

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Trainermanual

TelefonSeelsorge

Stand: August 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.



Inhaltsverzeichnis

Projektpartner

Einführung

Teil 1: 30 Stunden Lernen mit Microlearning

Aktives Zuhören und Gesprächsführung
Empathie und emotionale Stabilität
Respekt und Ressourcenaktivierung

Teil 2: 40 Stunden Livetraining

Session 01 Kennenlernen und Einführung
Session 02 Zuhörthermometer
Session 03 Emotionale Balance
Session 04 Respekt und Grenzen
Session 05 Empathie
Session 06 Spiegeln
Session 07 Inneres Team
Session 08 Gespräche strukturieren
Session 09 Ressourcen aktivieren
Session 10 Feedback und Abschluss

Teil 3: 50 Stunden Praxis und Vertiefung

Praxis im Berufs- / Lebenskontext und das Vertiefen des Gelernten
Anleitung für den Trainer direkt nach der Unterhaltung/dem Anruf -
Aufzeichnungsprotokoll
Zusätzliche Werkzeuge für die Ausbildung



Projektpartner

- IFOTES EUROPE e. V., Hagen, Germany
- Magyar Leiki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege – LESZ, Hungary
- Telefono Amico Italia, Italy
- Telefonseelsorge München, Germany
- Sensor Zuid-Holland zuid midden, Rotterdam, The Netherlands
- Ruprecht-Karls-Universitat Heidelberg – Medizinische Fakultät - Department for Internal General Medicine, Germany
- NIVEL - Netherlands Institute for health services research, The Netherlands
- Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Hungary
- Studio Rucli Training and counselling, Italy
- Scuola Nazionale Servizi, Italy



Einführung

Willkommen bei "Listening-Skills"

Willkommen bei EmPoWEring - Bildungsweg für emotionales Wohlbefinden

Wir schätzen das Recht jedes Menschen, gehört zu werden und emotionale Unterstützung zu jeder Zeit zu erhalten, und wir glauben, dass das Hören eine Schlüsselkompetenz ist, um emotionales Wohlbefinden in privaten und geschäftlichen Situationen zu bieten.

Das Projekt "Empowering - Pädagogischer Weg für emotionales Wohlbefinden" wurde von Organisationen, die sich auf das Gebiet der emotionalen Unterstützung und Krisenintervention (TES - Telephone Emergency Services) in Zusammenarbeit mit Forschungsinstituten aus vier verschiedenen Ländern beziehen: Deutschland, Ungarn, Italien und die Niederlande.

Ziel dieses Projektes war es, die Kompetenz der Zuhörfähigkeit auf dem Gebiet der Krisenzentren in Europa zu eruieren, bewährte Praxiserfahrungen unter wissenschaftlichen Kriterien zusammenzustellen und ein 120-stündiges Training aufzubauen, um die Grundkompetenzen für alle zugänglich zu machen. Die Wirksamkeit der Qualifizierung wurde mit wissenschaftlichen Untersuchungen gemessen.

Zuhören

Haben sie schon mal mit einer Freundin oder einem Freund über ein Problem gesprochen, und haben erkannt, dass sie nicht in der Lage waren zu begreifen, warum das Problem so wichtig für sie oder ihn ist? Haben sie schon mal eine Idee einer Gruppe vorgestellt und die Teilnehmenden verwirrt? Oder hat ihnen vielleicht jemand plötzlich vorgeworfen, dass sie nicht auf ihre oder seine Bedürfnisse hören? Was ist los in diesen Situationen? Missverständnisse dieser Art haben wir alle in der einen oder anderen Form erlebt. Es kann zu Verwirrung, Missverständnissen, Animositäten oder sogar zu einem Zusammenbruch von Beziehungen führen. Ein guter Zuhörer zu sein, ist eine der wichtigsten und erstaunlichsten Lebenskompetenzen, die jede und jeder erreichen kann. Doch nicht viele von uns wissen, wie man es macht, denn niemand hat es uns gelehrt und noch weniger



haben wir die alltägliche Erfahrung, dass uns wirklich zugehört wird. Sehr oft geht es um Inhalte, also um Sachzusammenhänge.

Obwohl es Hunderte von Büchern über Kommunikation gibt, ist es schwierig, einen "Zuhörer" zu finden. Es gibt sehr viele Fähigkeiten, die entscheidend für einen guten Zuhörer und wichtig für alle Arten von Gesprächsanlässen sind.

Zum Glück gibt es aber einige grundlegende Praktiken die jedem weiterhelfen, um unsere täglichen Interaktionen steuern zu können und um eine bessere Kommunikation zu gewährleisten. Es geht darum Emotionen zu meistern, Werte zu jonglieren, Bedürfnisse zu reflektieren, Karten der Realität zu respektieren, Informationen zu vermitteln und nützliche Fragen zu stellen.

Diese Fertigkeiten und Fähigkeiten wurden im Empowering-Projekt erforscht und systematisiert.

Das Empowering-Projekt

Das Projekt umfasst die Kartierung von Organisationen, die in Europa, insbesondere in den 4 Projektpartnerländern, emotionale Unterstützung leisten. Es wurden zwei Umfragen durchgeführt: eine Untersuchung über bestehende Ausbildungsmöglichkeiten im Bereich der emotionalen Gesundheit und eine Untersuchung über die wichtigsten Fähigkeiten für einen Zuhörer.

Die Ergebnisse der Erhebungen wurden verwendet, um das Profil des Zuhörers zu definieren und mit dem Aufbau eines Trainingsprogramms zu beginnen, das darauf ausgerichtet ist, relevante Fähigkeiten zu entwickeln. Das Ergebnis besteht aus einem Kurs von 30 Stunden Selbstlernen, 40 Stunden Unterricht und bis zu 50 Stunden Weiterbildung und Vertiefung ggf. in speziellen Feldern und mit speziellen Fragestellungen.

Die Ausbildung befasst sich mit den wichtigsten Grundsätzen des Zuhörprozesses zusammen mit den interaktiven Faktoren. Sechs Features für gutes Hören wurden als Profilm Merkmale identifiziert.

Am Ende wurde ein Curriculum für den Erwerb von Zuhörfähigkeiten entwickelt, das die Lernergebnisse in Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen beschreibt.

Dieses Manual beinhaltet ein 30-Stunden-theoretisches Blended-Learning-Modul parallel zu einer 40-stündigen Face-to-Face-Gruppenphase sowie eine Aufbauphase, die das theoretische Verständnis und die Übertragung von Fertigkeiten in den Arbeitsfeldern der Auszubildenden im Fokus hat.

Der Kurs wurde von den Partnern eher wie eine Toolbox mit Trainingsaktivitäten und Übungen, Multimedia, theoretischen Material und Richtlinien zur Überwachung und Verbesserung des Lernens in den jeweiligen Bereichen entwickelt.

Im Praxisteil überwiegen praktische Übungen, interaktive Erfahrungen und die Analyse konkreter Fälle.



Im theoretischen Teil wurde auf verschiedene Ansätze und psychologische Theorien im Gebrauch (psychodynamische, kognitiv-verhaltensbezogene, systemische, humanistische/kundenorientierte, Krisenintervention) Wert gelegt, die immer auf ihre Wirksamkeit für den Erwerb von Fähigkeiten gerichtet sind.

Die Ausbildung befasst sich mit den wichtigsten Grundsätzen des Zuhörprozesses zusammen mit den interaktiven Faktoren.

Die interaktiven Faktoren sind:

- Interne Orientierung (mit sich selbst im Kontakt sein)
- Externe Orientierung (mit deinem Gegenüber verbunden sein)
- aktives Verhalten (während des Sprechens und der Interaktion)
- passives Verhalten (beim Zuhören und Erfassen)

Das Zuhören wird nicht erfolgreich sein, wenn einer dieser vier interaktiven Faktoren aus dem Gleichgewicht gerät. Für das gute Zuhören müssen alle vier Felder aktiviert und in Balance stehen.

Zielgruppen

Die Ausbildung ist so konzipiert, dass sie allen Zielgruppen zugänglich ist, die daran interessiert sind, ihre Zuhörfähigkeit zu entwickeln, unabhängig von Geschlecht oder beruflichem Hintergrund.

Die Ausbildung eignet sich besonders für diejenigen, die im sozialen Bereich tätig sind, im Bereich der geistigen und emotionalen Gesundheit, den Krisenhotlines und für emotionale Unterstützung.

Es sind keine vorherigen Erfahrungen im sozialen Bereich oder in der Freiwilligenarbeit erforderlich.

Grundlegende pädagogische Anforderungen sollten erfüllt werden und die Teilnehmer sollten sich persönlich begegnen wollen und bereit sein, sich aktiv zu engagieren und in der Gruppe zu arbeiten.

Fertigkeiten (Skills), die in der Ausbildung erworben werden

Zuhören hilft den Menschen besser mit Situationen fertig zu werden, denen sie gegenüberstehen. Es hilft, Einzelpersonen mit ihren Emotionen und Gefühlen umzugehen und schließlich hilft es ihnen, positive Entscheidungen zu treffen. Gleichzeitig sollte ein guter Zuhörer in der Lage sein, seine eigenen Emotionen zu bewältigen und mit der anderen Person mit einer wertschätzenden und proaktiven Haltung in Verbindung zu bleiben.

Um diese Fähigkeit zu erreichen, müssen folgende Grundkenntnisse erlernt und verbessert werden:

- 1) Aktives Zuhören
- 2) Emotionale Stabilität
- 3) Empathie zeigen
- 4) Gespräche „führen“ (strukturieren)
- 5) Ressourcenaktivierung



6) Respekt

Aktives Zuhören	Lernen sie ihre Höraktivität in ihrer verschiedenen Bedeutung kennen und lernen sie die richtigen Eigenschaften des aktiven Zuhörens. Managen sie die Höraktivität in einer Konversation und nutzen Sie die Eigenschaften des aktiven Zuhörens.
Emotionale Stabilität	Erkennen und identifizieren Sie die zentralen Grundgefühle und versuchen Sie, sie zu benennen und zu intervenieren. Identifizieren Sie Ihre eigenen Emotionen und entwickeln Sie einen verständnisvolleren und weniger beurteilenden Standpunkt bezüglich ihres Gegenübers.
Empathie	Entwickeln Sie eine emphatische Haltung und erkennen sie Unterschiede zwischen Empathie und Sympathie und zwischen assoziiert und dissoziiert. Lernen Sie, persönliche Grenzen zu setzen, um objektiver und hilfsbereiter mit gegenseitigem Respekt zu sein. Nehmen Sie unterschiedliche Perspektiven ein.
Gespräche „führen“	Führen Sie ein Gespräch in einer ruhigen und effizienten Weise. Identifizieren sie die grundlegende Struktur eines Gespräches und die kritischen Punkte, die entstehen können. Benutzen sie in geeigneter Weise die verschiedenen Werkzeuge des Zuhörens um durch Übungen sich der kritischen Punkte eines Gesprächs (Verantwortung des Prozesses der Konversation) bewusst zu sein.
Ressourcen aktivieren	Wissen und erkennen Sie die verschiedenen Arten von Ressourcen (geistig, physisch, sozial). Lernen Sie nützliche Ressourcen zu aktivieren, um im richtigen Kontext (Familie, Arbeit, Gesellschaft) hilfreich zu sein. Lernen Sie auf die Bedürfnisse der Person, mit der Sie interagieren, zu hören.
Respekt	Entwickeln Sie das Bewusstsein für die Bedeutung von Respekt in Ihrem persönlichen Leben und innerhalb ihrer Gespräche. Definieren sie, wie Sie sich auf ihre Werte beziehen. Erkennen Sie die verschiedenen Arten von Akzeptanz durch Übungen und können diese Fähigkeiten in einem Gespräch anwenden (in der Lage sein zu akzeptieren, dass jemand anderes unterschiedliche Werte haben kann).

Die Ausbildung ist konzipiert, um ihre Zuhörfähigkeiten in allen Bereichen zu entwickeln, insbesondere im Bereich des emotionalen Wohlbefindens und der Krisenintervention, mit Schwerpunkt auf den Zuhörer im Rahmen von Telefondienstleistungen und Fachleuten im Bereich der Gesundheitsversorgung.

Das Trainingshandbuch

Für die Akkreditierung im Bereich der emotionalen Gesundheit und des Zuhörens wird in diesem Handbuch die gesamte Schulung „Listening Skills“ dargestellt. In ihm werden die Fähigkeiten und Kompetenzen, die trainiert werden sollen, und die Abfolge von Trainings mit möglichen Werkzeugen beschrieben.

Das Handbuch ist für erfahrene Trainerinnen und Trainer konzipiert, die bereits Erfahrung in der Erwachsenenbildung und Ausbildung sowie Training haben.



Das Handbuch enthält Werkzeuge und Übungen, um die oben erwähnten 6 Hauptkompetenzen zu trainieren und zu entwickeln, die die Forschung als notwendig erachtet, um ein kompetenter Zuhörer zu sein.

Die vorgeschlagenen Übungen sind für eine Trainingsgruppe von etwa 15-20 Personen ausgelegt, um allen Auszubildenden die Möglichkeit zu geben, ihre Zuhörfähigkeit zu verbessern und gewinnbringend zu üben und die erwarteten Ergebnisse zu erzielen. Bei größeren Gruppen müssen die vorgeschlagenen Übungen angepasst werden.

Dieses Handbuch ist in drei Teile geteilt:

1. Fragebogen für E-Learning und theoretische Materialien für das Selbstlernen (30 Stunden)
2. Übungen und Werkzeuge für die Ausbildung in der Gruppe (40 Stunden, verteilt auf 10 Einheiten)
3. Vorschläge für zusätzliche Werkzeuge, Selbstlernen, theoretische Materialien, Filme, zur weiteren Verbesserung und Praxis der Zuhörfähigkeit in verschiedenen Einrichtungen und Bereichen (50 Stunden)

Es wird empfohlen, die 10 Sitzungen auszuführen, die das 40-Stunden-Training entsprechend der im Handbuch angegebenen Reihenfolge vorstellt. Die vorgeschlagenen Übungen wurden unter den Best Practices von Projektpartnerorganisationen identifiziert und wurden während des Projekts mit einem positiven Ergebnis getestet. Sie zielen auf den Erwerb der für jede Sitzung angegebenen Fähigkeiten ab und können darüber hinaus erweitert oder durch ähnliche Übungen ersetzt werden, die dieselben Zwecke erfüllen. Auch die vorgeschlagenen theoretischen Materialien sind eine Auswahl, sie können mit zusätzlichen Beiträgen und Texten in den verschiedenen Ländern und Sprachen integriert und umgesetzt werden.

Die Projektwebsite <http://listening-skills.eu> enthält Materialien und bibliographische Referenzen in folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Niederländisch, Ungarisch.

Der Fragebogen zum Microlearning und zur Einschätzung des erworbenen Wissens wurde auf der e-learning Plattform KnowledgeFox entwickelt.

Interessierte, die dieses Tool nutzen wollen, wenden Sie sich bitte an europa@ifotes.org.



Teil 1

MICROLEARNING

30 Stunden

Fragebogen zum Selbstlernen

(e-version auf der KnowledgeFox-Plattform)

Die Teilnehmer des Trainings "Listening-Skills" sind eingeladen, ihre Ausbildung mit einem selbstlernenden Tool zu starten, das auf der e-Plattform "Knowledgefox" hochgeladen wird. Diese Learning-App unterstützt Auszubildende während des Trainings bei der Überprüfung ihres Wissens über das Hören, Vertiefung ihrer Kompetenz und Erweiterung ihres Verständnisses in Hörverständnissen.

