wütender.

Hinweis

16: Empathie 4

17: Intervention von Zorn

Frage

Antwort

Erklärung

18: Krisenursachen

Was sind die typischen Gründe einer emotionalen Krise?

- Verlust (einer Person, Verbindung, Arbeit, Liebe).
- Veränderung (Umfeld, Tradition, Überzeugungen, Ressourcen).
- Gewinn in der Lotterie.
- Altern (verbunden mit Gesundheit, Lebenszeiten, Fähigkeiten).

- Verlust (einer Person, Verbindung, Arbeit, Liebe).**
- Veränderung (Umfeld, Tradition, Überzeugungen, Ressourcen).**
- Gewinn in der Lotterie.**
- Altern (verbunden mit Gesundheit, Lebenszeiten, Fähigkeiten).**

Alle aufgeführten Dinge können ein Grund einer emotionalen Krise sein.
<https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis#Personal>

19: Selbstwahrnehmung

Wie gehe ich beim Zuhören mit inneren Motivationen, Gefühlen oder inneren Stimmen um?

- Ich muss mich ganz auf die Bedürfnisse der anderen Person konzentrieren.
- Ich muss meine eigenen Interessen oder Bedürfnisse solange in den Hintergrund stellen.
- Ich muss mich allein auf meine helfende Haltung konzentrieren.
- Ich muss meine eigenen Motivationen kennen, um in einer helfenden Situation sicher zu bleiben.
- Es ist sinnvoll, wenn ich mir meiner inneren Anteile bewusst bin.

- Ich muss mich ganz auf die Bedürfnisse der anderen Person konzentrieren.
- Ich muss meine eigenen Interessen oder Bedürfnisse solange in den Hintergrund stellen.
- Ich muss mich allein auf meine helfende Haltung konzentrieren.
- Ich muss meine eigenen Motivationen kennen, um in einer helfenden Situation sicher zu bleiben.**
- Es ist sinnvoll, wenn ich mir meiner inneren Anteile bewusst bin.**

Siehe Anhang. [3]

Hinweis

18: Krisenursachen

19: Selbstwahrnehmung

Frage

Antwort

Erklärung

20: Wie sich Gefühle zeigen

Wie können sich Emotionen zeigen?

Manchmal sind Emotionen der Situation angemessen (etwas passiert, das Sie wütend macht/zum Lachen bringt/hässliche Stimmung verbreitet...) Aber manchmal ist die emotionale Reaktion viel größer als vorgesehen. Dann bezieht sich die Emotion auch auf eine andere Transfersituation, die früher einmal war. Und manchmal werden Emotionen, die in einer bestimmten Situation nicht erlaubt sind, durch eine andere Emotion ersetzt. (z.B. lachen anstatt Scham zu zeigen)

- | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Als Situationsgefühl | <input checked="" type="checkbox"/> | Als Situationsgefühl |
| <input type="checkbox"/> | Als eine Ersatz-Emotion | <input checked="" type="checkbox"/> | Als eine Ersatz-Emotion |
| <input type="checkbox"/> | Als falsche Emotion | <input type="checkbox"/> | Als falsche Emotion |
| <input type="checkbox"/> | Als ein Übertragungsgefühl | <input checked="" type="checkbox"/> | Als ein Übertragungsgefühl |

21: (Versuchte) Lösungen

Was kann eine typische Situation sein, die von Menschen in Krisen versucht wird?

Alle Antworten sind richtig.
<https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis#Personal>

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Einen Selbstmord zu versuchen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Einen Selbstmord zu versuchen. |
| <input type="checkbox"/> | Durch Erhöhung von Aktivitäten zu entkommen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Durch Erhöhung von Aktivitäten zu entkommen. |
| <input type="checkbox"/> | Vermeidung sozialer Kontakte. | <input checked="" type="checkbox"/> | Vermeidung sozialer Kontakte. |
| <input type="checkbox"/> | Sich der Krise stellen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sich der Krise stellen. |
| <input type="checkbox"/> | Verantwortung anderen übertragen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Verantwortung anderen übertragen. |

22: Bewertung

Beurteilen Sie die Reaktionsart der Freundin in dem folgenden Beispiel:

Wenn Antworten bewertend sind, bedeutet dies, dass sie eine persönliche Meinung und ein Urteil (Kritik oder Zustimmung) über andere beinhalten. Es ist eine Haltung der moralischen oder analytischen Einordnung.

- | | | | |
|--------------------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bewertend | <input checked="" type="checkbox"/> | bewertend |
| <input type="checkbox"/> | diagnostizierend | <input checked="" type="checkbox"/> | diagnostizierend |
| <input type="checkbox"/> | beruhigend | <input type="checkbox"/> | beruhigend |
| <input type="checkbox"/> | empathisch | <input type="checkbox"/> | empathisch |
| <input type="checkbox"/> | lösungsorientiert | <input type="checkbox"/> | lösungsorientiert |

Hinweis

20: Wie sich Gefühle zeigen

21: (Versuchte) Lösungen

22: Bewertung

Zwei Frauen sitzen in einem Café. Eine von ihnen ist nicht zu einem Date gegangen, weil sie glaubt, nicht hübsch genug zu sein. Ihre Freundin kommentiert das indem sie sagt, das Problem sei ihr Mangel an Selbstvertrauen.

Frage

Antwort

Erklärung

23: Empathie 15

In dem Video zeigt das Schwein eine empathische Haltung, weil ...

- Es gibt die Eier auf, um die Sensibilität der Hühner zu respektieren
- Es ist glücklich, wenn die Henne in die Bar kommt
- Es versteht die Perspektive der Henne zu den Eiern
- Wenn es die Blume sieht, denkt, es an die Henne
- Es kocht das Frühstück für sie

- Es gibt die Eier auf, um die Sensibilität der Hühner zu respektieren
- Es ist glücklich, wenn die Henne in die Bar kommt
- Es versteht die Perspektive der Henne zu den Eiern**
- Wenn es die Blume sieht, denkt, es an die Henne
- Es kocht das Frühstück für sie

24: Empathie 17

Wie unterscheidet sich Empathie von Sympathie?

- Empathie bedeutet mit dem anderen mitzufühlen und mitzuschwingen
- Empathie bedeutet, dass ich die Gefühle des anderen richtig finde.
- Empathie bedeutet, Gefühle eines anderen auf sich zu übertragen
- Sympathie ist die Fähigkeit mich in den anderen einzufühlen

- Empathie bedeutet mit dem anderen mitzufühlen und mitzuschwingen**
- Empathie bedeutet, dass ich die Gefühle des anderen richtig finde.
- Empathie bedeutet, Gefühle eines anderen auf sich zu übertragen
- Sympathie ist die Fähigkeit mich in den anderen einzufühlen

Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Empfindungen, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale eines anderen zu erkennen und zu verstehen.
Diese Fähigkeit sagt nichts über meine Haltung zu dem, was ich bei dem anderen empfinde oder erkenne aus.
Sympathie ist die sich spontan ergebende gefühlsmäßige Zuneigung. Ihr Gegenteil ist die Antipathie (Abneigung).

25: Empathie 19

Eine empathische Reaktion beginnt nur selten mit den Worten

....

- Verstehe ich dich richtig...
- Ich habe den Eindruck, dass Sie ...
- Wenigstens haben Sie ...
- Sie sollten sein / handeln
- Wenn ich richtig verstanden habe ...

- Verstehe ich dich richtig...
- Ich habe den Eindruck, dass Sie ...
- Wenigstens haben Sie ...**
- Sie sollten sein / handeln**
- Wenn ich richtig verstanden habe ...

Hinweis

23: Empathie 15

24: Empathie 17

25: Empathie 19

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

Frage

Antwort

Erklärung

26: Empathie 5

Welche Arten von Empathie werden in der Forschung unterschieden?