Zu diesem Zweck wurde ein selbstlernender Fragebogen aus etwa 100 Fragen entwickelt. Die Fragen beziehen sich auf die wichtigsten Fähigkeiten eines Zuhörers: emotionale Stabilität, Respekt, Empathie, aktives Zuhören, Umgang mit einer Konversation und Ressourcenaktivierung.

Die Knowledgefox-App "Listening Skills" kann direkt auf Smartphones oder PCs heruntergeladen und installiert werden. Die Auszubildenden sind mit einem Benutzernamen und Passwort versehen und können auf den Fragebogen in einer der folgenden Sprachen zugreifen: Englisch, Deutsch, Italienisch, Niederländisch und Ungarisch.

Jede Frage wird von 4-5 möglichen Antworten begleitet. Der/ die Auszubildende muss die am besten geeigneten Antworten wählen (kann sogar mehr als eins sein), dann bekommt er/ sie sofort das Feedback und einige theoretische Informationen, um die Gründe besser zu verstehen.

Beim Lernen kann jeder Trainee seine Fortschritte überprüfen, wie viel er / sie verbessert hat oder wie viel noch zu lernen ist.

Durch die App können die Auszubildenden auch mit den Trainern interagieren und Feedback geben oder weitere Informationen geben, wenn eine Frage nicht klar ist.



Die Index- und Suchfunktion kann verwendet werden, um einen Überblick über den Kursinhalt zu erhalten oder nach bestimmten Informationen zu suchen.

Der Kurs kann jederzeit unterbrochen werden; Bei Zugriff an einem späteren Zeitpunkt beginnt die App immer genau dort, wo der/ die Trainee zuletzt gestoppt hat. Besser ist, jeden Tag 2-5 Minuten zu lernen, anstatt alles auf einmal.

Fragen werden nach dem Zufallsprinzip wiederholt, so dass das Lerngedächtnis unterstützt wird. Antworten, die nicht korrekt waren, werden häufiger wiederholt. Was mehrmals richtig beantwortet wurde, wird abgelegt.

Die PDF-Version des Fragebogens steht auf der Projektwebsite zur Verfügung.

Organisationen, die auf das Knowledgefox-System zugreifen möchten, wenden Sie sich bitte an europe@ifotes.org.



Teil 2

LiveTRAINING

40 Stunden



Session 1: Beginn und Kennenlernen

Übersicht

Ziele

- Schaffung guter Arbeitsgruppenbedingungen und Erleichterung der Gruppendynamik
- Setzen Sie die ersten Samen des Wissens und das Bewusstsein für das Hören

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Vorstellung einer anderen Person
- Eine offene und respektvolle Beziehung aufzubauen
- Beobachten und Hören
- Fokussierung und Synthese
- Verbinden mit sich selbst

Übungen

Übung 1: Ratsch im Treppenhaus

Übung 2: Namensspiel

Übung 4: Interview

Übung 3: Rosenbusch

Übung 5: Zuhörsonne

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N° 1

THEMA	Respekt
FÄHIGKEITEN	Hypothesenbildung, Gruppenarbeit

Titel:	“Vermutungen” über die TN der anderen Gruppenhälfte
---------------	--

Ziel	Erstes kennen lernen, Selbstöffnung,
Zeit	10 min ½ Gruppe 10 min – Präsentation der Ergebnisse
MATERIAL	--
SETTING	1. Die Gruppe wird in 2 Hälften geteilt 2. Plenum
IMPLEMENTATION	Die Gruppe wird in 2 geteilt und bekommt die Aufgabe über die Menschen in der anderen Hälfte zu Phantasieren. Themen sind: Hobbys, Lebensstiel, Vorlieben Ablehnungen, “Spielzeuge” (z.B. Auto, Handy ...)
Schritt 1 10 Minuten Setting: 2 x 1/2 Gruppe	1. Die Gruppe wird in 2 geteilt und bekommt die Aufgabe über die Menschen in der anderen Hälfte zu Phantasieren. Themen sind: Hobbys, Lebensstiel, Vorlieben Ablehnungen, “Spielzeuge” (z.B. Auto, Handy ...)
Schritt 2 10 Minuten Setting: Plenum	1. Die Phantasien werden im Plenum vorgestellt. Dann ist diese Übung beendet. Die “Auflösung“ der Phantasien erfolgt erst in der Übungspräsentation: Interview (S. 1 Übung 2)



Übung N° 2

THEMA	Aktives Zuhören
FÄHIGKEITEN	Sich selbst vorstellen, sich gegenseitig kennenlernen

TITEL:	Namensspiel
---------------	--------------------

ZIEL	Sich gegenseitig kennenlernen/ warming up
ZEIT	15 Min
MATERIAL	Kein Material
SETTING	Alle stehen im Kreis
ANLEITUNG	
Schritt 1	Sage deinen Namen und hänge vorne dran ein Adjektiv, das mit dem gleichen Buchstaben beginnt, z.B. „feuriger Frank“
Schritt 2	Jeder stellt der Reihe nach seinen Namen vor, die Gruppe wiederholt ihn gemeinsam laut Man kann ebenso zusätzlich eine Geste dazu machen (auch als warm up) Wer denkt, er kennt alle Namen? Hilfestellung, wenn nötig mit Blick auf die Uhr
Schritt 3	Andere Möglichkeiten, sich auszustellen: -alphabetisch nach den Vornamen Nach dem Wohnort Alter Schuhgröße ...



Übung N° 3

THEMA	Recourcen Aktivierung
Fähigkeiten	Selbstreflexion, eigene Recourcen wahrnehmen

TITEL:	„Phantasiereise Rosenbusch“
---------------	------------------------------------

ZIEL	Bei sich selbst ankommen, sich seiner Recourcen bewusst werden
ZEIT	25 Min.
MATERIAL	Papier, Wachsmalkreiden
SETTING	Kreis, Einzelarbeit
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1 10 Minuten Setting: Plenum</p>	<p>Einladung zu einer Phantasiereise. Die Reise heißt: „Phantasiereise Rosenbusch“</p> <p>Wenn möglich, setzen Sie sich, bequem, mit dem Rücken an der Lehne. Schließen Sie die Augen und nehmen Sie Ihren Körper wahr... Ziehen Sie Ihre Aufmerksamkeit von äußeren Ereignissen ab und achten Sie darauf, was in Ihnen vorgeht... Gewahren Sie jedes Unbehagen und finden Sie eine bequemere Haltung ... Achten Sie darauf, welche Körperteile in Ihre Wahrnehmung treten, ... welche ungenau und undeutlich sind. ... Wenn Sie irgendwo eine Spannung merken, versuchen Sie, sie zu lockern. Wenn das nicht geht, versuchen Sie, diesen Körperteil absichtlich anzuspannen und geben Sie acht, welche Muskeln beteiligt sind. ... Entspannen Sie jetzt ... Konzentrieren Sie sich auf das Atmen, ... gewahren Sie all seine Einzelheiten. ... Fühlen Sie, wie die Luft durch Mund und Nase eindringt. ... hinunter ... fühlen Sie, wie Brust und Bauch sich bewegen. ... Nun stellen Sie sich vor, Ihre Atemzüge seien wie sanfte Uferwellen ... und jede Welle wasche ein wenig Spannung aus Ihrem Körper heraus ... und befreit Sie immer mehr. Achten Sie auf Gedanken und Bilder, die aufsteigen. ... Welcher Art sind sie, um was geht es dabei? ... Stellen Sie sich vor, Sie täten all diese Gedanken und Bilder in ein Glas ... beobachten Sie sie ... erforschen Sie, welcher Art sie sind, und wie sie auf Ihre Beobachtung reagieren ... Wenn noch mehr Gedanken und Bilder auftauchen, tun Sie sie auch in das Glas und sehen Sie zu, was Sie über sie erfahren können ... Nehmen Sie das Glas, leeren Sie die Gedanken und Bilder aus und geben Sie acht, wie sie nun verschwinden und das Glas leer wird. ...</p> <p>Jetzt bitte ich Sie, stellen Sie sich vor, Sie seien ein Rosenbusch. Werden Sie ein Rosenbusch und entdecken Sie, wie das ist, ein solcher zu sein. ... Lassen Sie Ihre Fantasie einfach sich entwickeln ... Was für eine Art Rosenbusch sind Sie? ... Wo wachsen Sie? ... Wie sind Ihre Wurzeln? ... In was für einem Boden stecken Sie? ... Versuchen Sie nachzufühlen, wie Ihre Wurzeln in den Boden hinunterreichen ... Wie ist Ihr Stamm, wie sind Ihre</p>



	<p>Zweige? ... Entdecken Sie alle Einzelheiten darüber, ein Rosenbusch zu sein ... Wie fühlen Sie sich als ein solcher? ... Wie ist ihre Umgebung? ... Wie ist Ihr Leben als Rosenbusch? ... Was erleben Sie, und was geschieht, wenn die Jahreszeiten wechseln? ... Versuchen Sie, immer mehr von Ihrer Existenz als Rosenbusch zu entdecken, wie Sie ihr Leben empfinden und was Ihnen zustößt. ... Lassen Sie die Fantasie hierbei verweilen“</p> <p>Quelle: http://www.wp-bilderwelten.de/prosa/phantasiereise%20rosenbusch.htm Vgl.: John O. Stevens, a.a.O., S. 48ff John O. Stevens / Die Kunst der Wahrnehmung; München: Chr. Kaiser Verlag, 1990</p> <p>Jetzt kommen sie langsam mit ihren Gedanke wieder zurück. Sie bemerken den Stuhl und wie Sie darauf sitzen ... sie beginnen sich zu recken und spüren mehr und mehr Ihren Körper ... Arme Rumpf Kopf und Beine ... und dann öffnen Sie ihre Augen und kommen wieder ganz hier im Raum an. ...</p> <p>Jetzt lade ich Sie ein sich eines der Flipchart Papiere zu nehmen und von den Wachsmalkreiden und das Bild „ich – ein Rosenbusch“ zu malen.</p> <p>Dieses Bild hängen sie anschließend an die (Pin-) Wand hier im Raum es wird uns die Woche über begleiten. Sie haben bisUhr Zeit. Anschließend istund wir treffen uns um..:00 Uhr zur nächsten Übungseinheit hier.</p> <p>„Phantasiereise Rosenbusch“</p>
<p>Schritt 2 15 Minuten Setting: Einzelarbeit</p>	<p>Bild „ich – ein Rosenbusch“ zu malen.</p>
<p>Schritt 3 2 Minuten Setting: Plenum.</p>	<p>Bilder Aufhängen</p>

Das Bild begleitet durch das Training:

Nach jeder Übung des Trainings werden 2 Karten: Einsichten / Erkenntnisse /Ressourcen und 1 Karte: Herausforderung / Übungsthema / ... auf dem Rosenbusch Bild hinzugefügt.



Übung N° 4

THEMA	Aktives Zuhören
FÄHIGKEITEN	Aktives Zuhören, Zusammenfassen

TITEL:	Sich interviewen, sich kennenlernen
---------------	--

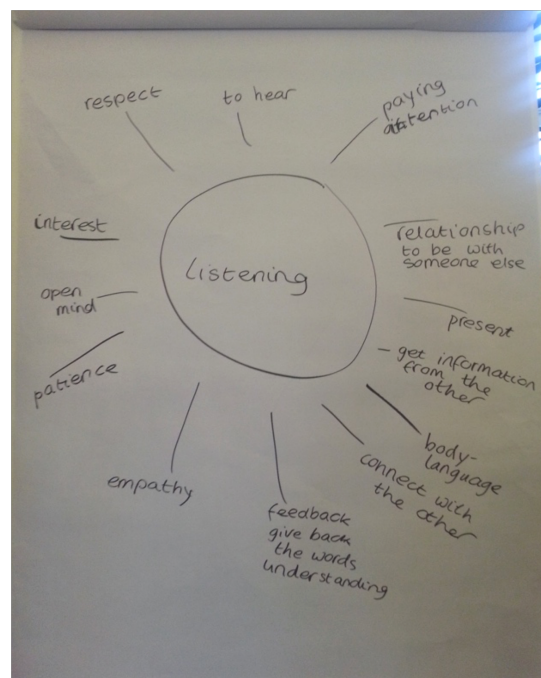
ZIEL	Sich kennenlernen und eine erste Übung im Zuhören und Zusammenfassen
ZEIT	45/60 Min
MATERIAL	Papier, Stifte Vorbereitete Fragen auf Flipchart oder Papier, verdeckt
SETTING	3. Paare 4. Großgruppe
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1 15-20 Minuten Setting: zu zweit</p>	<p>Einführung. Was motiviert dich, bei diesem Training mitzumachen? Versucht in Paaren, etwas vom anderen zu erfahren anhand folgender Fragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erzähle etwas über dich selbst 2. Erwartungen an das Training und die Motivation heute (wie bin ich heute da) 3. Was ist für die Gruppe wichtig über mich zu wissen (soweit es wichtig/notwendig ist) <p>Jeder erzählt 7,5 Min. Besprecht, was ihr in der Gruppe teilen wollt</p>
<p>Schritt 2 30 Minuten Setting. Großgruppe im Kreis</p>	<p>Jeder erzählt in der Gruppe etwas über seinen Gesprächspartner in einigen kurzen Sätzen (max. 1.Min), der andere bestätigt, ob das so stimmt, jeder soll an die Reihe kommen</p> <p><i>Es ist möglich, einen Transfer zum Zuhören und Zusammenfassen eines Dialoges zu machen (wenn Sie am Anfang dieser Runde eine Grundeinführung ins Zuhören und Zusammenfassen gegeben haben)</i></p> <p>(im Falle eine ungeraden Teilnehmerzahl macht der Trainierende mit)</p>

ÜBUNG N° 5

THEMA	Aktives zuhören
FÄHIGKEITEN	Assoziation

TITEL:	“ZuhörSonne”
---------------	---------------------

ZIEL	Brainstorming über Zuhören
ZEIT	15 Minuten
MATERIAL	Flip-chart
SITZORDNUNG	Plenum
IMPLEMENTATION	<p><u>Einführung: was ist zuhören für Sie?</u></p> <p>Sagen Sie ihren Namen und erklären Sie , was heißt zuhören für Sie?</p> <p>Wir ergänzen einander in der Assoziations - Sonne (TrainerIn schreibt mit)</p> <p><i>Malen Sie eine Sonne in die Mitte der Flip-chart</i></p> <p><i>Die geäußerten Assoziationen zu Zuhören werden rund herum geschrieben.</i></p>
Anmerkung	Siehe beigefügtes Bild: “Listening Sun”





Session 2: Zuhörthermometer

Übersicht

Ziele

- Erwerb von Wissen und Bewusstsein für aktives Zuhören und verwandte Dynamik
- Testen und verbessern Sie Ihre aktiven Fähigkeiten

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Grundprinzipien des aktiven Zuhörens
- Kenntnis des Modells "Hörthermometer"
- Selbstbewusstsein für Ihre Hörfähigkeit und Lücken
- Fokussierung auf die Fakten / Inhalte
- Zusammenfassen und Synthetisieren
- Rückmeldung an den ausgedrückten Inhalt geben

Übungen

Übung 1: Zuhören Selbsteinschätzung

Übung 2: Einführung Zuhörthermometer

Übung 3: Raum geben im Gespräch

Übung 4: Austausch über Momente in denen wir schlechte Zuhörer sind

Übung 5: Feedback Regeln

Übung 6: Zuhörthermometer – erste Ebene.: Den Inhalt wiedergeben

Dauer

3 Stunden/4UE



Übungen

ÜBUNG N° 1

THEMA	Aktives Zuhören
FÄHIGKEITEN	Zuhören, zusammenfassen

TITEL:	Selbsteinschätzung Zuhören
---------------	-----------------------------------

ZIEL	Sich selbst und anderen zuhören
ZEIT	30 - Minuten
MATERIALIEN	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Linie von 0 - 10 - Flipchart - Übungskarten
SITZORDNUNG	<ul style="list-style-type: none"> - Große Gruppen-Sitzung
IMPLEMENTIERUNG	<p>Anordnung: Auf einer Linie</p> <p>Zeichnen Sie eine Linie: Auf einer Linie mit den Zahlen von 0 - 10 stellen Sie sich auf der Grundlage von Aussagen, Fragen (kein richtig oder falsch) auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie gut können Sie nach eigener Einschätzung jemandem (bei der Arbeit oder außerhalb) zuhören? Nicht gut 0 - 10 sehr gut - Wie gut können Sie sich nach Ihrer eigenen Einschätzung selbst zuhören? Nicht gut 0 - 10 sehr gut - Männer sind bessere Zuhörer als Frauen - 10 richtig, 0 falsch - Mit steigendem Alter werden Sie ein besserer Zuhörer - 10 richtig, 0 falsch <p>Die Teilnehmer (nicht notwendigerweise alle) werden gebeten, zu beobachten/zu klären/zu kommentieren, warum sie entschieden haben, an diesem Punkt der Linie zu stehen.</p>



ÜBUNG N° 2

THEMA	Aktives Zuhören
FÄHIGKEITEN	Zuhören, zusammenfassen

TITEL:	<u>Erklärung des Zuhör-Thermometers</u>
---------------	--

MATERIALIEN	<ul style="list-style-type: none"> - Flipchart - Übungskarten
15/25 Minuten Sitzordnung: im Kreis	<p><u>Erklärung des Zuhör-Thermometers</u> Zurück zu den Grundwerten, das Wesen des Zuhörens. Wir erklären dies mithilfe des Zuhör-Thermometers (<i>siehe Theorie des Zuhör-Thermometers 3.2, um dies zu erklären</i>) (An die Teilnehmer: Sie erhalten dies später als Manuskript).</p> <p>Um imstande zu sein, anderen zuzuhören, müssen Sie zunächst in der Lage sein, sich selbst zuzuhören. Auf diese Weise verschaffen Sie Raum in sich selbst, um dann in der Lage zu sein, einem anderen zuzuhören. Sie haben Raum geschaffen.</p> <p>MIT DEM HERZEN ZUHÖREN, DAS HERZ DES ZUHÖRENS An der Tafel aufzeichnen und erklären, kaltes und warmes Zuhören, den Grad der Anerkennung erklären. Der / Die TrainerIn erklärt.</p> <p>Zwei Ohren, des /der AndereN und sein/Ihr eigenes... zusammen ein Herz. Sie erklären kurz die beiden Herzen, auf das Sich-Selbst-Zuhören kommen wir Einheit 7 zurück.</p> <p>Zuhören ist eine gebende Bewegung, etwas zurückzugeben, was Sie hören.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zurückgeben, was Sie hören, lädt den/die AndereN dazu ein, sich zu öffnen 2. Es lädt ein, in seinem Inneren zu überprüfen, um was es wirklich geht <p>Erklärung: (siehe auch Theorie unten)</p> <p>0 Lassen Sie Raum zum Sprechen Wie: Seien Sie einladend (zustimmende Geräusche, Fragen stellen): Der /die Andere wird weitermachen</p> <p>1 Verwenden Sie den Raum, um wirklich zu hören, was der andere sagt Wie: Wiederholen Sie mit Ihren eigenen Worten, was der/die Andere sagt, stellen Sie Fragen</p> <p>2 Erspüren Sie das Gefühl, mit dem der/die Andere spricht Wie: Gefühle benennen darüber nachdenken</p>



3 Verstehen Sie, was sich hinter dem Gefühl verbirgt
Wie: Fragen stellen, interessiert sein, Sympathie ausdrücken, Gefühle benennen

4 Die Unterschiedlichkeit des/der Anderen akzeptieren
Wie: Jenseits jeder Beurteilung zuhören, ihm/ihr erlauben, anders zu sein, in vollem Umfang dem/der Anderen begegnen und ihn/sie anerkennen

Je "wärmer" Sie zuhören, umso stärker spüren Sie eine tatsächliche Verbindung. In Wirklichkeit ist "wohlwollendes" Zuhören nicht ganz so einfach. Es gibt Fallen, und es gibt ein "kaltes" Zuhören:

-3 Hören mit Urteil
Wir hören kaum jemals ohne Urteil zu, der erste Eindruck liefert ein Bild. Dann gibt es das autobiographische Zuhören, bei dem wir nach Bestätigung unserer eigenen Urteile und Meinungen suchen

-2 Aus Angst zuhören
Zuhören bedeutet, die Kontrolle aufzugeben. Sie wissen nicht, wie sie darauf reagieren, Sie wissen nicht, ob Sie helfen können, Sie haben Angst vor Emotionen (vor Ihren eigenen oder vor denen des anderen), Sie haben Angst vor Kritik.

-1 Zuhören aus Notwendigkeit
Die Notwendigkeit, etwas zu tun, etwas zu lösen oder positive Zeichen zu zeigen, die Notwendigkeit, nicht zuzuhören (z.B. beim Jammern und Klagen), die Notwendigkeit für Anerkennung, Dankbarkeit, selbst gehört zu werden, die Notwendigkeit von Kontrolle

Weitere Erläuterungen:

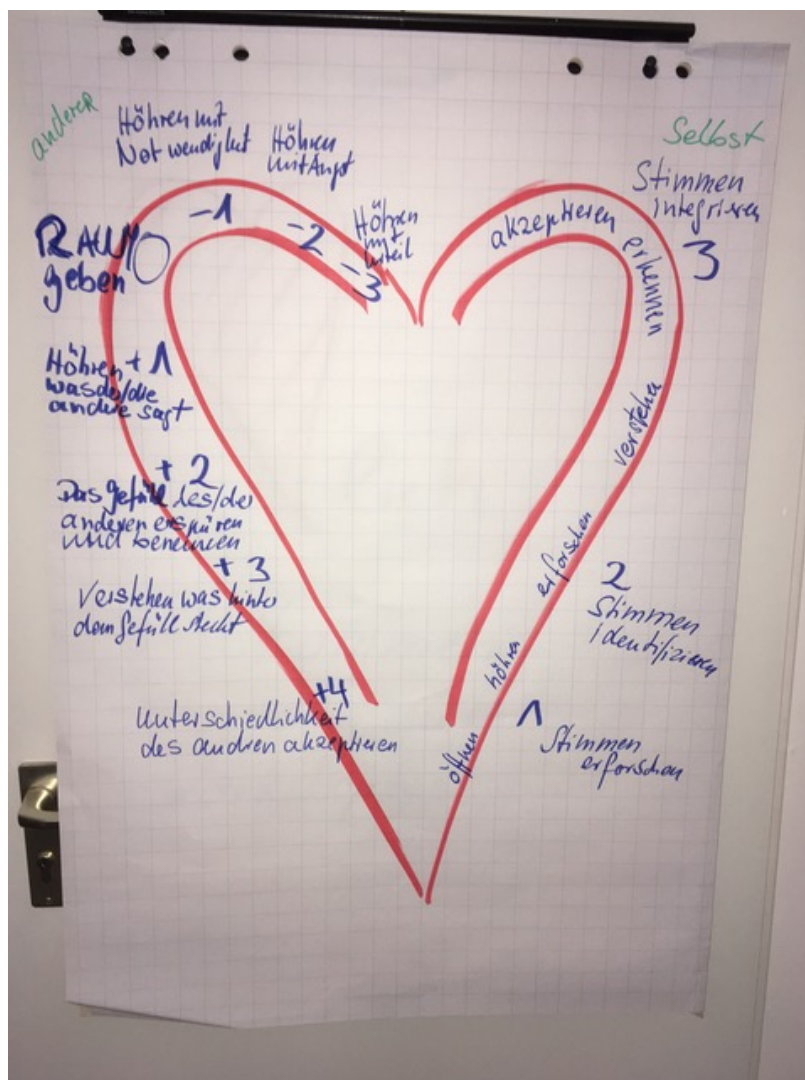
Lernen Sie, offen zu sein für das, was Sie nicht hören wollen. Wenn Sie das können, wissen Sie, was Sie brauchen.

Was dem Zuhören vorausgeht (Zuhören wegen des Erhaltens und nicht wegen des Gebens):

-3 Urteil, Zuhören, um eine Bestätigung Ihrer Beurteilung zu erhalten, Neugier, Suche nach Bestätigung Ihres eigenen Bildes, die Fähigkeit, Ihr eigenes Urteil beiseite zu legen, Fragen aus dem eigenen Bezugsrahmen zu stellen. Wir suchen in der Regel die Bestätigung dessen, was wir zu wissen glauben, eher als neugierig auf das zu sein, was der andere zu sagen hat und wer er ist

-2 Angst, Sie suchen Beruhigung, wovor haben Sie Angst? (Angst vor dem, was möglicherweise ertragen, Angst, nicht zu wissen, wie zu reagieren (Spannung), Angst, nicht zu wissen, den Bedürfnissen des anderen gerecht zu werden (aber Sie müssen nicht die Bedürfnisse des anderen erfüllen, was Sie tun können, um dem anderen zu helfen, ist, die (Un-) Möglichkeiten zu erkunden, die er hat, um seine eigenen Bedürfnisse zu erfüllen), Angst, kritisiert zu werden, Angst vor den Emotionen anderer oder vor den eigenen. Diese Angst ist von Bedeutung, vermeiden Sie den Kontakt nicht, sondern stellen Sie ihn her (außer zum Beispiel bei Anrufen, die wir nicht wollen, sagen Sie, was Sie wollen ...)

	<p>-1 Notwendigkeit, versuchen Sie zu erhalten, was Sie benötigen, Ihre eigenen Bedürfnisse zu erkennen (Die Notwendigkeit, zuerst gehört zu werden, Bedürfnis nach Kontrolle, Harmonie, etwas tun, Wertschätzung, Ihre Erwartungen bestätigt zu erhalten. Während des Gesprächs mit dem anderen, auch im Gespräch mit sich selbst, können Sie Ihre Gesprächsbedürfnisse benennen (zum Beispiel, was stört beim Zuhören, wird manchmal bewusst verdrängt). Zuerst die Notwendigkeit sehen, dann entscheiden: einen Beitrag leisten oder zur Seite legen.</p>
HINWEIS 1	Siehe beiliegende Bilder "Zuhör-Thermometer", "das innere Ohr", "Beide Ohren"
HINWEIS 2	Verteilen Sie Handreichungen mit der theoretischen Erklärung: "Das Wesen des Zuhörens", "Das Zuhör-Thermometer", "sich selbst zuhören", "Kaltes Zuhören" http://listening-skills.eu/de/download/





Übung N° 3

PROFILE THEMA	Aktives zuhören
FÄHIGKEITEN	Zuhören, zusammenfassen

TITEL:	Im Gespräch Raum geben
---------------	-------------------------------

MATERIAL	Übungskarten
ZIEL	Sich des eigenen „Zuhör–Stiles“ bewusst werden
ZEIT	45 Minuten 30 Minuten Paararbeit 15 Minuten Austausch im Plenum
MATERIAL	Reflexionskarten (im Anhang: 4 Karten 2 als ErzählendeR 2 als ZuhörendeR) Stifte
SETTING	Paare Plenum
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 15 Minuten Setting: Paare	<ol style="list-style-type: none"> In Paaren über das sprechen, was einem/r diese Woche durch den Kopf ging. eineR berichtet – der/die andere hört zu und fragt nach <i>5 min sprechen</i> Reflexion anhand der Karten und <i>3 min dokumentieren</i> Zusammenfassung und Diskussion der beiden Ergebnisse <i>5 min review</i>
Schritt 2 15 Minuten Setting: Paare	Rollentausch <i>5 min Gespräch, 3 min schreiben, 5 min Rückblick</i>
Schritt 3 15 Minuten Setting: Plenum	Austausch im Plenum



Übung N° 4

THEMA	Aktives Zuhören
Fähigkeit	Bewußtsein über Zuhören

TITEL:	Schlechtes Zuhören
---------------	---------------------------

ZIEL	Austausch über Momente schlechten Zuhörens
ZEIT	20 Minuten: Plenum 10 Minuten: Paaren 10 Minuten: Plenum
MATERIAL	--
SETTING	Paare Plenum
IMPLEMENTATION	Anhand des Zuhör-Thermometers Elemente schlechten Zuhörens entdecken. Einordnen an welcher Stelle des Thermometers diese zu finden sind und Einflüsse dafür besprechen. Austausch in Paaren



Übung N° 5

THEMA	Aktives zuhören, ein Gespräch führen
Fähigkeit	Feedback geben

TITLE:	Feedback rules
---------------	-----------------------

ZIEL	Lernen ein konstruktives Feedback zu geben
ZEIT	15 Minuten
MATERIAL	Flip-chart
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	<p>Feedback Regeln</p> <p>FEEDBACK wird mit einer klaren Trennung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fakten • Meinungen • Gefühlen • Wünschen <p>Gegeben.</p> <p>Feedback Techniken:</p> <p>Ich sehe ..., ich höre ..., ich bemerke ... , ich denke ..., ich verstehe ..., ich fühle ..., ich wünsche mir ...</p>



Übung N°6

THEMA	Aktives Zuhören
FÄHIGKEITEN	Zuhören, Zusammenfassen

TITEL:	Zuhör-Thermometer – erster Level. Den Inhalt wiedergeben
---------------	---

ZIEL	Dem anderen zuhören
ZEIT	20/30 Min
MATERIAL	Stift und Papier
SETTING	Paare
Anleitung	<p>Den Inhalt wiedergeben</p> <p>Der Eine erzählt eine Geschichte (etwas, worüber er viel weiß, ein Hobby o.ä.), der andere gibt den Inhalt wieder.</p> <p>Auf der ersten Ebene müssen Sie nur den Inhalt der Geschichte wiedergeben. Nutzen Sie den Raum, um wirklich zu hören, worüber der andere spricht. Wie? Wiederholen Sie mit eigenen Worten, was der Andere sagt, fragen Sie nach.</p> <p>Sie können die Geschichte zusammenfassen und den Inhalt wiedergeben.</p> <p>Sprechen Sie über die Übung anhand der Feedback-Regeln 5 Min Gespräch, 5 Min Feedback, Rollentausch</p> <p><i>Erklären Sie vor dieser Übung die Feedback-Regeln (vgl. Übung 5)</i></p>



Material

Reflektionskarte “Raum Geben”

(Übung aus dem Zuhörtraining: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Erzähler

Hast du Raum vom Zuhörenden bekommen?

Wie hast du das bemerkt?

Wie hat der/die andere das gemacht mit dem Raumgeben?

Wann hast du weniger Raum bemerkt?

Wie ist das entstanden?

Was hat dir das gebracht, dass jemand zugehört hat?

Reflektionskarte „Raum geben“

(Übung aus dem Zuhörtraining: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Zuhörer*in

Wie hast du dich gefühlt?

Was ist dir durch den Kopf gegangen?

Was waren deine ersten Impulse?

Hast du Reaktionen unterdrückt?

Was hast du über den/die andere gedacht und die Geschichte?

Was brauchte der/die andere aus deiner Sicht?



Von Innen heraus

(Übung aus dem Zuhörtraining: "Heart of Hearing", Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Wie ich dich wahrnehme:

dann denke ich:

dann fühle ich:

dann tendiere ich dazu:

Zugleich nehme ich auch wahr an mir
(Schttenseite)

Worüber ich erstaunt bin...