Moderne Forscher unterscheiden oft zwischen zwei Arten von Empathie: "Affektive Empathie" bezieht sich auf die Empfindungen und Gefühle, die wir als Reaktion auf Gefühle anderer erhalten; dies kann die Spiegelung dessen enthalten, was diese Person fühlt oder einfach nur das Gefühl gestresst zu sein, wenn wir die Furcht oder Angst eines anderen erkennen. "Kognitive Empathie", manchmal auch "Perspektivenübernahme" genannt, bezieht sich auf unsere Fähigkeit, Emotionen anderer Menschen zu erkennen und zu verstehen.

- Strukturelle Empathie
- Affektive Empathie
- Kognitive Empathie
- Universale Empathie

- Strukturelle Empathie
- Affektive Empathie**
- Kognitive Empathie**
- Universale Empathie

27: Empathie 7

Sie kommen in einen Raum und finden eine schweigende Gruppe vor. Was bedeutet Resonanz bzw. Empathie in diesem Zusammenhang?

Eine empathische Person benutzt ihre Sinne und Gefühle, um die tatsächliche Situation zu erkennen und sich mit den anderen zu verbinden.

- Sie setzen sich und fragen Ihren Nachbarn, was los ist
- Sie machen einen Scherz, um die Atmosphäre aufzulockern
- Sie versuchen, die Stimmung der Menschen zu verstehen
- Sie fragen laut: Warum alle diese finsternen Gesichter?
- Sie sitzen sich und versuchen, die Stimmung der Gruppe zu erfassen

- Sie setzen sich und fragen Ihren Nachbarn, was los ist
- Sie machen einen Scherz, um die Atmosphäre aufzulockern
- Sie versuchen, die Stimmung der Menschen zu verstehen**
- Sie fragen laut: Warum alle diese finsternen Gesichter?
- Sie sitzen sich und versuchen, die Stimmung der Gruppe zu erfassen**

Hinweis

26: Empathie 5

27: Empathie 7

Frage

Antwort

Erklärung

28: Empathie 8

Ein Kollege ist schlecht gelaunt.
Wie reagieren Sie angemessen?

- Sie sagen: "Es scheint, als ob etwas nicht stimmt. Haben Sie ein Problem?"
- Sie sagen ihm, dass seine Sorgen Sie auch richtig traurig machen
- Sie verstehen nicht, warum er nicht glücklich ist, da nichts Schlimmes passiert ist
- Sie lassen ihn wissen, dass Sie anwesend sind und dass Sie bereit sind, ihm zuzuhören

- Sie sagen: "Es scheint, als ob etwas nicht stimmt. Haben Sie ein Problem?"**
- Sie sagen ihm, dass seine Sorgen Sie auch richtig traurig machen
- Sie verstehen nicht, warum er nicht glücklich ist, da nichts Schlimmes passiert ist
- Sie lassen ihn wissen, dass Sie anwesend sind und dass Sie bereit sind, ihm zuzuhören**

Eine empathische Person benutzt ihre Sinne und Gefühle, um die tatsächliche Situation zu erkennen und sich mit den anderen zu verbinden.

29: Empathie 9

Wie würden Sie die folgende Reaktion des Freundes bezeichnen:

- bewertend
- interpretierend
- beruhigend
- neugierig
- lösungsorientiert

- bewertend
- interpretierend
- beruhigend**
- neugierig
- lösungsorientiert

Antworten der Beruhigung suchen Ermutigung, Trost oder Ausgleich zu bringen. Sie sind sehr zuvorkommend und Sie glauben, dass Sie verhindern müssen, dass der andere dramatisiert.

30: Krisenphasen

Was sind die typischen Phasen während einer Krise?

- Leugnen
- Akzeptieren
- Starke emotionale Reaktionen haben
- Sich unsicher und labil fühlen

- Leugnen**
- Akzeptieren**
- Starke emotionale Reaktionen haben**
- Sich unsicher und labil fühlen**

Die vier Phasen während einer Krise sind Leugnen, sich unsicher fühlen, starke Emotionen haben und schließlich zu akzeptieren.

Hinweis

28: Empathie 8

29: Empathie 9

Einer beklagt sich über seinen Arbeitsplatz: Er verdient gut, aber er ist nicht zufrieden und möchte seinen Arbeitsplatz wechseln aber nicht übereilt handeln. Sein Freund sagt ihm, er solle sich nicht so viele Sorgen machen und schlägt ihm vor, ruhig zu bleiben, da alles gut werden wird.

30: Krisenphasen

Frage

Antwort

Erklärung

31: Verharmlosung

Was für eine Art von Kommentar macht der Vater in folgendem Beispiel:

- bewertend
- interpretierend
- beruhigend
- neugierig
- lösungsorientiert

- bewertend
- interpretierend**
- beruhigend**
- neugierig
- lösungsorientiert

"Mach dir keinen Kopf" ist eine Interpretation des Vaters. Wie es dem Jungen innerlich geht ist nicht erwähnt. Vielleicht hat er ja viel mehr unangenehme Gefühle wie Scham.

"Sicher wir es besser..." ist beruhigend. Das kann auch verharmlosend oder bagatellisierend wirken anstatt tröstend.

32: Wie kann ich helfen?

Wenn Sie glauben, dass einer Ihrer Freunde sich in einer schweren Krise befindet, was tun Sie?

- Ich gebe ihm den Freiraum, sein Problem eigenständig zu lösen.
- Ich erzähle ihm Scherze, um ihn zum Lächeln zu bringen.
- Ich biete ihm meine Zeit und Aufmerksamkeit.
- Ich erzähle ihm meine gesamte Lebenserfahrung im Zusammenhang zu seinem Problem.
- Im Notfall gebe ich ihm die Telefonnummer eines Experten.

- Ich gebe ihm den Freiraum, sein Problem eigenständig zu lösen.
- Ich erzähle ihm Scherze, um ihn zum Lächeln zu bringen.
- Ich biete ihm meine Zeit und Aufmerksamkeit.**
- Ich erzähle ihm meine gesamte Lebenserfahrung im Zusammenhang zu seinem Problem.
- Im Notfall gebe ich ihm die Telefonnummer eines Experten.**

Wenn einer Ihrer Freunde sich in einer Krise befindet, geben Sie ihm Ihre Zeit und Aufmerksamkeit. In Notsituationen können Sie Hilfe von einem Experten erfragen, oder Sie können den Kontakt Ihrem Freund geben.

Hinweis

31: Verharmlosung

Ein Junge kommt mit einer schlechten Schulnote nach Hause und zeigt die Arbeit seinen Eltern. Der Vater sagt: Mach dir keinen Kopf, das nächste mal wird es sicher besser werden.

32: Wie kann ich helfen?

Frage

Antwort

Erklärung

33: Empathie 18

Was sind die 4 Qualitäten der Empathie?

- Zu den Eigenschaften der Empathie gehören vorausschauendes Aufnehmen, Fernhalten von Urteilen, Erkennen von Emotionen in anderen Menschen und sich mit diesen verschmelzen.
- Vorausschauendes Aufnehmen, Emotionen in anderen Menschen erkennen, den Ernst der Situation bewerten und richtige Lösungen vorschlagen
- Zu den Eigenschaften der Empathie gehören vorausschauendes Aufnehmen, Fernhalten von Urteilen, Erkennen von Emotionen in anderen Menschen und diese beruhigen
- Die Perspektive einer anderen Person erkennen, Vermeidung von Vorurteilen und Urteil, erkennen, was der andere fühlt und in der Lage sein, dies zu kommunizieren

- Zu den Eigenschaften der Empathie gehören vorausschauendes Aufnehmen, Fernhalten von Urteilen, Erkennen von Emotionen in anderen Menschen und sich mit diesen verschmelzen.
- Vorausschauendes Aufnehmen, Emotionen in anderen Menschen erkennen, den Ernst der Situation bewerten und richtige Lösungen vorschlagen
- Zu den Eigenschaften der Empathie gehören vorausschauendes Aufnehmen, Fernhalten von Urteilen, Erkennen von Emotionen in anderen Menschen und diese beruhigen
- Die Perspektive einer anderen Person erkennen, Vermeidung von Vorurteilen und Urteil, erkennen, was der andere fühlt und in der Lage sein, dies zu kommunizieren**

34: Professionalität bei Krisen

Müssen Sie ein Fachmann sein, um jemandem in einer Krise zu helfen?

- Ja, nur ein Experte kann sich in einer solch schwierigen Situation darum kümmern.
- Das Wichtigste ist die Empathie und das Zuhören, was von jeder und jedem angeboten werden kann.
- Eine Krise braucht eine kompetente analytische Untersuchung und Messung.
- Ja, in der Regel braucht man in Krisensituationen medizinische Unterstützung.
- Jede und jeder kann mit der richtigen Haltung und Zuhörkompetenz die benötigte Begleitperson sein.

- Ja, nur ein Experte kann sich in einer solch schwierigen Situation darum kümmern.
- Das Wichtigste ist die Empathie und das Zuhören, was von jeder und jedem angeboten werden kann.**
- Eine Krise braucht eine kompetente analytische Untersuchung und Messung.
- Ja, in der Regel braucht man in Krisensituationen medizinische Unterstützung.
- Jede und jeder kann mit der richtigen Haltung und Zuhörkompetenz die benötigte Begleitperson sein.**

Denken Sie einmal an eine eigene Krisensituation. Was hat Ihnen da geholfen: Diagnosen, Ratschläge, Erklärungen oder Empathie und Beistand?

Hinweis

33: Empathie 18

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

34: Professionalität bei Krisen

Frage

Antwort

Erklärung

35: Umgang mit Suizidgedanken

Ist es notwendig, jemanden danach zu fragen, ob er oder sie über Suizid nachdenkt?

Wie Brian Mishara, das ASIST-Beispiel und andere Selbstmord-Interventionsbeispiele, sagt, wenn wir einen Anhaltspunkt über jemandes Selbstmordgedanken haben, müssen wir ihn bitten, diesen auszudrücken, um zu helfen. Menschen, die Suizidgedanken haben sind erleichtert, wenn sie darauf angesprochen werden. Das zeigt ihnen, dass ihr Gegenüber mitfühlend ist und auch mit Tabuthemen umgehen kann. Sehen Sie dieses Video: https://www.ted.com/talks/kevin_briggs_the_bridge_between_suicide_and_life

- Nein, ich will ihm keine schlechten Ideen geben oder seine Gedanken durch mein Fragen noch verstärken.
- Es ist wichtig zu wissen, ob er oder sie in Gefahr ist.
- Es ist nicht höflich und eher anmaßend diese Dinge zu fragen.
- Auch wenn Suizidgedanken nicht direkt ausgesprochen werden ist es wichtig, diese Möglichkeit anzusprechen.
- Es ist jedermanns eigene Angelegenheit.

- Nein, ich will ihm keine schlechten Ideen geben oder seine Gedanken durch mein Fragen noch verstärken.
- Es ist wichtig zu wissen, ob er oder sie in Gefahr ist.**
- Es ist nicht höflich und eher anmaßend diese Dinge zu fragen.
- Auch wenn Suizidgedanken nicht direkt ausgesprochen werden ist es wichtig, diese Möglichkeit anzusprechen.**
- Es ist jedermanns eigene Angelegenheit.

Hinweis

35: Umgang mit Suizidgedanken

Anhang

[1]

Seit mehr als 40 Jahren hat Paul Ekman die Ansicht unterstützt, dass Emotionen unterschiedlich, messbar, und physiologisch verschieden sind. Ekmans einflussreichste Arbeit drehte sich um die Feststellung, dass bestimmte Emotionen allgemein anerkannt zu sein scheinen, auch in vorsprachlichen Kulturen, die ihre Assoziationen bei Mimik nicht durch die Medien gelernt haben können. Eine weitere klassische Studie fand heraus, dass, wenn die Teilnehmer ihre Gesichtsmuskeln zu verschiedenen Gesichtsausdrücken verzogen (zum Beispiel Ekel), sie subjektive und physiologische Erfahrungen berichten, die zu den unterschiedlichen Gesichtsausdrücken passten. Seine Forschungsergebnisse führten ihn dazu, sechs Emotionen als grundlegend zu klassifizieren: Wut, Ekel, Angst, Freude, Trauer und Überraschung. - https://en.wikipedia.org/wiki/Emotion#Basic_emotions

[2]

Sie können Gefühle nicht oder kaum durch Rationalität, Erklärungen oder Bewusstsein beeinflussen, aber Sie können die Umgebung, die Interpretation, die Relativität der Nähe und Distanz ändern, um die Intensität der Emotionen zu beeinflussen.

- Änderung der Intensität durch dissoziieren
- Änderung der Qualität durch Präzisierung (z.B.: ist es mir peinlich oder schäme ich mich oder bin ich unsicher?)
- Änderung der Situation: Wenn ich die Situation anders bewerte ändern sich meine Gefühle dazu.

[3]

Es kann nützlich sein, meine eigenen Motivationen in einer helfenden Situationen zu kennen, um sicher zu bleiben. Ich muss sie kennen, um mir ihrer bewusst zu sein. Friedemann Schulz von Thun entwickelte die Methode, das Gewirr der inneren Stimmen zu entwirren und den Dialog mit dem "Inneren Team" zu schaffen, um "innere und äußere Konflikte zu lösen und schwierige Entscheidungen zu klären." Laut Schulz von Thun kann diese "innere Pluralität" auf der einen Seite von quälendem Zermürben zu völliger Lähmung führen, auf der anderen Seite zeigt das breite Spektrum und die Komplexität unserer Persönlichkeit "eine faszinierende innere Gruppendynamik". Außerdem weist Schulz von Thun auf die Ähnlichkeit dieses inneren Dialogs mit einem Gruppen- und Team-Dialog hin. Daher ist die Metapher des "Inneren Teams". Ein Team von Menschen besteht aus einer Vielzahl von Persönlichkeiten, des Geschlechts, der Stile, Emotionen, Herausforderungen usw. ebenso wie das Team unserer inneren Stimmen.

Respekt & Ressourcenaktivierung

Lektion 3

40 Wissenskarten

Einführung

Frage

Antwort

Erklärung

1: Grundhaltungen

Welche Aspekte meiner Grundhaltung sind wichtig, um den Dialog zu positiv zu steuern?

- Respekt
- Wertschätzung
- Offenheit und Interesse
- Akzeptanz anderer Lebenspläne
- Empathie

- Respekt**
- Wertschätzung**
- Offenheit und Interesse**
- Akzeptanz anderer Lebenspläne**
- Empathie**

Siehe Anhang. [1]

2: Respekt 21

Sorgfältig zuhören bedeutet:

- In einem Gespräch heraushören, was am wichtigsten ist
- Dass es notwendigerweise anstrengend ist
- Dass ich gleichzeitig mehrere Dinge tun kann (Multitasking)
- Dass ich Hypothesen über die Person bilde
- Dass ich mich auf die Person konzentriere

- In einem Gespräch heraushören, was am wichtigsten ist**
- Dass es notwendigerweise anstrengend ist
- Dass ich gleichzeitig mehrere Dinge tun kann (Multitasking)
- Dass ich Hypothesen über die Person bilde
- Dass ich mich auf die Person konzentriere**

3: Respekt im Dialog

Respekt in einem Gespräch wird deutlich, wenn...

- ... beide Seiten spüren, dass sie respektiert werden.
- ... beide Seiten (falls erforderlich) Grenzen setzen können.
- ... wenn ich tun kann, wonach mir gerade ist.
- ...wenn beide Seiten sich absolut einig sind.
- ... wenn Selbstachtung die Grenze sein muss.

- ... beide Seiten spüren, dass sie respektiert werden.**
- ... beide Seiten (falls erforderlich) Grenzen setzen können.**
- ... wenn ich tun kann, wonach mir gerade ist.
- ...wenn beide Seiten sich absolut einig sind.
- ... wenn Selbstachtung die Grenze sein muss.**

Der Geist der Beziehung kann bewusst geformt werden, indem die grundlegenden Variablen 'Empathie - Anerkennung - Authentizität' angewandt werden. Der Zuhörer und die Person, die beraten wird, bilden eine Partnerschaft und befinden sich auf der gleichen Ebene (Ich bin in Ordnung, und du bist in Ordnung).