Sich selbst zuhören

(Übung aus dem Zuhörtraining: "Heart of Hearing", Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Zuhör-Situation:

Meine Reaktion:

Innere Stimmen

Gefühle

Bewertungen

- | | | |
|----|----|----|
| 1. | 1. | 1. |
| 2. | 2. | 2. |
| 3. | 3. | 3. |
| 4. | 4. | 4. |
| 5. | 5. | 5. |

Meine Reaktion/ mein Verhalten während des Zuhörens:



Session 3: Emotionale Balance

Übersicht

Ziele

- Erwerb von Wissen und Bewusstsein für Kerngefühle und deren Funktionsweise
- Testen und verbessern Sie Ihre Hörfähigkeit im Umgang mit Emotionen

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Wissen und Anerkennung von Kerngefühlen
- Kenntnis des Modells "Kreis der Gefühle"
- Fokussierung auf Emotionen
- Emotionen beherrschen
- Rückmeldung zum Gefühl geben
- Handling-Werkzeuge, um den Unterschied der Intensität bei Emotionen zu erfassen
- Hilf dem anderen, sich mit ihm zu verbinden

Übungen

Übung 1: Zuhör-Thermometer Gefühle wahrnehmen - spiegeln

Übung 2: Emotionale Stabilität: Begriffe für Gefühle einordnen

Kern-Emotionen kennen lernen

Übung 3: Fallmanagement zu Kernemotinoen. Training anhand von Fallbeispielen

Übung 4: Gefühlszustände implementieren: Personenzentrierte Ressourceinduktion

Material: Der Emotionskreislauf

Fallbeispiele

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N°1

THEMA	Aktives zuhören
FÄHIGKEITEN	Zuhören, zusammenfassen, spiegeln

TITEL:	Zuhörthermometer – Level 2: das Gefühl wahrnehmen / Spiegeln
---------------	---

ZIEL	Dem/der anderen zuhören, das Gefühl wahrnehmen
ZEIT	30 Minuten
MATERIAL	Stifte und Papier
SETTING	Paare
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1 20 Minuten Setting: Paare</p>	<p>Übung: Gefühle zurück spiegeln Sprechen Sie über ein Lieblingsbuch, einen Film oder eine Musik, die Sie berührt hat, der andere versucht, das Gefühl darüber zurückzugeben. 5 Minuten reden, 5 Minuten Rückmeldung, dann Rollen tauschen. Inputs zur Überprüfung in Paaren - Haben Sie sich gehört gefühlt? - wie hat der/die andere das erreicht?</p>
<p>Schritt 2 10 Minuten Setting: Plenum</p>	<p>Austausch:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie beeinflusst es dich, wenn jemand eure Gefühle wirklich hört? (ZB Klangfarbe, Resonanz ...). - Wie fühlt es sich an Gefühle gespiegelt zu bekommen? - Wie kannst du Gefühle in einer Weise spiegeln, die dem anderen hilft, mit diesen wieder in Kontakt zu kommen?

Übung N°2

THEMA	Emotionale Stabilität
FÄHIGKEITEN	Wahrnehmung von Grundgefühlen und Kernemotionen

TITEL:	Begriffe für Gefühle finden und zuordnen
---------------	---

ZIEL	Einordnung von emotionalen Begriffen in die Gruppe der Grundgefühle. Unterscheidung von vier Kernemotionen. Unterscheidung von Empfindungen und mentalen Zuständen. Präzisierung der eigenen sprachlichen Verwendung von Gefühlen.
ZEIT	45 Minuten
MATERIAL	Meta-Plan-Wand, Moderationskarten in 5 Farben, Stifte Alternativ Flip-Chart mit 5 verschiedenfarbigen Stiften
SETTING	Großgruppe
IMPLEMENTATION	Die Übung hat drei Schritte
Schritt 1 20 Minuten Setting: Plenum	Sammeln: Die Teilnehmer nennen auf Zuruf Gefühle/ Begrifflichkeiten, die ihnen einfallen. Der Trainer schreibt diese auf das Flipchart oder auf Moderationskarten und sortiert bereits farblich nach den Kernemotionen (Lust, Schmerz, Wut, Angst). Mischbegriffe und Gefühlszustände, die sich nicht den 4 Kerngefühlen zuordnen lassen oder mehreren, werden in einer 5. Farbe notiert (z.B. Liebe, Gewalt, Konzentration, Entspannung usw.)
Schritt 2 10 Minuten Setting: Plenum	Zuordnen: Der Trainer macht den Grund der farblichen Unterscheidung transparent und stellt die 4 Kernemotionen vor. Zusammen mit den Teilnehmenden werden alle Begriffe korrekt zugeordnet. Dabei werden drei unterschiedliche Bedeutung von „Gefühl“ unterschieden: Gefühl als Körperwahrnehmung und Sinnesorgan (warm-kalt, spüren, tasten) Gefühl als Emotion im ursprünglichen Sinne (Angst, Furcht, Panik usw.) und Gefühl als Mischung von Emotionen und mentalem Zustand (Entspannung, Freude, Empörung usw.)
Schritt 3 15 Minuten Setting: Plenum	Reflektieren: Die Mischzustände, die bisher nicht zuzuordnen waren werden analysiert und es wird erklärt, warum sie nicht zuzuordnen sind. Beispiele:



	<ul style="list-style-type: none"> - Liebe kann es mit allen 4 Kerngefühlen geben (Eifersucht, Verliebtheit, Liebeskummer, Verlustangst) - so auch Gewalt - Empörung ist ein mentaler Begriff, kein Gefühl (Empörung ist kognitiv ein „Nicht-Zustimmen oder Ablehnung kombiniert mit Wut) - Anspannung kann es aus Wut oder aus Angst geben – lässt sich also an mehreren Stellen platzieren. - Ekel ist ein Gefühl, wird aber als Antinomie der Lust zugeordnet. - Scham ist kein Kern-Gefühl, sondern wird der Angst zugeordnet. 				
<p>Übersicht</p>	<table border="0"> <tr> <td style="border: 2px solid green; padding: 10px;"> <p>Spass Befriedigung Stolz Freude Contentmen Vergnügen Euphori Genuß Aufregung Gesegnet Enthusiastisc Fröhlichkeit</p> </td> <td style="border: 2px solid orange; padding: 10px;"> <p>Scheu Unsicherheit Besorgnis Furcht Widerwille Stres Angst Nervosität Scham Anspannung Panik Sorge</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: 2px solid red; padding: 10px;"> <p>Raserei Ärger Ekel Hass Zorn Irritation Groll Agression Rache Rache</p> </td> <td style="border: 2px solid blue; padding: 10px;"> <p>Lanaeweil Enttäuschung Traurigkeit mutlos Apathie Schmerz Desillusioniert Kummer Leere Einsamkeit Deprimiert</p> </td> </tr> </table>	<p>Spass Befriedigung Stolz Freude Contentmen Vergnügen Euphori Genuß Aufregung Gesegnet Enthusiastisc Fröhlichkeit</p>	<p>Scheu Unsicherheit Besorgnis Furcht Widerwille Stres Angst Nervosität Scham Anspannung Panik Sorge</p>	<p>Raserei Ärger Ekel Hass Zorn Irritation Groll Agression Rache Rache</p>	<p>Lanaeweil Enttäuschung Traurigkeit mutlos Apathie Schmerz Desillusioniert Kummer Leere Einsamkeit Deprimiert</p>
<p>Spass Befriedigung Stolz Freude Contentmen Vergnügen Euphori Genuß Aufregung Gesegnet Enthusiastisc Fröhlichkeit</p>	<p>Scheu Unsicherheit Besorgnis Furcht Widerwille Stres Angst Nervosität Scham Anspannung Panik Sorge</p>				
<p>Raserei Ärger Ekel Hass Zorn Irritation Groll Agression Rache Rache</p>	<p>Lanaeweil Enttäuschung Traurigkeit mutlos Apathie Schmerz Desillusioniert Kummer Leere Einsamkeit Deprimiert</p>				



Übung N°3

THEMA	Emotionale Stabilität, Gesprächsführung
FÄHIGKEITEN	Gefühle im Gespräch erkennen, einordnen und intervenieren

TITEL:	Fallübungen
---------------	--------------------

ZIEL	Die Teilnehmenden lernen anhand von Fallbeispielen Gefühle in Problemstellungen zu erkennen und einzuordnen.
ZEIT	90 Minuten
MATERIAL	Ausgedruckte Fälle auf Papier mit Reflektionsfragen
SETTING	Großgruppe mit Kleingruppenarbeit
IMPLEMENTATION	Die Übung hat drei Schritte
Schritt 1 20 Minuten Setting: Plenum	Fälle präsentieren: Es werden den Teilnehmenden Handouts mit Übungsfällen ausgeteilt. Die Übungsfälle sind Problemschilderungen, über die die beteiligten emotionalen Zustände herausgearbeitet werden sollen. Zwei Fälle sind klassischer Art, die weiteren Fälle sind Anrufe mit besonderer Herausforderung. Ein erster Fall soll exemplarisch in der Großgruppe erarbeitet werden.
Schritt 2 45 Minuten Setting: Plenum	Arbeit in Kleingruppen: Es werden Kleingruppen von 4-6 Personen gebildet. Dort werden die weiteren Fälle bearbeitet. Folgende Fragestellungen sollen dabei reflektiert werden: Welches Grundgefühl ist in dem Fall wahrnehmbar? Welche anderen Gefühle klingen an? Welche Kernemotionen fehlen? Welches Grundgefühl sollte beim Zuhören angesprochen werden? Wie kann ich das formulieren?
Schritt 3 25 Minuten Setting: Plenum	Reflektieren: <ul style="list-style-type: none"> - Es ist wichtig zu vermitteln, dass Grundgefühle unterschiedlich auftauchen können: diurekt, indirekt, übersteuert, untersteuert, einzeln, in Kombination mit anderen... - Es sollte ausgetauscht werden, wie man Grundgefühle ansprechen kann und wie ein empathischer Zugang zur Entlastung beitragen kann.

Übung N°4

THEMA	Emotionale Stabilität, Gesprächsführung
FÄHIGKEITEN	Gefühle und Gefühlszustände als Ressource etablieren

TITEL:	Personenzentrierte Ressourceninduktion
---------------	---

ZIEL	Einen positiven Gefühlszustand bei meinem Gegenüber etablieren
ZEIT	45 Minuten
MATERIAL	Flip Chat mit den 5 Schritten
SETTING	Großgruppe mit Kleingruppenarbeit
IMPLEMENTATION	Einer der natürlichsten und effektivsten Wege, Ressourcen zu induzieren erreichst Du, indem Du einen Kommunikationsstil einleitest, der innere Suchprozesse auslöst. Dein Gegenüber bekommt dann Zugang zu unterschiedlichsten Erinnerungen. Beispiel: Wie fühlst Du Dich, wenn Du völlig entspannt bist? Kannst Du Dich an eine solche Zeit erinnern? oder: Wie fühlst Du Dich, wenn Du Dich als sehr sicher und geborgen erlebst? Kannst Du Dich an Momente erinnern, in denen Du Dich sicher und geborgen gefühlt hast?
Schritt 1 15 Minuten Setting: Plenum	Präsentation der Übung: Die Übung wird am Flipchart erklärt und mit einem Freiwilligen vor der Gruppe präsentiert. Dazu wird ein positiver Zustand gesucht, erinnert und sprachlich im Hier und Jetzt aktiviert.
Schritt 2 30 Minuten Setting: Plenum	Arbeit in Dreiergruppen: A sucht sich einen erwünschten Zustand aus (z.B. Entspannung, Lebendigkeit, Zuversicht, usw) B begleitet A in den erwünschten Zustand C beobachtet die beiden und gibt Rückmeldung zum Prozess. Dann werden 2 mal die Rollen getauscht, so dass jede in jeder Position war.
Schritt 3 15 Minuten Setting: Plenum	Reflektieren: <ul style="list-style-type: none"> - Es ist wichtig, dass gut erinnerbare Zustände gesucht werden. - Der Begleiter muss sinnesspezifische Merkmale (am besten körperlicher Art) herausfinden, was den erinnerten Zustand ausmacht (z.B. kribbeln in den Beinen, warmer Bauch, Helligkeit um den Kopf usw) - Die Begleiterin sollte Möglichkeit wörtlich diese Merkmale immer wieder im Präsens wiederholen damit sich der Zustand einstellt.



**Übungsanleitung für
das Flip Chart**

- 1. Zustand erfragen, Grundfrage stellen.**
- 2. Wiederholen im Präsens, zweites Merkmal erfragen.**
- 3. Wiederholen im Präsens, drittes Merkmal erfragen.**
- 4. Wiederholen im Präsens, viertes Merkmal erfragen.**
- 5. Zusammenfassen.**

**Beispiel für einen
Übungszettel**

Anweisungsfrage

- „Bist du je in einem Zustand gewesen, den Du als Entspannung oder als Trance bezeichnen würdest? Kannst Du beschreiben, welche Dinge bedeutsam waren, als die Trance oder der Zustand der Entspannung aufkam?“
- „Woran merkst Du noch, dass...“
- „Woran merkst Du noch, dass...“
- „Woran merkst Du noch, dass...“
- „O.k.... und Du kannst Dich jetzt einmal überraschen lassen, was geschieht, wenn Du merkst, dass Du jetzt im Moment beginnst (1) zu sein und dabei zu erleben, wie (2) mehr und mehr zu spüren ist und wie (3) auftritt und Du beginnst (4) zu erleben, dabei kommst Du mehr und mehr in den Zustand entspannt zu sein und kommst in Trance... jetzt in diesem Moment... und Du kannst diesen Moment jetzt genießen. Und dann, wenn Du das getan hast, kannst Du Dich von diesem Zustand wieder verabschieden und in Deinem Tempo, erfrischt und mit neuer Energie, wieder hierher zurückkommen... jetzt!“

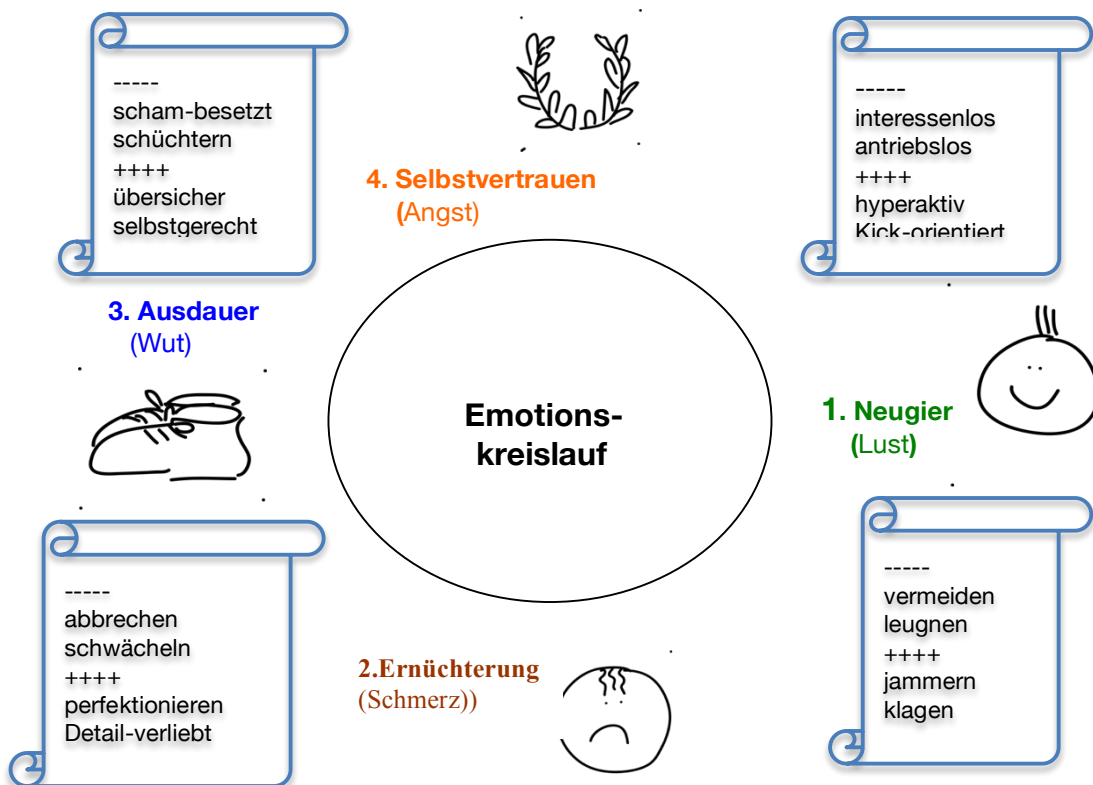
Material

Der Emotionskreislauf

Alles, was wir tun und was uns auf Dauer Motivation verleiht, verläuft in vier zyklischen Phasen. In allen Phasen besteht die Gefahr der Verletzlichkeit. Wir werden dort in unseren Basis-Gefühlen verletzt. Das kann durch äußere Einflüsse geschehen oder durch innere Unzulänglichkeiten. Um uns davor zu schützen, haben wir die Tendenz an diesen Stellen zu Übertreiben oder zu Untertreiben. Was dadurch passieren kann ist dass wir in solchen Momenten blockieren und in der Verletzung stecken bleiben.