Hinweis

1: Grundhaltungen

2: Respekt 21

3: Respekt im Dialog

Frage

Antwort

Erklärung

4: Ressourcehaltung

Was ist eine angemessene oder nützliche Haltung in einem Ressourcenorientierten Gespräch?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | wertschätzend sein | <input checked="" type="checkbox"/> | wertschätzend sein |
| <input type="checkbox"/> | bewertend sein | <input type="checkbox"/> | bewertend sein |
| <input type="checkbox"/> | informierend sein | <input type="checkbox"/> | informierend sein |
| <input type="checkbox"/> | sinnstiftend sein | <input checked="" type="checkbox"/> | sinnstiftend sein |

Bewertungen und Information führen leicht in "richtig oder falsch", "gut oder Schlecht" Das sind Polarisierungen, die weder Lösungen fördern noch Ressourcen aktivieren.

5: ressourcenorientierte

Gesprächsführung 2

Eigene Ressourcen zu aktivieren fällt einem Gegenüber leichter wenn...

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | das Gespräch auf Augenhöhe geführt wird | <input checked="" type="checkbox"/> | das Gespräch auf Augenhöhe geführt wird |
| <input type="checkbox"/> | der Zuhörende seine Kompetenz und Erfahrung in das Gespräch einbringt | <input type="checkbox"/> | der Zuhörende seine Kompetenz und Erfahrung in das Gespräch einbringt |
| <input type="checkbox"/> | der Zuhörende Metaphern oder Bilder nutzt | <input checked="" type="checkbox"/> | der Zuhörende Metaphern oder Bilder nutzt |
| <input type="checkbox"/> | der Zuhörende eine positive, stärkernde Sprache benutzt | <input checked="" type="checkbox"/> | der Zuhörende eine positive, stärkernde Sprache benutzt |
| <input type="checkbox"/> | der Zuhörende möglichst abstinert und professioneller Distanz bleibt | <input type="checkbox"/> | der Zuhörende möglichst abstinert und professioneller Distanz bleibt |

Ressourcen benötigen eine positive Sprache, eine gute und engagierte Beziehung und Analogien zu dem betreffenden Problem.

6: Vornahmen für Ressourceaktivierung

Sind die folgenden Aussagen richtig oder falsch in Hinblick auf die Ressource-Aktivierung?

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Jeder trägt alles Nötige in sich, um ein Problem zu lösen | <input checked="" type="checkbox"/> | Jeder trägt alles Nötige in sich, um ein Problem zu lösen |
| <input type="checkbox"/> | Du kannst Ressourcen aktivieren durch Verhaltensänderung | <input checked="" type="checkbox"/> | Du kannst Ressourcen aktivieren, durch Verhaltensänderung |
| <input type="checkbox"/> | Die Wünsche anderer ablesen können. | <input type="checkbox"/> | Die Wünsche anderer ablesen können. |
| <input type="checkbox"/> | Die Umgebung zu wechseln kann unterschiedliche Ressourcen aktivieren. | <input checked="" type="checkbox"/> | Die Umgebung zu wechseln kann unterschiedliche Ressourcen aktivieren. |
| <input type="checkbox"/> | Überzeugungen zu verändern kann Ressourcen aktivieren. | <input checked="" type="checkbox"/> | Überzeugungen zu verändern kann Ressourcen aktivieren. |

Um Ressourcen in einer anderen Person zu aktivieren, muss man die Art und Weise, wie jemand das Problem betrachtet erweitern oder verändern.

Hinweis

4: Ressourcenhaltung

**5: ressourcenorientierte
Gesprächsführung 2**

6: Vornahmen für Ressourceaktivierung

Frage

Antwort

Erklärung

7: individuelle Resource

Was ist eine individuelle Resource?

- Eine hilfreiche innere Position
- Eine gesunde Umgebung
- Kompetenz in Sprache und Kommunikation
- Eine gute Selbstorganisation



Eine hilfreiche innere Position



Eine gesunde Umgebung



Kompetenz in Sprache und Kommunikation



Eine gute Selbstorganisation

Eigene, individuelle Ressourcen sind alle kognitiven und emotionalen Fertigkeiten, die für eine konkrete Problemlösung eingesetzt werden können.

8: Klassifizierung von Ressourcen

Was ist eine individuelle Ressource?

- Eine hilfreiche innere Position
- Eine gesunde Umgebung
- Kompetenz in Sprache und Kommunikation
- Selbstorganisation
- Emotionen balancieren



Eine hilfreiche innere Position



Eine gesunde Umgebung



Kompetenz in Sprache und Kommunikation



Selbstorganisation



Emotionen balancieren

Eigene, individuelle Ressourcen sind alle kognitiven und emotionalen Fertigkeiten, die für eine konkrete Problemlösung eingesetzt werden können.

9: Klassifizierung von Ressourcen (copy 1)

Was ist eine individuelle Ressource?

- Eine hilfreiche innere Position
- Eine gesunde Umgebung
- Kompetenz in Sprache und Kommunikation
- Selbstorganisation
- Emotionen balancieren



Eine hilfreiche innere Position



Eine gesunde Umgebung



Kompetenz in Sprache und Kommunikation



Selbstorganisation



Emotionen balancieren

Eigene, individuelle Ressourcen sind alle kognitiven und emotionalen Fertigkeiten, die für eine konkrete Problemlösung eingesetzt werden können.

Hinweis

7: individuelle Resource

8: Klassifizierung von Ressourcen

9: Klassifizierung von Ressourcen (copy
1)

Frage

Antwort

Erklärung

10: Klassifizierung von Ressourcen 1

Was kann eine mentale Ressource sein?

- Ein nützlicher Glaube
- Ein wichtiger Wert
- Eine Erfahrung mit allen Sinnen
- Ein fremder Ratschlag zur Einsicht
- Eine persönliche Erkenntnis

- Ein nützlicher Glaube**
- Ein wichtiger Wert**
- Eine Erfahrung mit allen Sinnen**
- Ein fremder Ratschlag zur Einsicht
- Eine persönliche Erkenntnis**

Mentale Ressourcen sind Hilfsmittel, die durch unser Denken und wahrnehmen erzeugt werden. Dazu gehören Sinneswahrnehmungen, aber auch Einsichten, Bewertungen von Situationen oder Überzeugungen, die nützlich und problemlösend sind.

11: Klassifizierung von Ressourcen 1

(copy 1)

Was ist eine mentale Ressource?

- Ein nützlicher Glaube
- Ein wichtiger Wert
- Das Ausmaß an sinnlicher Erfahrung
- Ein Bauchgefühl
- Psychologische Unterweisung

- Ein nützlicher Glaube**
- Ein wichtiger Wert**
- Das Ausmaß an sinnlicher Erfahrung**
- Ein Bauchgefühl**
- Psychologische Unterweisung**

Mentale Ressourcen sind Hilfsmittel, die durch unser Denken und wahrnehmen erzeugt werden. Dazu gehören Sinneswahrnehmungen, aber auch Einsichten, Bewertungen von Situationen oder Überzeugungen, die nützlich und problemlösend sind.

12: Klassifizierung von Ressourcen 2

Was ist eine soziale Ressource?

- Gute Freunde
- positiv denkende Menschen
- Ein Modell oder Vorbild
- Kontakt zu Einrichtungen
- Dein inneres Team

- Gute Freunde**
- positiv denkende Menschen**
- Ein Modell oder Vorbild**
- Kontakt zu Einrichtungen**
- Dein inneres Team

Soziale Ressourcen sind Hilfsmittel, die aus dem Umfeld der betreffenden Person kommen und zur Problemlösung beitragen.

Hinweis

10: Klassifizierung von Ressourcen 1

11: Klassifizierung von Ressourcen 1
(copy 1)

12: Klassifizierung von Ressourcen 2

Frage

Antwort

Erklärung

13: Praktischer Nutzen von Ressourcen

Ressourcen können dazu dienen um...

- ... die aktuelle Situation zu entlasten
- ... Probleme zu lösen
- ... Handlungsspielräume zu entdecken
- ... Unveränderbares zu akzeptieren

- ... die aktuelle Situation zu entlasten
- ... Probleme zu lösen
- ... Handlungsspielräume zu entdecken
- ... Unveränderbares zu akzeptieren

Ressourcen können viele positive Funktionen erfüllen sowohl für den Ratsuchenden aber auch für das Problem selbst.

14: Respekt

Welche der folgenden Aussagen drücken eine angemessene respektvolle Haltung als Zuhörer*in aus?

- Ich habe alles zu ertragen bzw. muss alles aushalten, wenn eine Person verzweifelt ist
- Respekt bedeutet nicht, alles zu akzeptieren oder gut zu heißen
- Ein fruchtbarer Dialog ist nicht möglich ohne gegenseitigen Respekt
- Ich muss meine Grenzen wertschätzend benennen, sollte es mir gegenüber an Respekt fehlen.

- Ich habe alles zu ertragen bzw. muss alles aushalten, wenn eine Person verzweifelt ist
- Respekt bedeutet nicht, alles zu akzeptieren oder gut zu heißen**
- Ein fruchtbarer Dialog ist nicht möglich ohne gegenseitigen Respekt**
- Ich muss meine Grenzen wertschätzend benennen, sollte es mir gegenüber an Respekt fehlen.**

Ich muss nichts hinnehmen oder erdulden in einem Gespräch. Respekt bedeutet, die positive Absicht des/ der anderen zu berücksichtigen, aber auch zu prüfen, ob ich in meiner eigenen Rolle geschätzt werde.

15: Respekt 8

Was geschieht in einem Gespräch, wenn der Respekt fehlt?

- Nichts, wenn das Gegenüber ein dickes Fell hat
- Es entsteht keine Beziehung und kein Gesprächskontakt
- Das Gespräch endet häufig ohne Ergebnis
- Beide Seiten fühlen sich unwohl
- Die Fakten und die Sachlage im Gespräch treten mehr in den Vordergrund

- Nichts, wenn das Gegenüber ein dickes Fell hat
- Es entsteht keine Beziehung und kein Gesprächskontakt**
- Das Gespräch endet häufig ohne Ergebnis**
- Beide Seiten fühlen sich unwohl**
- Die Fakten und die Sachlage im Gespräch treten mehr in den Vordergrund

Ohne Respekt ist ein Gespräch praktisch nicht möglich. Respekt beührt nicht nur die Beziehungsebene sondern verhindert in Abwesenheit auch jegliche sachliche Auseinandersetzung. Respekt ist die Basis für Kontaktaufnahme und Beziehungsgestaltung

Hinweis

13: Praktischer Nutzen von Ressourcen

14: Respekt

15: Respekt 8

Frage

16: ressourcenorientierte Gesprächsführung 4

Zur Stärkung der Wirkkraft von Ressourcen sollte man möglichst...

- bildhaft sein
- konkret sein
- theoretisch erläuternd sein
- umfassend sein
- an Emotionen und Empfindungen anknüpfen

Antwort

- bildhaft sein**
- konkret sein**
- theoretisch erläuternd sein
- umfassend sein
- an Emotionen und Empfindungen anknüpfen**

Erklärung

Allgemeine, abstrakte und generalisierte Informationen helfen nicht Ressourcen zu aktivieren.

17: Werte des Zuhörens

Die praktische Werthaltung eines "guten" Zuhörers bzw. einer guten ZuhörerIn sind:

- Alternativen vorschlagen
- Aufmerksamkeit schenken
- Vertraulichkeit vermitteln
- Wertschätzung zeigen
- Lösungen aufzeigen

- Alternativen vorschlagen
- Aufmerksamkeit schenken**
- Vertraulichkeit vermitteln**
- Wertschätzung zeigen**
- Lösungen aufzeigen

"Versteh mich nicht so schnell" und "Gut gemeint ist nicht gut" sind die beiden Redewendungen, die auf die Gefahren des Zuhörers aufmerksam machen. Deshalb sind Lösungen und Hilfen zu leicht Ratschläge und Beeinflussung.

Hinweis

16: ressourcenorientierte
Gesprächsführung 4

17: Werte des Zuhörens

Frage

Antwort

Erklärung

18: Eigene Wertschätzung

Wie können Sie mit sich selbst in einem Gespräch respektvoll umgehen?

Um andere mit Respekt zu behandeln, müssen wir auch unseren Stolz und unsere eigenen Grenzen kennen. Die wichtigsten positiven Eigenschaften der Zuhörer beziehen sich weniger auf deren Verstand und das Wissen zu einem Thema als vielmehr auf deren Einstellungen und Gefühle gegenüber anderen Menschen und gegenüber sich selbst.

- Ich toleriere meine Grenzen bezüglich meiner Möglichkeiten zu helfen
- Ich thematisiere mein Erleben, wenn ich mich unter Druck gesetzt fühle
- Ich benenne meine Grenzen, wenn ich mich beleidigt fühle und beende ein Gespräch, falls erforderlich
- Ich weise Fragen zurück, die sich auf mein Privatleben beziehen bzw. meine Rolle als Zuhörer missachten
- Ich fühle mich stark und unangreifbar

- Ich toleriere meine Grenzen bezüglich meiner Möglichkeiten zu helfen**
- Ich thematisiere mein Erleben, wenn ich mich unter Druck gesetzt fühle**
- Ich benenne meine Grenzen, wenn ich mich beleidigt fühle und beende ein Gespräch, falls erforderlich**
- Ich weise Fragen zurück, die sich auf mein Privatleben beziehen bzw. meine Rolle als Zuhörer missachten**
- Ich fühle mich stark und unangreifbar

19: Kulturelle Werthaltungen

Wie können wir mit unterschiedlichen Werthaltungen in anderen Kulturen oder Familien umgehen?

Siehe Anhang. [2]

- Wir sollten uns unserer eigenen Werte bewusst sein und sie reflektiert haben
- In einer Gesellschaft müssen alle den gleichen Werten folgen
- Die Werthaltungen dieser Kultur/Familie sollten wertschätzend hinterfragt werden
- Man muss Ethnologie oder Sozialwissenschaften studieren

- Wir sollten uns unserer eigenen Werte bewusst sein und sie reflektiert haben**
- In einer Gesellschaft müssen alle den gleichen Werten folgen
- Die Werthaltungen dieser Kultur/Familie sollten wertschätzend hinterfragt werden**
- Man muss Ethnologie oder Sozialwissenschaften studieren

Hinweis

18: Eigene Wertschätzung

19: Kulturelle Werthaltungen

Frage

Antwort

Erklärung

20: Respekt 11

Sind Werte festgelegt, oder können sie sich im Laufe eines Lebens ändern?

Siehe Anhang. [3]

- Die Werte einer Person ändern sich im Laufe ihrer Entwicklung
- Tiefgreifende negative Erfahrungen können die Werte einer Person ändern
- Alle in der Kindheit erworbenen Werte sind dauerhaft
- Schwierige Umstände wie das Leben als Flüchtling oder Leben in Unsicherheit können Werte verändern
- Alle Werte eines Menschen ändern sich zwangsläufig im Laufe des Lebens.

- Die Werte einer Person ändern sich im Laufe ihrer Entwicklung**
- Tiefgreifende negative Erfahrungen können die Werte einer Person ändern**
- Alle in der Kindheit erworbenen Werte sind dauerhaft
- Schwierige Umstände wie das Leben als Flüchtling oder Leben in Unsicherheit können Werte verändern**
- Alle Werte eines Menschen ändern sich zwangsläufig im Laufe des Lebens.

21: Respekt 13

Gibt es einen Unterschied zwischen Toleranz, Akzeptanz und Zustimmung?