- Manche Leute bleiben bei der *Neugierde* stecken: entweder haben sie zu viele gute Ideen, ohne dass dabei etwas in die Gänge kommt, oder sie sind völlig desinteressiert und lassen sich für gar nichts mehr begeistern.
- Leute, die bei der *Ernüchterung* stecken bleiben, ertragen es nicht aus dem Taumel der Begeisterung aufzuwachen. Sobald Ernüchterung eintritt, haben sie die Tendenz zur Resignation. Sie verlieren das Selbstvertrauen und den Mut. Andere baden in der Enttäuschung und verharren im Klagen und Jammern.
- Leute, die in der Phase der *Ausdauer* stecken bleiben, sind entweder Perfektionisten, die so viel Ausdauer haben, dass sie aus dieser Phase gar nicht mehr herauskommen oder die Kraftlosen, bei denen alles möglichst schnell fertig werden muss und dadurch wenig Erfolg bleibt.
- Leute, die in der Phase des *Selbstvertrauens* stecken, bleiben sind entweder die, die sich auf ihren Lorbeeren ausruhen und das Gefühl haben, für den Rest der Zeit genug getan zu haben. Andere verbieten sich regelrecht den Erfolg, weil sie denken, das verdirbt den Charakter oder gönnen sich keine Ruhe und Entspannung.

Der Emotions-Kreis hat das Ziel, alle Phasen zu reflektieren und miteinander zu verbinden, dass ein Kreislauf entsteht, der den Automatismus verringert, in einer der Verletzungszone stecken zu bleiben.





Fallbeispiele für Emotionstraining

Beispiel Männerstimme:

(gefasst, manchmal etwas zynisch bis sarkastisch und hoffnungslos.)

Es hat mal eine Zeit gegeben, da hat mich Nichts und keiner bremsen können. 25 um den Sportplatz laufen, mit Freuden, das hat Spaß gemacht. „Fußball spielen in der Halle 3 Stunden – hintereinander – 4 gegen 4, ein Haus gebaut Keller selber ausgeschachtet, mit 47 Jahren hab ich noch Tennis angefangen, vorher fehlte mir das Geld und dann kam mit 48 dann der Herzinfarkt. Total down, viele Leute ringsum, die mich aufbauen wollten... du schaffst das schon... die mir gesagt haben, was richtig ist ... du musst deine Krankheit annehmen, du bist Krank und wenn du sie angenommen hast, dann geht es dir auch wieder besser. ... Ja und dann hab ich die Krankheit angenommen und gesagt: Tennis spielen geht nicht mehr, Bergwandern, darf ich nicht mehr. Radtour machen darf ich nicht mehr. Und hab gedacht, oh, das wir schon irgendwie klappen. Man kann sich ja auch in die Ecke setzen und was lesen und Meerrauschen dabei hören... aber mir, ja mir hat einfach was gefehlt. Und wenn ich jetzt im Garten bin ... wer holt mir den Rasenmäher aus dem Keller „Du kannst doch die Nachbarn fragen“ – ja könnte ich ... Oder du willst einen kleinen Busch ausgraben und du merkst nach 2 Minuten die Pumpe macht nicht mit, es geht nicht, es ist Schluss.

Beispiel Frauenstimme

(verzweifelt, verärgert, viel Schmerz in der Stimme)

Guten Abend, ich muss mal mit jemandem Sprechen weil ich nicht mehr weiß, wie es bei uns weiter gehen soll. Seit einem Jahr haben wir unsere Schwiegermutter bei uns und seitdem hat sich unser Leben total verändert. So schlimm hätte ich mir das niemals vorgestellt und es wird immer Schlimmer. Ich halte das bald nicht mehr aus. Zuhause läuft das so: Meine Schwiegermutter liegt den ganzen Tag im Bett, kann kaum noch aufstehen und ist reichlich verwirrt und den ganzen Tag ruft sie nur „Hildegard, Hildegard“! Wissen sie manchmal wenn ich ins Zimmer komme, dann könnte ich die so packen und gegen die Wand hauen. Ich hab überhaupt keine ruhe mehr. Ich kann nicht mal mehr einkaufen gehen. Und als ich neulich mal kurz aus dem Zimmer war, ja da ist sie aus dem Bett gefallen. ... Seit die Kinder groß sind, waren mein Mann und ich ein mal die Woche tanzen – bis vor einem Jahr. Jetzt läuft da gar nichts mehr. Geschweige denn mein Mann oder ich könnten mal abends was unternehmen. Alles vorbei. Ich hänge nur noch zuhause rum. Was soll ich bloß tun.? Ich kann die doch nicht ins Heim geben! Mal ganz abgesehen von der finanziellen Seite. Ich sehe gar keinen Ausweg.

Fragen:

Welche Grundemotion ist im Vordergrund, welche sind im Hintergrund, welche fehlt?

Welche Grundemotion sollte fokussiert werden und angesprochen werden?

Wie kann ich die Kerngefühle ansprechen, so dass die Person sich „abgeholt“ fühlt?



Beispiele für Anrufe / Konversationen mit besonderer Herausforderung

Sexualisierter Anruf

Ein Mann ruft an und erzählt eine Geschichte von einem Spaziergang durch einen wunderschönen Wald an einem warmen Sommerabend und er kommt zu einem Moor. Er hat Lust, die Wärme des Moores auf seiner nackten Haut zu spüren. Er will seine Kleidung ablegen und fragt sich, wie es sich dort wohl fühlen würde. Seine Sprache ist sehr hypnotisch und „einlullend“.

Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie mehr und mehr auf ihn hören würden?

Was ist sein Kerngefühl, das die Geschichte macht?

Wie können wir diesen emotionalen Zustand stoppen, damit er auflegen kann?

Beschwerde über das Leben

Eine Frau ruft an und beschwert sich über ihre Einsamkeit, dass man niemandem vertrauen kann und dass alle Menschen falsch und enttäuschend sind. Sie hat noch viele weitere Beispiele und kommt von einem Detail zum anderen. Alles was sie berichtet ist ernüchternd und enttäuschend verlaufen. Ihre Schilderungen nehmen kein Ende und drehen sich im Kreis.

Welches Kerngefühl ist die Basis ihres Anrufs?

Wie reagierst du nützlich, dass du wahrscheinlich mit ihr in Kontakt kommen kannst?

Wie kannst du Ihr Klagen verschlimmern in der Art des Zuhörens?

Verärgerung

Eine Person ruft an und ist sehr verärgert. Er spricht sehr aggressiv und schreit laut auf. Er ist empört über das Leben und alle, die ihm darin begegnen. Je mehr Sie versuchen, ihn zu beruhigen, umso mehr fährt er hoch. Nach 15 Minuten legt er energisch auf.

Was war das Kerngefühl der Stimme des Anrufers?

Wie fühlst du dich nach so einem Anruf?

Was kannst du tun, damit du dich wieder besser fühlst, wenn du erschöpft bist?

Prüfungsangst

Jemand ruft an und erzählt, dass sie so Angst vor der Prüfung im nächsten Monat hat. Viele Male in der Nacht ist sie wach und bekommt nicht aus ihrer Panik. Sie sieht alle Szenarien mit katastrophalem Ergebnis. Nun ist sie schon völlig übermüdet, so dass Sie tatsächlich auch Konzentrationsstörungen hat. Sie sucht Hilfe, was sie tun kann.

Was ist das Kerngefühl der Person?

Warum ist es sinnvoll, der Person aktiv zuzuhören?

Was könnte ihren emotionalen Zustand verschlimmern, in der Art des Zuhörens?



Session 4

Übersicht

Ziele

- sich der Rolle von Werten bewusst zu sein, um den Entscheidungen und Erfahrungen der einzelnen und der Gruppe Sinn und Sinn zu geben
- Selbstbewusstsein der eigenen Werte und Respekt der Werte der anderen

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Kenntnis von Wurzeln von Diskriminierung und Stigma
- Anerkennung und Annahme von Unterschieden
- Kultivierung der Empathie für die anderen
- in einem Gespräch durchsetzungsfähig sein

Übungen

Übung 1: Interkulturelles Psychodrama

Übung 2: Assoziation - Dissoziation

Übung 3: Die Werteskala

Übung 4: Grenzen verbalisieren

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N° 1

PROFILE THEMA	Respekt und Empathie
FÄHIGKEITEN	Anerkennung und Akzeptanz von Unterschieden

TITEL:	Interkulturelles Psychodrama
---------------	-------------------------------------

ZIEL	Die Teilnehmer nehmen an einem Rollenspiel teil und erleben, wie Vielfalt Situationen im täglichen Leben beeinflusst und wie es zu Isolation oder Diskriminierung führen kann. Sie werden lernen, sich in die Schuhe anderer zu stellen und empathisch zu sein.
ZEIT	60 Minuten
MATERIAL	Rollenkarten
SETTING	Interaktives Rollenspiel im Plenum
IMPLEMENTATION	Das Rollenspiel erlaubt es den Teilnehmern, echte Erfahrungen in einem "sicheren Abstand" zu haben. Das Spielen einer Rolle bietet die Chance, Extreme in der Sicherheit des Spiels zu erleben.
Schritt 1 10 Minuten Setting Plenum	Die Teilnehmer wählen eine Identitätskarte und lesen die Informationen auf der Karte. Sie schreiben fünf Dinge auf , die sie mit diesem Charakter und den gegebenen Informationen verbinden. Die Teilnehmer entdecken ihren Charakter, mit vom/n TrainerIn geführten Bildern und Körperwahrnehmungen. Leitende Bilder: Wo leben Sie? Wie kommt man dort hin? Wie sieht der Platz aus? Wie sieht es innen aus? Wie sehen Sie aus? Was tragen Sie? Welche Stimmung sind sie? Was sind ihre Pläne für heute? Gibt es etwas, das sie beunruhigt? Gibt es andere um Sie herum?
Schritt 2 5 Minuten	Verkörperung: Die Teilnehmer versuchen, in ihren Charakter zu treten und herumzulaufen!



<p>Setting Plenum</p>	<p>Wie ist deine Haltung, dein Gang? Wie hältst du den Kopf? Haben Sie Schmerzen oder Behinderungen? Wo bist du gerade gewesen? Wohin gehst du jetzt? Was haben Sie vor? Wie fühlst du dich gerade? Was beunruhigt dich? Was macht dich glücklich?</p>
<p>Schritt 3 5 Minuten Setting Plenum</p>	<p>Identifizieren Sie sich mit Ihrer Rolle: Bitten Sie die Teilnehmer, umher zu gehen und die anderen zu treffen. Wie fühlen sie sich jetzt, in Kontakt mit den anderen? Wie kommunizieren sie?</p>
<p>Schritt 4 10 Minuten Setting Plenum</p>	<p>Kreis der Gesellschaft Die Teilnehmer bilden einen Kreis, während sie noch im Charakter sind.</p> <p>Anleitung: Jetzt werde ich Ihnen 15 Fragen stellen. Wenn Sie mit 'Ja' antworten können, machen Sie einen kleinen Schritt vorwärts, wenn Sie 'NEIN' sagen einen Schritt zurück und wenn Sie nicht sicher sind, halten Sie Ihre Position.</p> <p>Fragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haben Sie Schwierigkeiten, mich und / oder meine Fragen zu verstehen? 2. Fühlen Sie sich sicher? 3. Erhalten Sie merkwürdige Blicke von den Leuten oder fühlen Sie sich peinlich, wenn Sie in Kontakt mit Fremden kommen? 4. Respektieren die Menschen Sie und Ihre Fähigkeiten? 5. Können Sie sich und Ihre Meinungen verständlich machen? 6. Können Sie offen zeigen, wer Sie sind, ohne ein Geheimnis zu bewahren oder einen Aspekt Ihrer Persönlichkeit zu verbergen? 7. Haben Sie genug Geld für ein angenehmes Leben? 8. Können Sie sich Freuden oder Leckereien leisten? 9. Haben Sie Zugang zu Kultur? 10. Kannst du deinen religiösen Glauben frei ausdrücken? 11. Haben Sie eine Familie oder Menschen, die Sie unterstützen? 12. Mögen und respektieren die Menschen Sie für das was sie sind? 13. Können Sie einen Partner frei wählen und Ihre Liebe offen zeigen? 14. Können Sie einen Job wählen, der zu Ihren Fähigkeiten passt? 15. Erhalten Sie eine ausreichende medizinische Versorgung und / oder Unterstützung? <p>Wo finden sich die Teilnehmer nach diesen Fragen? Wenn der Kreis ein Symbol für die Gesellschaft ist, sind sie in der Mitte oder am Rande? Wer steht dicht bei ihnen? Bitten Sie sie, sich vorzustellen, wer die anderen Charaktere sind, welche Annahme haben sie über die, die ihnen nahe stehen? Was ist mit denen weiter weg?</p>



<p>Schritt 5 15 – 20 Minuten Setting Plenum</p>	<p>Führen Sie ein Mini-Interview mit jedem Teilnehmer noch in der Rolle und in Position.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wer bist du? • Möchten Sie etwas mit anderen teilen? <p>Es ist sehr wichtig, das Interview mit Empathie und bedingungsloser Akzeptanz durchzuführen, da es Katharsis für den Spieler in Charakter bieten kann. Das Interview ist der Ort, an dem sie erfahren sollten, wie es sich anfühlt, akzeptiert und geschätzt zu werden, wie sie sind. Die anderen Spieler erleben das Interview.</p> <p>Nach den Interviews bitten sie die Teilnehmer, bewusst aus ihren Rollen herauszugehen</p>
<p>Schritt 6 15 – 20 Minuten Setting Plenum</p>	<p>Reflektion: Treffen im Plenum.</p> <p>Jeder Teilnehmer reflektiert über ihre Erfahrungen, die sie hatten, während sie ihren Charakter spielten.</p> <p>Diskutieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was hat mich überrascht? - Was nehme ich von dieser Erfahrung mit nach Hause? <p>Welche meiner 5 Annahmen über die Rolle (Schritt 1) wurden bestätigt?</p>



Identitätskarten

Jede Karte sollte nicht zu viele persönliche Merkmale enthalten. Wie die Identitäten entstehen, hängt vom Workshop und dem Kontext ab. Wir haben die Identität genutzt, um die interreligiösen und interkulturellen Aspekte des Workshops zu akzentuieren.