Siehe Anhang. [4]

- Ja, gibt es große und signifikante Unterschiede
- Toleranz bedeutet Ertragen und Dinge aushalten. Auch Toleranz hat vernünftige Grenzen
- Nein, zum größten Teil bedeuten sie das gleiche und sind das Äquivalent zu Respekt
- Akzeptanz bedeutet, zu etwas zustimmen und hat eine aktive Komponente
- Zustimmung ist das gleiche wie Akzeptanz

- Ja, gibt es große und signifikante Unterschiede**
- Toleranz bedeutet Ertragen und Dinge aushalten. Auch Toleranz hat vernünftige Grenzen**
- Nein, zum größten Teil bedeuten sie das gleiche und sind das Äquivalent zu Respekt
- Akzeptanz bedeutet, zu etwas zustimmen und hat eine aktive Komponente**
- Zustimmung ist das gleiche wie Akzeptanz

Hinweis

20: Respekt 11

21: Respekt 13

Frage

Antwort

Erklärung

22: Respekt 17

Wie entspreche ich dem Wert Vertraulichkeit?

Vertraulichkeit bedeutet Gehörtes und erfahrenes nicht weiter zu erzählen oder mit Dritten zu teilen. Ausnahmen davon können sein:

1. Geschützte Orte, wie Supervision oder fachliche Beratung verletzen nicht die Vertraulichkeitsregel
2. Bei Androhung von Gewalt oder bei Missbrauch meiner Rolle als Zuhörer*in darf ich Vertraulichkeit dem Gesprächspartner gegenüber in Frage stellen.

- Ich behalte alle Informationen in jedem Fall für mich
- Ich darf relevante Informationen mit einem Experten teilen, der weiterhelfen kann
- Vertraulichkeit hat seine Grenze bei Missbrauch oder Gewalt
- Ich spreche mit Leuten über Gehörtes, denen ich vertraue
- Vertraulichkeit ist Voraussetzung, damit Menschen sich öffnen

- Ich behalte alle Informationen in jedem Fall für mich
- Ich darf relevante Informationen mit einem Experten teilen, der weiterhelfen kann**
- Vertraulichkeit hat seine Grenze bei Missbrauch oder Gewalt**
- Ich spreche mit Leuten über Gehörtes, denen ich vertraue
- Vertraulichkeit ist Voraussetzung, damit Menschen sich öffnen**

23: Respekt 2

Welche Rolle spielt Respekt in Bezug auf Dialog-Management?

Das Wort "Respekt" kommt aus dem Lateinischen und bedeutet "im Rückblick, Überlegung, etwas berücksichtigen". Jemandem Respekt zollen bedeutet, ihn mit Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu behandeln. Respekt beinhaltet eine Haltung der Offenheit gegenüber den Werten von anderen. Respekt ist eine Haltung, die nicht auf einzelnen Werturteilen basiert und schließt gedankenlosen Egoismus aus.

- Wertschätzung der anderen Person, unabhängig von einer Lebenssituation oder Meinung
- Die Aussagen einer anderen Person berühren mich nicht
- Ich bin an unterschiedlichen Lebensplanungen und Meinungen interessiert
- Ich verstehe alles
- Aufmerksames Zuhören

- Wertschätzung der anderen Person, unabhängig von einer Lebenssituation oder Meinung**
- Die Aussagen einer anderen Person berühren mich nicht
- Ich bin an unterschiedlichen Lebensplanungen und Meinungen interessiert**
- Ich verstehe alles
- Aufmerksames Zuhören**

Hinweis

22: Respekt 17

23: Respekt 2

Frage

Antwort

Erklärung

24: Respekt 20

In der Praxis bedeuten Neutralität/Respekt:

- Die Unterscheidung zwischen der Person und dem Problem zu beachten
- Keine eigene Bewertung innerlich zu haben
- Unterschiedliche Lebensweisen akzeptieren
- Den Fähigkeiten und Ressourcen eines Menschen vertrauen

- Die Unterscheidung zwischen der Person und dem Problem zu beachten**
- Keine eigene Bewertung innerlich zu haben
- Unterschiedliche Lebensweisen akzeptieren**
- Den Fähigkeiten und Ressourcen eines Menschen vertrauen**

25: Respekt 5

Was sind wichtige Elemente des respektvollen Gesprächs-Managements?

- Ich stelle viele Fragen
- Ich gebe der anderen Person Zeit zu beschreiben/ zu sprechen
- Ich zeige/erwähne meine Grenzen
- Ich bitte um Respekt
- Ich sage der anderen Person, was sie tun sollte

- Ich stelle viele Fragen
- Ich gebe der anderen Person Zeit zu beschreiben/ zu sprechen**
- Ich zeige/erwähne meine Grenzen**
- Ich bitte um Respekt**
- Ich sage der anderen Person, was sie tun sollte

Ausfragen und Ratschläge geben sind keine Methoden des Gesprächsmanagements

26: Respekt bei Kontroversität

Wie gehen sie mit jemand um, der nicht ihrer Meinung ist oder widerspricht?

- Ich anerkenne, dass die Person sich erlaubt Widerspruch zu zeigen
- Ich erkläre meine eigenen Gedanken und untermauere sie
- Ich beende das Gespräch weil es nicht weiter führt
- Ich akzeptiere die Tatsache und denke über das Ziel des Gesprächs und den weiteren Prozess nach

- Ich anerkenne, dass die Person sich erlaubt Widerspruch zu zeigen**
- Ich erkläre meine eigenen Gedanken und untermauere sie
- Ich beende das Gespräch weil es nicht weiter führt
- Ich akzeptiere die Tatsache und denke über das Ziel des Gesprächs und den weiteren Prozess nach**

Widerspruch ist zwar anstrengend oder kommt ungelegen, zeugt aber auch von dem Eigensinn und der Unabhängigkeit des Gegenübers und das verdient Respekt.

Hinweis

24: Respekt 20

25: Respekt 5

26: Respekt bei Kontroversität

Frage

Antwort

Erklärung

27: Ressourcen aktivieren

Welcher Sprachstil ist hilfreich, um in anderen Ressourcen zu aktivieren?

Richtig oder falsch, gut oder schlecht hilft in der Problemlösung nicht weiter. Die Erweiterung der eigenen Wahrnehmung und die Veränderung der Wahrnehmungsperspektive ist das, was Lösungsmöglichkeiten eröffnet.

- Mache ihnen bewusst, was sie richtig bzw. falsch machen.
- Sprich klar und konkret mit sinnesspezifischer Sprache
- Nutze metaphorische / bildhafte Sprache
- Stelle Fragen, die einen Perspektivenwechsel ermöglichen.
- Fokussiere auf Möglichkeiten, nicht auf Einschränkungen.

- Mache ihnen bewusst, was sie richtig bzw. falsch machen.
- Sprich klar und konkret mit sinnesspezifischer Sprache**
- Nutze metaphorische / bildhafte Sprache**
- Stelle Fragen, die einen Perspektivenwechsel ermöglichen.**
- Fokussiere auf Möglichkeiten, nicht auf Einschränkungen.**

28: Ressourcen entdecken

Wo kann ich Ressourcen bei Menschen entdecken?

Ressourcen sind Fertigkeiten, die aus der Selbstwirksamkeit des Ratsuchenden entspringen. Selbstwirksamkeit fragt nach der persönlichen Einschätzung der eigenen Kompetenzen, allgemein mit Schwierigkeiten und Barrieren im täglichen Leben zurechtzukommen.

- Nur in Situationen, die wirklich gut gelaufen sind
- Auch in schwierigen Situationen lassen sich Ressourcen entdecken
- In Problemen, wenn man sie umdeutet
- Auf der inneren Landkarte des Ratsuchenden
- eigentlich überall

- Nur in Situationen, die wirklich gut gelaufen sind
- Auch in schwierigen Situationen lassen sich Ressourcen entdecken**
- In Problemen, wenn man sie umdeutet**
- Auf der inneren Landkarte des Ratsuchenden**
- eigentlich überall

29: ressourcenorientierte Gesprächsführung

Ressourcenorientierte Gespräche sollen...

Problemanalysen können wichtig sein, um die Funktion des Problems zu verstehen. Das aktiviert jedoch noch keine Ressourcen.

- Suchprozesse in Gang setzen
- eine umfängliche Problemanalyse haben
- neue Sichtweisen fördern
- neue Handlungsmöglichkeiten aufzeigen
- Selbstwert stärken

- Suchprozesse in Gang setzen**
- eine umfängliche Problemanalyse haben
- neue Sichtweisen fördern**
- neue Handlungsmöglichkeiten aufzeigen**
- Selbstwert stärken**

Hinweis

27: Ressourcen aktivieren

28: Ressourcen entdecken

29: ressourcenorientierte
Gesprächsführung

Frage

Antwort

Erklärung

30: ressourcenorientierte Gesprächsführung 5

Ressourcenorientierte Gespräche
sollen...

- Suchprozesse in Gang setzen
- eine umfängliche
Problemanalyse haben
- neue Sichtweisen fördern
- neue Handlungsmöglichkeiten
aufzeigen
- Selbstwert stärken

- Suchprozesse in Gang setzen**
- eine umfängliche
Problemanalyse haben
- neue Sichtweisen fördern**
- neue Handlungsmöglichkeiten
aufzeigen**
- Selbstwert stärken**

Problemanalysen können wichtig
sein, um die Funktion des
Problems zu verstehen. Das
aktiviert jedoch noch keine
Ressourcen.

31: Wertschätzung

Was bedeutet Wertschätzung?

- Offenheit und Ehrlichkeit dem
anderen gegenüber ohne
verletzend zu sein
- Eine Person beglückwünschen
oder loben
- Die Grenzen und Verletzbarkeit
eines anderen respektieren
- Die Bewertung der
Verhaltensweisen einer Person
- Achtsamkeit und Empathie
einem anderen gegenüber

- Offenheit und Ehrlichkeit dem
anderen gegenüber ohne
verletzend zu sein**
- Eine Person beglückwünschen
oder loben
- Die Grenzen und Verletzbarkeit
eines anderen respektieren**
- Die Bewertung der
Verhaltensweisen einer Person
- Achtsamkeit und Empathie
einem anderen gegenüber**

Wertschätzung bedeutet, dass ich
die Werte und Werthaltungen des
Gegenübers achte, aber nicht
zwangsläufig teile. Ich kann aber
aus seiner Perspektive heraus die
Bedeutung oder Nützlichkeit
erkennen.

32: Respekt 19

Was gehört zu "gutem Zuhören"?

- Sich auf gleicher Augenhöhe
befinden
- Kongruenz empfinden
- Echtheit in der Rolle
- Der Versuch, Hinweise zu finden
und die Wurzeln zu erforschen
- Eigene Themen und
Erfahrungen einbringen

- Sich auf gleicher Augenhöhe
befinden**
- Kongruenz empfinden**
- Echtheit in der Rolle**
- Der Versuch, Hinweise zu finden
und die Wurzeln zu erforschen
- Eigene Themen und
Erfahrungen einbringen

Es ist wichtig, hier zu
differenzieren: Die Person hat ein
Problem, aber er oder sie ist nicht
das Problem. Diese Art und Weise,
Dinge zu betrachten, eröffnet
Möglichkeiten der Entwicklung
(Siehe auch die Beschreibung des
menschlichen Individuums von
Rogers:
https://de.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers)

Hinweis

30: ressourcenorientierte
Gesprächsführung 5

31: Wertschätzung

32: Respekt 19

Frage

Antwort

Erklärung

33: Was sind Ressourcen

Was versteht man unter Ressourcen in einem konkreten Gespräch?

- alle Fähigkeiten und Fertigkeiten, die jemand hat
- Fähigkeiten und Fertigkeiten, die dazu dienen in einer bestimmten Situation ein wichtiges Ziel zu erreichen
- Fähigkeiten, die das Gegenüber zur Problemlösung zwar hat, aber ihm nicht bewusst sind
- Zustände, die das Gegenüber stabilisieren
- Probleme, die das Gegenüber schon gelöst hat.

- alle Fähigkeiten und Fertigkeiten, die jemand hat
- Fähigkeiten und Fertigkeiten, die dazu dienen in einer bestimmten Situation ein wichtiges Ziel zu erreichen**
- Fähigkeiten, die das Gegenüber zur Problemlösung zwar hat, aber ihm nicht bewusst sind**
- Zustände, die das Gegenüber stabilisieren**
- Probleme, die das Gegenüber schon gelöst hat.

Ressourcen sind konkrete Hilfsmittel des Gegenübers, die bezogen auf die Problematik eine Veränderung bzw. Verbesserung hervorrufen.

34: Zusammenhang von Fragen und Ressource

Durch welche Fragen werden Ressourcen aktiviert?

- Begründungsfragen stellen
- Informationsfragen stellen
- Fragen zur Selbsterkundung stellen
- Geschlossene Fragen stellen

- Begründungsfragen stellen
- Informationsfragen stellen
- Fragen zur Selbsterkundung stellen**
- Geschlossene Fragen stellen**

Informations- und Bewertungsfragen können keine Ressourcen aktivieren. Offene Fragen häufig auch nicht, weil sie zu allgemein sind. Nützlich sind Fragen, die eine neue Perspektive ermöglichen oder ein Thema vertiefen, bzw. das Gegenüber anregen sich selbst zu erforschen.

Hinweis

33: Was sind Ressourcen

34: Zusammenhang von Fragen und
Ressource

Frage

Antwort

Erklärung

35: Zusammenhang von Sprache und Ressource

Wie kann ich sprachlich Ressourcen befördern?

Sachliche Informationen aktivieren höchstens zufällig Ressourcen bei anderen. Ressourcen werden durch aktive und klare Bilder, Gefühle oder auch Töne aktiviert. Je präziser sich eine Ressource vorgeteilt oder gefühlt wird, um so wahrscheinlicher ist es, dass sie auch genutzt werden wird.

- Informationen geben, was Ressourcen sein können
- Sich eine Ressource so präzise, wie möglich sich vorstellen oder empfinden lassen
- die Ressource mit dem gewünschten Ziel in Verbindung bringen.
- den Anderen die Ressource do bildhaft, wie möglich beschreiben lassen
- sinnesspezifische Sprache verwenden

- Informationen geben, was Ressourcen sein können
- Sich eine Ressource so präzise, wie möglich sich vorstellen oder empfinden lassen**
- die Ressource mit dem gewünschten Ziel in Verbindung bringen.**
- den Anderen die Ressource do bildhaft, wie möglich beschreiben lassen**
- sinnesspezifische Sprache verwenden**

36: Beeinflussung

Welche Form von Verhalten würde für mich als Zuhörender eine Manipulation oder einen Missbrauch meiner Rolle darstellen?

Diese Frage scheint banal zu sein. Ziel ist es sicherzustellen, dass das Bewusstsein der Verantwortung bei einer Begleitung erhalten bleibt. Manipulation ist gegeben, wenn ich mein Gegenüber inhaltlich beeinflusse.

- Der Wunsch, jemanden dazu zu bringen, meine eigenen Werte usw. akzeptieren
- Fragen zu stellen mit dem Ziel, meine eigene Neugier zu befriedigen
- Fragen stellen, um mein Interesse zu bekunden
- Sondierende Fragen
- Den Dialog auf Bereiche lenken, die mich interessieren

- Der Wunsch, jemanden dazu zu bringen, meine eigenen Werte usw. akzeptieren**
- Fragen zu stellen mit dem Ziel, meine eigene Neugier zu befriedigen**
- Fragen stellen, um mein Interesse zu bekunden
- Sondierende Fragen
- Den Dialog auf Bereiche lenken, die mich interessieren**

Hinweis

35: Zusammenhang von Sprache und
Ressource

36: Beeinflussung

Frage

Antwort

Erklärung

37: Ressource Grundlage

Was ist eine Ressource?

- eine zusätzliche Perspektive einnehmen können
- meine guten Ratschläge
- eine selbstwerterhöhende Erfahrung
- ein Mittel zur Veränderung
- etwas woraus ich Energie schöpfe

- eine zusätzliche Perspektive einnehmen können**
- meine guten Ratschläge
- eine selbstwerterhöhende Erfahrung**
- ein Mittel zur Veränderung**
- etwas woraus ich Energie schöpfe**

Ein Ressource meint immer ein Hilfsmittel, das eine Person selbst zur Verfügung hat.