- Mann mittleren Alters, kleine Stadt, katholisch, besitzt kleine Familienunternehmen, 6 Kinder
- Älterer Mann, Obdachloser, Alkoholiker, ehemaliger Ingenieur
- Jüngerer Mann, taub von der Geburt, macht laute Geräusche, die er nicht kennt, Computerprogrammierer
- Mann mittleren Alters, Lehrer, Homosexueller, verheiratet mit seinem langjährigen Partner
- Jüngerer Mann, Flüchtling, Sudanese, Kinderarzt, spricht mit starkem ausländischem Akzent
- Mann mittleren Alters, palästinensischer, politischer Aktivist, nicht praktizierender Muslim, schwere Herzkrankheit
- Frau mittleren Alters, kurdischer Türke, politisch verfolgte, soziale Phobie und posttraumatisches Stress-Syndrom
- Junger Mann, Ehemann und neuer Vater, Bauarbeiter, Analphabeten
- Junge Frau, Sekretärin, Single, extrem übergewichtig
- Ältere Frau, russischer Jude, Einwanderer, Künstler (Pianist)
- Ältere Frau, Witwe, wohlhabend, unfähig zu gehen, lebt allein
- Jüngerer Mann, geboren in Deutschland, türkische Eltern (weltlich), üben Muslim, Universitätsstudent
- Jüngere Frau, Deutsch, zum Islam umgewandelt (hijab), Hotelarbeiterin
- Frau mittleren Alters, dunkelhäutig, verheiratet und Mutter von drei und Hausfrau, alternativer und veganer Lebensstil, zog in ein kleines Dorf
- Jüngere Frau, geistig zurückgeblieben (Downs-Syndrom), neu verliebt, will heiraten
- Frau mittleren Alters, ehemalige akademische, psychisch krank (Schizophrenie), unterstützte Leben
- Frau mittleren Alters, arbeitslos, spricht mit starkem regionalen Dialekt, sehr religiös (evangelisch-christlich)
- Jüngere Frau, Mutter von zwei Jungen, Lesben, Musikerin
- Jüngere Frau, Romany, großer Familienclan, Sehbehinderte



Übung N° 2

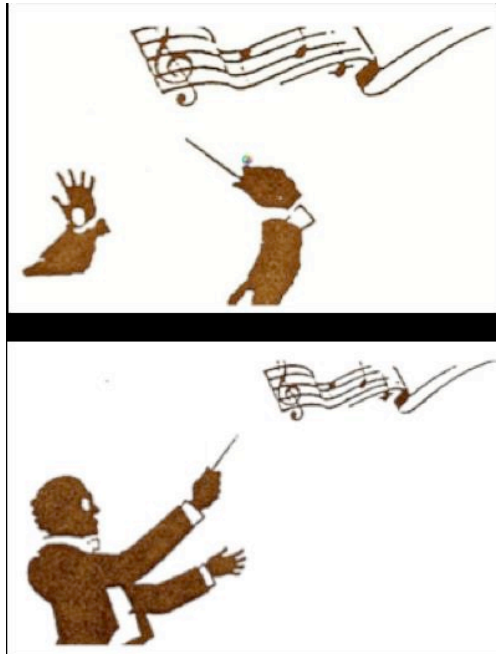
PROFILE THEMA	Emotionale Stabilität, Nähe und Distanz
FÄHIGKEITEN	Assoziieren und dissoziieren

TITEL:	Assoziieren Dissoziieren
---------------	--------------------------

ZIEL	Die Teilnehmer lernen den Unterschied zwischen assoziiert und dissoziiert und wie das Gehirn diese beiden unterschiedlichen Erinnerungen speichert oder aktiviert. Sie lernen auch die Bedeutung der beiden Geisteszustände kennen und reflektieren diese Erfahrung im Hinblick auf ihre eigene Persönlichkeit.
ZEIT	30 Minuten
MATERIAL	-
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	<p>Spüren Sie die Änderung der Intensität der Emotionen</p> <p>1. Anleitung des Trainers zu einer Fantasie-Vorstellung Denken Sie an eine emotionale Erfahrung der letzten Tage. Es sollte ein intensiver Moment, aber keine negative Erinnerung oder ein extremes Problem sein. Eher etwas Nettes, Interessantes oder Erstaunliches. Erinnern Sie sich jetzt an diese Situation und sehen Sie diesen kurzen Film dieser Szene vor sich. Wie sieht er aus? Nachdem Sie diese Erinnerung gesehen haben, machen Sie einen Schnappschuss und beobachten Sie, in welcher Position Sie die Erinnerung erlebt haben (assoziiert mit der ursprünglichen Situation oder dissoziiert, so dass Sie sich selbst auf dem Bild sehen können). Dann konstruieren Sie die andere Möglichkeit, um sich an die gleiche Situation zu erinnern und herauszufinden, in welcher Position Sie sich dann fühlen.</p> <p>2. Reflexion Die Teilnehmer sollten verstehen, dass beide Möglichkeiten, sich an etwas zu erinnern, zur Verfügung stehen und dass Menschen normalerweise daran gewöhnt sind, eine davon spontaner zu verwenden. Dissoziierte Menschen haben oft Schwierigkeiten, ihre Gefühle zu beschreiben, und ihre Stimmen klingen weniger beteiligt und engagiert. Dissoziierte Menschen verspüren oft einen Widerstand, weil sie sich nicht ändern wollen. Assoziierte Menschen zeigen oft einen Widerstand, da sie sich nicht imstande fühlen, sich zu ändern. Assoziiert: Sie sind in Ihrem Körper und beobachten die ursprüngliche Perspektive.</p>



Dissoziiert: Sie sind Ihr externer Beobachter und beobachten sich selbst.





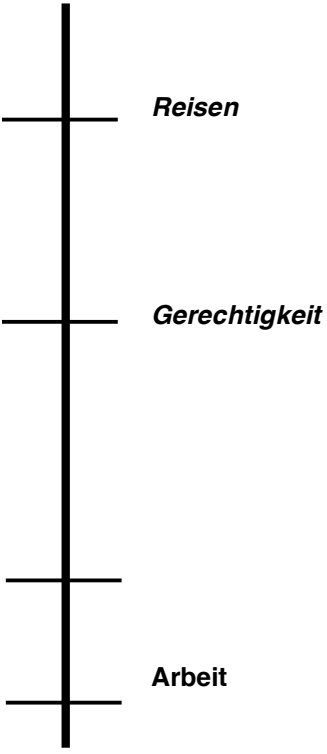
Übung N° 3

PROFILE THEMA	
FÄHIGKEITEN	Anerkennung und Akzeptanz von Werten

TITEL:	Werteskala
---------------	------------

ZIEL	Eigene Werteskala kennenlernen. Werteskala anderer kennenlernen und akzeptieren..
ZEIT	1 – 1,5 hours
MATERIAL	Moderationskarten Filzstifte
SETTING	Einzelarbeit, Kleingruppenarbeit, Reflexion in der Gesamtgruppe
IMPLEMENTATION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeder teilnehmende macht ein Brainstorming seiner wichtigsten werte. 2. Danach wird mit den 10 wichtigsten Werten weitergearbeitet. 3. Es wird je ein Wert auf eine Moderationskarte geschrieben. 4. Ordnung auf bewusster Ebene Die Werte werden skaliert, in dem Sie periodisiert werden. Die teilnehmenden erhalten die Aufgabe diese Werte In eine Wertelinie zu bringen, beginnend mit dem wichtigsten Wert oben. Dazu können sich die teilnehmenden an eine Situation erinnern, in der dieser Wert positiv erfüllt war. 5. Ordnung auf unbewusster Ebene Ist die Linie erstellt, erhalten die teilnehmenden die Aufgabe diese Reihenfolge noch einmal abzugleichen mit der Erinnerung an eine Situation, in der dieser Wert nicht erfüllt war. Ggf. werden die Werte dann entsprechend verschoben. 6. Gruppenarbeit (3-4 Teilnehmende in einer Gruppe) Vergleich der Werteskalen? Was ist auffällig? Was ist gleich? Was sind Unterschiede? Was bedeuten die Ergebnisse für die Teilnehmenden? 7. Reflexion Was bedeutet die Verschiedenheit der Werteskala für die Kommunikation und für helfende Gespräche?



Skala Beispiel	<p style="text-align: center;">Werteskala</p> <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">  </div>

Feld der Werte	Werte
Vergnügen	Annehmlichkeit, Unterhaltung, Freude, Freizeit
Vielfalt/ Abwechslung	Herausforderung, Dynamik, Kreativität, Erfüllung
Unabhängigkeit	Freiheit, Autonomie, Unabhängigkeit Einzigartigkeit
Aufgeschlossenheit, Aufnahmefähigkeit	Spiritualität, innere Harmonie, Äquivalenz, Frieden



Gemeinschaft/Gemeinsamkeit	Aufmerksamkeit für einander, Hilfsbereitschaft, Verantwortung, Unfreiheit
Verbindlichkeit	Zuverlässigkeit, Loyalität, Autorität, Tradition
Ordnung und Struktur	Innere Sicherheit, Sicherheit, Kontrolle, Handhabbarkeit
Kraft/ Macht	Einfluss, Status, Opposition, Wettbewerb
Resultat / Erfolg	Ambitionen, Effizienz, Leistung, Erfolg



Übung N° 4

THEMA	Ein Gespräch führen
FÄHIGKEITEN	Grenzen setzen

TITEL:	Die eigenen Grenzen verbalisieren
---------------	--

ZIEL	Grenzen setzen
ZEIT	60 Minuten - wenn es nicht genügend Zeit gibt, Schritt 2 auf 15 Minuten reduzieren, mit nur ein paar Beispielen oder Karten (Die Fälle aus der Übung: 5 Phasen einer... oder Übung Recourcen Aktivierung können wiederholt werden)
MATERIAL	Karten mit (persönlichen) Fragen
SETTING	Plenum um einen Tisch
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1</p> <p>15 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Theorie: Wie werden Grenzen gesetzt?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit "Ich Botschaften" sprechen - Nicht in die Defensive gehen - Klar kommunizieren, nicht die eigenen Grenzen schwächen - Äquivalent, nicht tadelnd oder befehlend - Dem Anderen Raum geben um zu antworten <p>Vereinbaren Sie, wie Sie vorgehen</p>
<p>Schritt 2</p> <p>45 Minuten</p> <p>Setting Plenum um einen Tisch</p>	<p>Ein Stapel von Karten mit Fragen</p> <p>Der erste nimmt eine Karte, liest sie laut und beantwortet die Frage. Die anderen können reagieren. Wieviel möchten Sie Ihrem Gesprächspartner erzählen?</p> <p>Wie können Sie Worte finden, um deine Grenzen zu setzen?</p> <p>Dann wechsel Der/die zweite nimmt eine Karte ... und so weiter.</p> <p>Karten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wo lebst du? - Haben Sie Kinder? - Hast du eine Beziehung? - Kann ich deine Telefonnummer haben? - Was ist Ihre politische Vorliebe? - Was ist Ihr Gehalt? - Bist du schwul oder hetero? - Bist du religiös? - Wie alt sind Sie? - Haben Sie einen Psychologen? - Hast du sexuelle Erfahrung? - Wann hast Du Geburtstag?



	<ul style="list-style-type: none"> - Können wir uns wieder privat treffen? - Wo kaufst du deine Klamotten? - Was hältst du von Euthanasie? - Glaubst du an Gott? - ... - ...
<p>Schritt 3 ... Minuten Setting.....</p>	<p>---</p>



Session 5: Empathie

Übersicht

Ziele

- In der Lage, andere Emotionen und Gefühle zu erkennen
- Hören, reagieren und handeln mit Einfühlungsvermögen

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Kenntnis von Empathie und empathischem Verhalten
- Anerkennung und Benennung von Emotionen und Gefühlen richtig
- Den Unterschied zwischen Empathie und Sympathie verstehen
- Erkennung der Haltung hinter einigen typischen Reaktionen
- Empathisches Feedback geben (Stufe 3)

Übungen

Übung 1 Empathie - Theoretischer Impuls Videoanalyse

Übung 2 Empathische Reaktion / Antwort

Dauer

3 Stunden/4UE



Übungen

Übung N° 1

THEMA	Empathie
FÄHIGKEITEN	Emotionen und Gefühle Anderer erkennen

TITLE:	Empathie
---------------	-----------------

ZIEL	Erkennen der Gefühle und Emotionen von anderen und diese angemessen ausdrücken können
ZEIT	90 Minuten
MATERIAL	- Papier, Stifte - Video - Beamer
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	<p>Schritt 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - TrainerIn stellt Empathie vor und definiert sie. - vorführen der Videos mit der Aufgabe erkannte Emotionen und Gefühle aufzuschreiben <p>Schritt 2</p> <p>Die Teilnehmer werden gebeten, zu erzählen, was sie aufgeschrieben haben. Es ist eine Gruppenübung, so dass sie voneinander lernen können, aber die Trainer müssen aufmerksam sein und Fehlinterpretationen korrigieren und ihnen helfen, die Elemente, die sie aus dem Gesehenen entnommen haben und ihre eigene persönliche Reaktion und Gefühle zu unterscheiden. Die Arbeit ist darauf konzentriert, Gefühle und Perspektiven eines anderen zu erkennen.</p> <p>Beim Übergang vom Video zum nächsten Punkt können Trainer weitere Aufgaben hinzufügen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) die Emotionen, die Sie erkennen können, auflisten 2) beschreiben, was diese Emotionen, die Sie beobachten, verursachen 3) eigene Emotionen von denen im Video gezeigten unterscheiden



	4) die Beziehung und die Verbindungen zwischen den Personen identifizieren.
NOTE	<p>Links for videos (choose among the following):</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Q-TQQE1y68c The elevator</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=WjqIU5FgsYc The present</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=vLOMdSt5qCk Magic</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ExXelxuVIVM The old man</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=IP8psM4LWXk The most beautiful thing</p>

ÜBUNG N° 2

THEMA	Empathische Antwort / Reaktion
FÄHIGKEITEN	Empathische Reaktion und Antwort geben

TITEL:	Empathische Antwort / Reaktion
---------------	---------------------------------------

ZIEL	Emotionen und Gefühle anderer angemessen verbalisieren können
ZEIT	60 Minuten
MATERIAL	- Moderationskarten, Stifte, Fallbeispiele - Pinwand
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	<p>Schritt 1</p> <p>Ein TN wird gebeten eine eigene kleine Geschichte über sich zu erzählen. Es muss eine reale Geschichte sein, um die Emotionen und Gefühle wahr nehmen zu können. Die Gruppe hört zu.</p> <p>Schritt 2</p> <p>Die Teilnehmenden überlegen sich eine emphatische Antwort/Reaktion und schreiben diese auf eine Moderationskarte, stellen sie nacheinander dem Plenum vor und pinnen sie auf die Pinwand. Der/dir ErzählerIn wählt die Antwort, die ihm/ihr am besten gefällt und begründet dies. Der/die TN deren Antwort gewählt wurde, erzählt seine/ihre Geschichte. Die Übung wird so lange wiederholt, bis alle eine Geschichte erzählt haben.</p> <p>Schritt 3</p> <p>TrainerIn erklärt typische Haltungen hinter Antworten die gegeben werden können und erklärt deren spezifische Charakteristik. (evaluierende, interpretierende, beruhigende, verurteilende, lösende, emphatische,) und fokussiert auf emphatische Haltungen und Antworten.</p>
ANMERKUNG	<p>Typische Einstellung:</p> <p>Bewertung Bewertende Reaktionen enthalten eine persönliche Sicht und beinhalten ein Urteil (Kritik oder Zustimmung) für andere. Irgendwie wird, auf mehr oder weniger zurückhaltende Weise, mehr oder weniger entschlossen, hervorgehoben, wie der Gesprächspartner handeln sollte oder könnte.</p> <p>Interpretation Diese Reaktionen interpretieren, was gesagt wurde. Nur das, was Sie verstehen möchten, wird verstanden, nur das, was Sie glauben, ist wesentlich,</p>

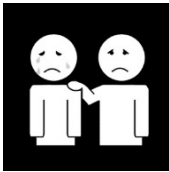




um zu einer Erklärung zu gelangen. Die Nachricht und die Gedanken des Gesprächspartners werden verzerrt. Sie wollen den Gesprächspartner über etwas, was Ihnen bewusst geworden ist, aufklären. Direkt oder indirekt versuchen Sie, dem Gesprächspartner anzuzeigen, wie er/sie die Situation erneut überprüfen sollte.

Trost

Unterstützende/beruhigende Antworten sollen Ermutigung, Trost oder einen Ausgleich bringen. Sie empfinden Sympathie, und Ihr Ziel ist es zu verhindern, dass der Partner scheitert. Das Problem ist nicht vorhanden, oder es ist nicht so wichtig, wie es scheint.



Untersuchung

Neugierige Reaktionen. Sie wollen mehr wissen und das Gespräch zu dem führen, was Sie für wichtig halten. Sie drängen dem Gesprächspartner Themen auf, die für Sie relevant sind. Der Gesprächspartner könnte oder sollte bei den verschiedenen Aspekten des Problems genauer hinsehen, da es komplexer ist, als es dem Gesprächspartner vorkommt.



Lösung

Lösungsorientierte Reaktionen geben eine sofortige Lösung für das Problem. Ihre Reaktion besteht darin zu handeln, und Sie drängen den Gesprächspartner, das gleiche zu tun. Sie können sofort die Lösung erkennen, die Sie wählen würden - ohne Notwendigkeit, mehr zu erfahren. Es ermöglicht Ihnen, den Gesprächspartner und seine/ihre Beschwerden loszuwerden.



Empathie



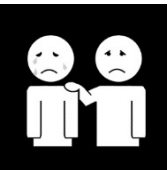


Empathische Reaktionen spiegeln die aufrichtige Bemühung wider, sich in das Problem hineinzudenken, so wie der andere es erlebt. Zuerst wollen Sie überprüfen, ob Sie richtig verstanden haben. Diese Haltung ermutigt den Gesprächspartner, sich selbst weiter zu äußern und gibt ihm das Gefühl, willkommen zu sein und dass man ihm ohne Vorurteil zuhört.



Material

Zu **ÜBUNG Nr. 2**

Empathische Reaktion

<p>ANMERKUNG</p>     	<p>Typische Einstellung:</p> <p>Bewertung Bewertende Reaktionen enthalten eine persönliche Sicht und beinhalten ein Urteil (Kritik oder Zustimmung) für andere. Irgendwie wird, auf mehr oder weniger zurückhaltende Weise, mehr oder weniger entschlossen, hervorgehoben, wie der Gesprächspartner handeln sollte oder könnte.</p> <p>Interpretation Diese Reaktionen interpretieren, was gesagt wurde. Nur das, was Sie verstehen möchten, wird verstanden, nur das, was Sie glauben, ist wesentlich, um zu einer Erklärung zu gelangen. Die Nachricht und die Gedanken des Gesprächspartners werden verzerrt. Sie wollen den Gesprächspartner über etwas, was Ihnen bewusst geworden ist, aufklären. Direkt oder indirekt versuchen Sie, dem Gesprächspartner anzuzeigen, wie er/sie die Situation erneut überprüfen sollte.</p> <p>Trost Unterstützende/beruhigende Antworten sollen Ermutigung, Trost oder einen Ausgleich bringen. Sie empfinden Sympathie, und Ihr Ziel ist es zu verhindern, dass der Partner scheitert. Das Problem ist nicht vorhanden, oder es ist nicht so wichtig, wie es scheint.</p> <p>Untersuchung Neugierige Reaktionen. Sie wollen mehr wissen und das Gespräch zu dem führen, was Sie für wichtig halten. Sie drängen dem Gesprächspartner Themen auf, die für Sie relevant sind. Der Gesprächspartner könnte oder sollte bei den verschiedenen Aspekten des Problems genauer hinsehen, da es komplexer ist, als es dem Gesprächspartner vorkommt.</p> <p>Lösung Lösungsorientierte Reaktionen geben eine sofortige Lösung für das Problem. Ihre Reaktion besteht darin zu handeln, und Sie drängen den Gesprächspartner, das gleiche zu tun. Sie können sofort die Lösung erkennen, die Sie wählen würden - ohne Notwendigkeit, mehr zu erfahren. Es ermöglicht Ihnen, den Gesprächspartner und seine/ihre Beschwerden loszuwerden.</p>
--	--



Empathie

Empathische Reaktionen spiegeln die aufrichtige Bemühung wider, sich in das Problem hineinzudenken, so wie der andere es erlebt. Zuerst wollen Sie überprüfen, ob Sie richtig verstanden haben. Diese Haltung ermutigt den Gesprächspartner, sich selbst weiter zu äußern und gibt ihm das Gefühl, willkommen zu sein und dass man ihm ohne Vorurteil zuhört.



Session 6: Spiegeln

Übersicht

Ziele

- tieferes Wissen und Erfahrung des aktiven Zuhörens
- Erkennen und Handhaben der Komplexität der Dynamik in einem Gespräch

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Kenntnis des Modells "Vier Ohren"
- Bewusst die Priorität wählen, um in einer Nachricht abgeholt zu werden
- spiegeln
- Vermeidung von Missverständnissen

In der Lage sein, in der Praxis aktives Zuhören in einem Gespräch zu setzen

Übungen

Übung 1: 4 Ohren der Kommunikation

Übung 2: Spiegeln

Übung 3: Gefühle und Werte spiegeln

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N° 1

THEMA	
FÄHIGKEITEN	Wahrnehmung und Anerkennung der Gefühle anderer

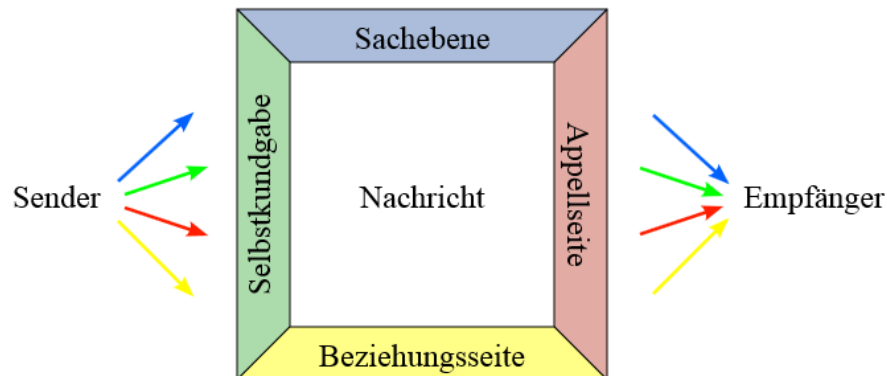
TITEL:	4 Seiten einer Kommunikation / "Das 4 Ohren Modell"
---------------	--

ZIEL	<p>Aktives Zuhören</p> <p>In der Lage sein die 4 Ebenen / Seiten einer Kommunikation zu unterscheiden und Missverständnisse zu vermeiden.</p> <p>Die Trainees lernen sich der 4 Seiten einer Kommunikation bewusst zu sein und so bewusst zu entscheiden, auf welche der Seiten sie in einer Kommunikation reagieren wollen.</p>
ZEIT	<p>15 min – theoretischer Impuls</p> <p>30 min – Aufgaben in den 4 Ecken</p> <p>15 min – Präsentation der Ergebnisse und Schlussrunde</p> <p>5 min – 2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt</p>
MATERIAL	Handouts, Flipchart, 4 Pinnwände, Pins, Moderationskarten, 4 Vorstellungen der 4 Ohren
<p>SETTING: Plenum</p> <p>4 Gruppen</p> <p>Plenum</p> <p>Einzelarbeit</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. theoretischer Impuls: Kreis, 2. von Ecke zu Ecke gehen. In jeder Ecke diskutiert die Gruppe das auf der Pinnwand vorgestellte Ebene / "Ohr" und schreibt 3 Aspekte (Minimum) auf, die zu diesem „Ohr“ wichtig in einer Konversation sind. 3. Die Gruppen gehen von Ecke zu Ecke. Je Ecke 10 Min., dann Wechsel 4. Alle TN gehe zu der Pinnwand von dessen Ebene / „Ohr“ das <ol style="list-style-type: none"> a. Sie bevorzugen b. Von dem sie die meisten Probleme erwarten c. Das sie am wenigsten mögen 5. Präsentation Abschluss im Plenum 6. 2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt

IMPLEMENTATION

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell>

Das Vier-Seiten-Modell (auch Nachrichtenquadrat, Kommunikationsquadrat oder Vier-Ohren-Modell) von Friedemann Schulz von Thun ist ein Modell der Kommunikationspsychologie, mit dem eine Nachricht unter vier Aspekten oder Ebenen beschrieben wird: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell. Diese Ebenen werden auch als „vier Seiten einer Nachricht“ bezeichnet. Das Modell dient zur Beschreibung von Kommunikation, die durch Missverständnisse gestört ist.



Beziehung

Die Kommunikation Quadrat beschreibt die mehrschichtige Struktur der menschlichen Äußerung.

Mit dem Vier-Seiten-Modell kombiniert Schulz von Thun zwei psychologische und sprachtheoretische Analysen. Paul Watzlawick postulierte, dass jede Aussage unter einem Inhaltsaspekt und einem *Beziehungsaspekt* verstanden werden könne (zweites Axiom). Der Sprachtheoretiker Karl Bühler beschrieb im Organon-Modell sprachliche Zeichen anhand dreier semantischer Funktionen: *Ausdruck*, *Appell* und *Darstellung*. Solche Modelle sind in der Linguistik auch als Modelle der Sprachfunktionen geläufig.

Die vier Seiten der Kommunikation

- Die **Sachebene** enthält Aussagen, die Tatsachen sind wie z.B. Daten und Fakten, die eine Teil der Nachrichten sind
- In der **Selbstkundgabe** oder Selbstoffenbarung sagt der Sprechende - bewusst oder nicht beabsichtigt - etwas über sich selbst, seine Motive, Werte, Emotionen usw.
- In der **Beziehung-Seite** wird ausgedrückt bzw. empfangen, wie der Sender zu dem Empfänger steht und was er von ihm denkt.
- Was der Sender beim Empfänger erreichen möchte, wird von der **Appellseite** repräsentiert.

Jede Schicht kann individuell missverstanden werden. Das klassische Beispiel von Schulz von Thun ist der Beifahrer, der dem Fahrer sagt: "Hey, die Ampel ist grün". Der Fahrer wird etwas anderes verstehen abhängig von dem "Ohr" mit dem er zu hört und wird anders reagieren. (Auf der „Sachebene“ wird er die "Tatsache" "die Ampel ist grün" verstehen, er



könnte es auch als "Komm, fahren!". –„Appell“ verstehen oder auf der „Beziehungsebene“ könnte er eine Hilfe wie „ Ich will Dir helfen“ verstehen, oder wenn man dahinter hören will: „ich bin in Eile“ enthüllt es etwas von einem auf der „Selbstkundgabe“ Ebene.

Die Betonung auf den vier Schichten können unterschiedlich sein und auch anders verstanden werden. So kann der Absender den Appell der Erklärung betonen, und der Empfänger kann in erster Linie den Beziehung Teil der Nachricht empfangen. Dies ist einer der Hauptgründe für Missverständnisse.

Die Sachebene

Über was ich informiere:

Auf der Sachebene gibt der Absender der Nachricht Daten, Fakten und Aussagen. Es ist die Aufgabe des Absenders diese Informationen klar und verständlich zu senden.

Der Empfänger prüft mit dem Sach-Ohr, ob die Sachnachricht die Kriterien der Wahrheit (wahr / unwahr) oder Relevanz (relevant / irrelevant) erfüllt und die Vollständigkeit (befriedigend / etwas hinzugefügt werden).

In einem lange zusammenarbeitenden Team ist die Sachebene klar und braucht nur ein paar Worte.

Die Selbstkundgabe

Was ich von mir selbst zeige:

In jeder Nachricht gibt es Informationen über den Absender. Auf der Ebene der Selbstkundgabe oder Selbstoffenbarung zeigt der Sender sich selbst.

Diese Nachricht besteht aus bewussten beabsichtigten Selbstaussdruck sowie unbeabsichtigte Selbstoffenbarung, die dem Absender nicht bewusst ist (siehe auch Johari Fenster). So wird jede Nachricht zur Informationen über die Persönlichkeit des Absenders.

Das *Selbstkundgabe Ohr* des Empfängers nimmt wahr, welche Informationen über den Sender in der Nachricht versteckt sind.

Die Beziehung Schicht

Was ich über Dich denke (Du/Sie-Statement) und wie wir miteinander auskommen (Wir -Statement):

Die Beziehung Schicht drückt aus, wie der Sender mit dem Empfänger auskommt und was er über ihn denkt. Je nachdem, wie er im Gespräch mit ihm spricht (Weg der Formulierung, Körpersprache, Intonation ...) drückt er Achtung, Respekt, Freundlichkeit, Desinteresse, Verachtung oder etwas anderes aus.

Je nachdem, welche Nachricht der Empfänger mit Beziehung Ohr hört, fühlt er sich entweder deprimiert, akzeptiert oder bevormundet. Eine gute Kommunikation zeichnet sich durch die Kommunikation von gegenseitigen Anerkennung aus.

Der Appell

Was ich will, dass Sie tun:

Wer etwas sagt, wird auch etwas beeinflussen. Die *Appell-Nachricht* sollte den Empfänger veranlassen etwas zu tun oder etwas zu unterlassen. Der



Versuch, jemanden zu beeinflussen kann mehr oder weniger offen (Vorschlag) oder versteckt (Manipulation) sein.
Auf dem Appell Ohr fragt der Empfänger sich selbst: "Was soll ich jetzt tun, denken oder fühlen?"

Zitat: "Mütter sind sehr Appellen beeinflusst bei Kindern-." Mama! Die Schuhe Ja! "Ich bin gleich da um sie Dir anzuziehen".

Beispiele

- Der Polizist sagt: "Die Ampel ist grün!"
- Als der Mann nach Hause kommt sagt die Frau: „Es ist schon spät...“
- Zwei Menschen essen ein zu Hause gekochtes Essen:

Um Kommunikation zu beschreiben, die durch Missverständigung auf den verschiedenen Ebenen gestört wird, beschreibt Schulz von Thun als Beispiel die folgende Situation: Ein Mann und eine Frau sitzen beim Abendessen. Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt: „Was ist das Grüne in der Soße?“ Er meint damit auf den verschiedenen Ebenen:

Sachebene: Da ist was Grünes.

Selbstoffenbarung: Ich weiß nicht, was es ist.