38: Ressourcen Basic

Was bedeutet nach Ressourcen schauen?

- das ganze Leben in den Blick nehmen
- Den Lösungen des "Ratsuchenden" folgen
- Den Fokus vom Problem wegzunehmen oder zu erweitern
- Stärken zur Bewältigung der momentanen Herausforderung zu finden
- Eigene Lösungsvorschläge suchen

- das ganze Leben in den Blick nehmen
- Den Lösungen des "Ratsuchenden" folgen**
- Den Fokus vom Problem wegzunehmen oder zu erweitern**
- Stärken zur Bewältigung der momentanen Herausforderung zu finden**
- Eigene Lösungsvorschläge suchen

Ressourcen werden immer im Gegennüber aktiviert, indem man die Sichtweise des anderen erweitert oder verändert.

39: Ressourcen Basic 5

Was bedeutet nach Ressourcen schauen?

- das ganze Leben in den Blick nehmen
- Den Lösungen des "Ratsuchenden" folgen
- Den Fokus vom Problem wegzunehmen oder zu erweitern
- Stärken zur Bewältigung der momentanen Herausforderung zu finden
- Eigene Lösungsvorschläge suchen

- das ganze Leben in den Blick nehmen
- Den Lösungen des "Ratsuchenden" folgen**
- Den Fokus vom Problem wegzunehmen oder zu erweitern**
- Stärken zur Bewältigung der momentanen Herausforderung zu finden**
- Eigene Lösungsvorschläge suchen

Ressourcen werden immer im Gegennüber aktiviert, indem man die Sichtweise des anderen erweitert oder verändert.

Hinweis

37: Ressource Grundlage

38: Ressourcen Basic

39: Ressourcen Basic 5

Frage

40: ressourcenorientierte Gesprächsführung 3

Was hilft Ressourcen nutzbar zu machen?

- den Zugang erschließen
- den Wert/die Bedeutung ermitteln
- die Nützlichkeit und Bedeutung abklären
- eigene wichtige Erfahrungen einbringen
- Verbesserungsvorschläge machen

Antwort

- den Zugang erschließen**
- den Wert/die Bedeutung ermitteln**
- die Nützlichkeit und Bedeutung abklären**
- eigene wichtige Erfahrungen einbringen
- Verbesserungsvorschläge machen

Erklärung

Ressourcenaktivierung geschieht durch die betreffende Person selbst. Ratschläge und eigene Erfahrungen führen häufig nicht zur Resourceaktivierung, sondern können sogar Beschämung oder Frustration auslösen.

Hinweis

40: ressourcenorientierte
Gesprächsführung 3

Anhang

[1]

Die Beziehung wird durch folgende Grundhaltungen auf Seiten des Zuhörers gefördert:

- positive Wertschätzung und emotionale Wärme d.h. bedingungslose Akzeptanz der anderen Person als ein Individuum.
- Einfühlsames Verständnis für das, was in der anderen Person vor sich geht und sich Mühe geben, zu kommunizieren, was verstanden wurde, ohne ein Urteil oder eine Diagnose usw. abzugeben Diese verbale Aktion wird auch als "Verbalisierung emotionaler Erfahrung" bezeichnet.
- Kongruenz, d.h. die Authentizität des Zuhörers in Bezug auf die andere Person.
- Personenzentriertes Kommunikationsmanagement ist als ein System von Einstellungen auf Seiten des Zuhörers zu verstehen, das durch Haltungen unterstützt wird und nicht so sehr durch eine vom Zuhörer implementierte Methode oder Technik. Wir nennen dies oft eine "innere Haltung".
- Das von Rogers entwickelte Konzept geht davon aus, dass Menschen durch eine Beziehung geholfen wird, in der sie akzeptiert werden und spüren, dass sie verstanden werden.

[2]

Das Video: "The Danger of a Single Story" findet sich unter folgendem Link auch mit deutschen Untertiteln:

https://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story?language=de.

In diesem Video beschreibt Chimamanda Adichie ihre eigene Entwicklung zu einer Schriftstellerin, die sich ihrer eigenen Kultur und Herkunft bewusst ist. Ihr Beispiel zeigt auch, wie einfach es ist, Rückschlüsse auf eine ganze Gesellschaft auf der Grundlage einer einzigen Geschichte zu ziehen.

Das Video verdeutlicht außerdem, wie schwierig es ist Werthaltungen zwischen verschiedenen Kultren zu transportieren.

Werthaltungen sind wichtig, weil sie wesentlich unsere Haltungen und Handlungen beeinflussen.

[3]

Um herauszufinden, welche Werte angewendet werden und in welcher Form, ist es ratsam, konkrete Fragen zu stellen: "Wie verbringen Sie Ihre Zeit?", "Wofür gibst du Geld aus?", "In was investieren Sie Ihre Energien?" Je genauer diese Fragen beantwortet werden, umso mehr wissen wir über die wirklichen Präferenzen des einzelnen und dementsprechend indirekt über die Werte und Überzeugungen, die seine Handlungen bestimmen. Diese sind in der Regel ganz anders als die rational geschaffene Werte-Hierarchie. Diese Methode macht ebenfalls Anpassung oder Veränderung möglich.

[4]

Akzeptanz kommt aus dem Lateinischen und bedeutet "genehmigen, annehmen". Es ist das Substantiv des Verbs akzeptieren, das genehmigen, annehmen, zustimmen bedeutet. Dementsprechend kann 'Akzeptanz' definiert werden als die Bereitschaft, jemand oder etwas zu akzeptieren (Drosowski, 1989). Dies macht deutlich, dass Akzeptanz auf freiwilliger Basis bestehen muss. Darüber hinaus hat es eine aktive Komponente, im Gegensatz zu der passiven Akzeptanz, die durch das Wort 'Toleranz' beschrieben wird. Akzeptanz drückt das Werturteil der Zustimmung aus und ist daher das Gegenteil von Ablehnung. Eine Akzeptanz-Einstellung ist eine Grundvoraussetzung für einen Dialog, der nützlich für andere sein wird. Dazu gehört auch die Akzeptanz einer Reihe von grundlegenden Annahmen, die für eine erfolgreiche und hilfreiche Kommunikation wichtig sind: Grundannahme 1

Körper, Geist und Umwelt bilden ein einheitliches System.

Grundannahme 2

Jedes Verhalten ist Kommunikation - Stille, nonverbales Verhalten und paraverbale Ausdrücke können die Wirkung einer Nachricht beeinflussen.

Grundannahme 3

Die Bedeutung der Kommunikation ergibt sich aus der Reaktion, die sie provoziert - nicht von den Absichten des Mitteilenden.

Grundannahme 4

Personen passen ihr Verhalten an ihre eigenen Vorstellungen und Haltungen an, an ihre "innere Landkarte" und nicht an die Welt selbst.

Grundannahme 5

Personen wählen immer die beste aus den Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung stehen. Sie funktionieren in Bezug auf ihre "Weltmodell" (innere Karte). Als Ergebnis hat jede Form des menschlichen Verhaltens eine Bedeutung, vorausgesetzt, dass sie im Rahmen der "inneren Landkarte" der betroffenen Person zu sehen ist.

Grundannahme 6

Es gibt eine positive Absicht hinter jeder Form des Verhaltens. Jede Form von Verhalten ist in einem bestimmten Kontext nützlich

Hilfsblatt: Ihr Protokoll für das Lernen mit diesem Ausdruck.

Mit diesem Blatt laden wir Sie ein zu kontrollieren, ob eine Frage richtig oder falsch von Ihnen beantwortet wurde.

Aktives Zuhören und Gesprächsführung

Frage	Wiederholungen																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Wiederholungen																			
Frage	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				

Empathie & Emotionale Stabilität

Frage	Wiederholungen																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Wiederholungen																			
Frage	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				

Respekt & Ressourcenaktivierung

Frage	Wiederholungen																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Wiederholungen																				
Frage	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					
38																					
39																					
40																					