Beziehung: Du wirst es wissen.

Appell: Sag mir, was es ist!

Die Frau versteht den Mann auf den verschiedenen Ebenen folgendermaßen:

Sachebene: Da ist was Grünes.

Selbstoffenbarung: Mir schmeckt das nicht.

Beziehung: Du bist eine miserable Köchin!

Appell: Lass nächstes Mal das Grüne weg!

Die Frau antwortet gereizt: „Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

Übung mit 4 Pinnwänden:

Die Sachebene - Sach Information

Über was ich informiere:

Auf der **Sachebene** gibt der Absender der Nachricht Daten, Fakten und Aussagen. Es ist die Aufgabe des Absenders diese Informationen klar und verständlich zu senden.

Der Empfänger prüft mit dem **Sach-Ohr**, ob die Sachnachricht die Kriterien der Wahrheit (wahr / unwahr) oder Relevanz (relevant / irrelevant) erfüllt und die Vollständigkeit (befriedigend / etwas hinzugefügt werden).

In einem lange zusammenarbeitenden Team ist die Sachebene klar und braucht nur ein paar Worte.

Ich informiere Dich: Aussagen die Tatsachen gleich kommen wie z.B. Daten und Fakten die Teil der Nachricht sind.

Fragen: - Was ist typisch?

- Chancen

- Herausforderungen



	<p>Die Selbstkundgabe Was ich von mir selbst zeige: In jeder Nachricht gibt es Informationen über den Absender. Auf der Ebene der Selbstkundgabe oder Selbstoffenbarung zeigt der Sender sich selbst. Diese Nachricht besteht aus bewussten beabsichtigten Selbstaussdruck sowie unbeabsichtigte Selbstoffenbarung, die dem Absender nicht bewusst ist (siehe auch Johari Fenster). So wird jede Nachricht zur Informationen über die Persönlichkeit des Absenders. Das Selbstkundgabe Ohr des Empfängers nimmt wahr, welche Informationen über den Sender in der Nachricht versteckt sind.</p> <p>Fragen: - Was ist typisch? - Chancen - Herausforderungen</p> <p>Die Beziehung Schicht Was ich über Dich denke (Du/Sie-Statement) und wie wir miteinander auskommen (Wir -Statement): Die Beziehung Schicht drückt aus, wie der Sender mit dem Empfänger auskommt und was er über ihn denkt. Je nachdem, wie er im Gespräch mit ihm spricht (Weg der Formulierung, Körpersprache, Intonation ...) drückt er Achtung, Respekt, Freundlichkeit, Desinteresse, Verachtung oder etwas anderes aus. Je nachdem, welche Nachricht der Empfänger mit Beziehung Ohr hört, fühlt er sich entweder deprimiert, akzeptiert oder bevormundet. Eine gute Kommunikation zeichnet sich durch die Kommunikation von gegenseitiger Anerkennung aus.</p> <p>Fragen: - Was ist typisch? - Chancen - Herausforderungen</p> <p>Der Appell Was ich will, dass Sie tun: Wer etwas sagt, wird auch etwas beeinflussen. Die <i>Appell-Nachricht</i> sollte den Empfänger veranlassen etwas zu tun oder etwas zu unterlassen. Der Versuch, jemanden zu beeinflussen kann mehr oder weniger offen (Vorschlag) oder versteckt (Manipulation) sein. Auf dem Appell Ohr fragt der Empfänger sich selbst: "Was soll ich jetzt tun, denken oder fühlen?" Zitat: "Mütter sind sehr Appellen beeinflusst bei Kindern-." Mama! Die Schuhe Ja! "Ich bin gleich da um sie Dir anzuziehen".</p> <p>Fragen: - Was ist typisch? - Chancen - Herausforderungen</p>
<p>Step 1 ... minutes Setting.....</p>	<p>15 min – theoretischer Impuls Plenum / Kreis</p>



<p>Step 2 ... minutes Setting.....</p>	<p>30 min – Aufgaben in den 4 Ecken 4 Gruppen</p>
<p>Step 3 ... minutes Setting.....</p>	<p>15 min – Präsentation der Ergebnisse und Schlussrunde Plenum / Kreis 5 min – 2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt</p>



Übung N° 2

THEMA	Aktives Hören / Führen einer Konversation
FÄHIGKEITEN	Spiegeln

TITEL:	Spiegeln
---------------	-----------------

ZIEL	Empathie, aktives zuhören und Gesprächsführung trainieren
ZEIT	80 Minuten total: 10 min 1. Theoretischer Impuls 15 min 1. Üben 10 min 2. Theoretischer Impuls 40 min 2. Üben 5 min: 2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt
MATERIAL	Flipchart, Handout theoretischer Impuls
SETTING	I. Theoretischer Impuls: Plenum / Kreis II. 1. Übung: Paare III. 3er Gruppe (eine Person beobachtet) IV. 2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 Theorie Impulse 10 Minuten Plenum	I. A. Theoretischer Impuls: Einführung in die Technik des “Spiegelns” Grundformen des einfühlsamen Spiegelns Ausgangspunkt ist die Klientenäußerung: „Ich bin allein“ 1. Spiegeln mittels Synonym (gleichartiger Begriff) In erster Linie spüren Sie da Trauer und Schmerz. 2. Spiegeln mittels Antonym (entgegengesetzter Begriff) Das ist für Sie alles andere als Angenehm. 3. Spiegeln des Wunsches Sie sehnen sich sehr nach Kontakt zu einem oder zu mehreren Menschen.



	<p>4. Spiegeln des Wertmaßstabs (Bewertung) Sie erleben das als einseitig negativ. Für Sie ist das einerseits gut, andererseits schlecht und böse. Sie wollen das lieber abwehren als annehmen.</p> <p>5. Spiegeln der Gefühlsvielfalt Das macht Sie traurig, aber auch wütend? Oder werden Sie eher ängstlich? Vielleicht finden Sie es manchmal auch angenehm? Oder wie ist es für Sie?</p> <p>6. Kurzes Spiegeln Das macht Sie traurig, oder?</p> <p>7. Konkretes Spiegeln Das treibt Ihnen oft die Tränen in die Augen. Sie haben Gefühle wie in einer Gefängniszelle.</p> <p>8. Halbverbales Spiegeln Ja, mhm.</p> <p>9. Nonverbales Spiegeln Therapeut intensiviert den Blickkontakt oder nimmt eine offenere Körperhaltung ein.</p> <p>10. Fragendes Spiegeln Wollen Sie mal auf Ihre Gefühle hören? Ich frage mich, wie Sie das erleben? Was für Gefühle entstehen da bei Ihnen?</p> <p>11. Spiegeln von Gefühlen und Werten</p> <p>12. Stellvertretendes Spiegeln Wenn ich mich in Ihre Situation versetze, dann spüre ich Trauer und Tränen – aber wie ist es bei Ihnen?</p> <p>13. Konfrontierendes Spiegeln (Spiegeln des Gegensatzes zwischen Inhalt und Form der Aussage) Mir fällt auf, dass Sie das ganz ruhig sagen, ganz ohne Emotionen.</p> <p><i>Aus: Wilfried Weber: "Wege zum helfenden Gespräch"</i></p>
<p>Schritt 2 Üben 15 minutes Paare</p>	<p>Arbeit als Paare: 1 ZuhörerIn 1 ErzählerIn</p> <p>Die ersten 3 Formen des Spiegeln ausprobieren.</p> <p>ErzählerIn beschreibt eine Situation die "falsch" lief. Der / die ZuhörerIn spiegelt zurück. Nach 7 Min. Rollentausch und Reflektion</p>
<p>Schritt 4 Theorie Impuls 10 Minuten Plenum</p>	<p>Plenum / Kreis: Austausch und Theorie Wiederholung Formen 4 - 10</p>
<p>Schritt 5 Üben 40 Minuten 3er Gruppen</p>	<p>Übung in 3er Gruppen: 1 ZuhörerIn + 1 ErzählerIn + 1 BeobachterIn JedeR bekommt jede Rolle. Jede Runde dauert 10 Min., dann 5 Min. Austausch: Wie ging es mir in meiner Rolle. Der/die BeobachterIn gibt das Feedback zuletzt und fügt die eigenen Beobachtungen hinzu. Außerdem überwacht er/sie die Zeit. Danach Rollenwechsel</p>



<p>Schritt 6 Plenum 10 Minuten</p>	<p>Plenum / Kreis: Austausch</p>
<p>Schritt 7 Einzelarbeit 5 Minuten</p>	<p>2 Einsichten / Erkenntnisse und eine Herausforderung die in der Übung entdeckt wurden werden auf Karten geschrieben und dem Bild „Rosenbusch“ hinzu gefügt.</p>



Übung N°3

THEMA	Aktives zuhören, Empathie
FÄHIGKEITEN	Zuhören, zusammenfassen, spiegeln, assoziieren und dissoziieren

TITEL:	Gefühle und Werte spiegeln
---------------	-----------------------------------

ZIEL	Dem/der anderen und sich selbst zuhören
ZEIT	60 Minuten
MATERIAL	Flip Chart, Stifte
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1</p> <p>40 Minuten</p> <p>Setting: Plenum</p>	<p>Kurze Erklärung: Anerkennung von Gefühl und Wert</p> <p>Demonstrieren zuerst: Beispiel des Trainers, Geschichte, wo Sie über Ihre eigenen Gefühle und Werte erzählen.</p> <p>Zuordnung a: Anerkennung von Bedürfnis / Wert und Gefühl</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fühlen Sie sich ... und brauchen Sie ... 2. Es ist nicht so, als hätte ich gesagt ... aber wie Sie gesagt haben ... (Instrument, um wieder zum anderen zu kommen). (Schreiben Sie diese Sätze auf ein Flip-Chart) <p>Geben Sie Schreibpapier aus.</p> <p>Zuhören ist das, was Sie als StudentIn machen, der/die andere ist LehrerIn</p> <p>Jemand erzählt von einer Situation, in der er / sie ein wenig beunruhigt wurde.</p> <p>Zuerst schreiben sie es für dich selbst: ... fühlst du dich, ... und brauchst du ...</p> <p>Wechseln sie sich ab mit Phrase 1: sagen ... fühlen Sie sich ... und brauchen Sie ...</p> <p>Der andere sagt, wenn es richtig ist, und wenn nicht, sagst du auch Phrase 2.</p> <p>Zuerst eine Situation aus dem Alltag, dann ein Anrufer / Geschwätz</p>
<p>Schritt 2</p> <p>20 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Optional:</p> <p>Zuordnung b: Erkennen der Bedarfs- / Wertphase 2</p> <p>Die Person in der vorherigen Übung nimmt nun die Rolle dessen an, die ihm Ärger in dieser Situation machte, also umgekehrte Rollen.</p> <p>Anerkennung von Notwendigkeit / Wert und Gefühlen</p> <p>Irgendwer anders?</p>



Material

Zu **Übung N° 2**

Spiegeln - Handout

Grundformen des einfühlsamen Spiegels

Ausgangspunkt ist die Klientenäußerung: „Ich bin allein“

1. Spiegeln mittels Synonym (gleichartiger Begriff)
2. Spiegeln mittels Antonym (entgegengesetzter Begriff)
3. Spiegeln des Wunsches
4. Spiegeln des Wertmaßstabs (Bewertung)
5. Spiegeln der Gefühlsvielfalt
6. Kurzes Spiegeln
7. Konkretes Spiegeln
8. Halbverbales Spiegeln
9. Nonverbales Spiegeln
10. Fragendes Spiegeln

11. Spiegeln von Gefühlen und Werte

12. Stellvertretendes Spiegeln

Wenn ich mich in Ihre Situation versetze, dann spüre ich Trauer und Tränen – aber wie ist es bei Ihnen?

13. Konfrontierendes Spiegeln (Spiegeln des Gegensatzes zwischen Inhalt und Form der Aussage)

Mir fällt auf, dass Sie das ganz ruhig sagen, ganz ohne Emotionen.

Aus Wilfried Weber: "Wege zum helfenden Gespräch"



Session 7: Inneres Team Selbst-Bewusstsein

Übersicht

Ziele

- Selbstbewusstsein der inneren Teile erwerben
- Verbesserung des Selbst-Coaching-Prozesses

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Selbst-Erforschung und Selbst-Wahrnehmung
- Selbst-Bewusstsein aufbauen
- Kenntnis des inneren Dialogs
- Anerkennung von Gefühlen, Motivationen, Ressourcen
- Reframing und Priorisierung

Übungen

Übung 1: Die inneren Stimmen Hören

Übung 2: Das innere Team

Übung 3: Bärenkarten

Dauer

3 Stunden/4UE



Übungen

ÜBUNG N°1

THEMA	Active Listening, Emotional Stability
Fähigkeiten	Selbstreflexion, Feedback geben

TITEL:	Sich selbst zuhören (Zuhör -Thermometer, anderes Ohr)
---------------	---

ZIEL	Sich selbst zuhören
ZEIT	70 Minuten
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Papier, Stifte - Flipchart -Übungsanleitung: sich selbst zuhören und von innen - vergleiche: Theorie Zuhörthermometer
SETTING	Sitzen im Kreis mit der ganzen Gruppe / Single / Paare
<p>Schritt 1</p> <p>40 Minuten</p> <p>Setting: Zuerst Einzelarbeit</p>	<p>Identifizieren von Stimmen / Farben / Integration</p> <p>Wenn du kaltes Zuhören erlebst, hast du gewöhnlich Stimmen / Gedanken in deinem Kopf, als Urteil, Bedürfnisse, Ängste. Wir werden diese Stimmen untersuchen.</p> <p>Hören auf sich selbst / Identifizieren von Stimmen</p> <p>Indem ihr eure inneren Stimmen kennen lernt, sie wirklich hört, hört ihr euch selbst, und damit könnt ihr auch den anderen hören, denn wenn ihr eure eigenen Stimmen nicht hört, sie nicht bei euch hören könnt, könnt ihr sie nicht hören das andere)</p> <p>Trainer gibt zunächst ein Beispiel auf dem Board / Flip-Over</p> <p>Übung "Ihre inneren Stimmen finden"</p> <p>Verteilen Sie die Übungskarte "Zuhören" und erklären Sie mit einem Beispiel. Diskutieren Sie dies später in Paaren, nicht in der gesamten Gruppe. Karte zuerst einzeln ausfüllen.</p> <p>Reflektieren Sie für sich selbst: auf einer Sitzung / Konversation, die nicht gut ging, oder Sie hatten eine harte Zeit, ihre Meinung zu sagen und ein unangenehmes Gefühl deswegen.</p> <p>Welche inneren Stimmen hatten Sie in diesem Augenblick oder kurz danach.</p>



	<p>Zuerst notieren Sie die inneren Stimmen, dann die Emotionen, und dann den Wert (am härtesten). Es ist möglich, mit den Emotionen zu beginnen, um die inneren Stimmen identifizieren zu können. Die Stimme, die am wenigsten gehört wird, ist in der Regel diejenige, die die meiste Aufmerksamkeit braucht.</p> <p>Wenn die Gruppe beschäftigt ist: schlagen Sie vor Gefühle (grundlegende Emotionen) und Wertbereiche aus den Hand-outs zu verwenden.</p> <p>Und sagen: darüber nachdenken, ob mehr Stimmen zu hören sind (die vielleicht nicht so schön oder vertraut sind)</p> <p>Alle bereit?</p>
<p>Schritt 2 20 minutes Setting: in Paaren</p>	<p>Erklären Sie auf der Grundlage Ihres eigenen Beispiels, ausdrücken, um die anderen Trainer oder Teilnehmer, dann integrieren die Stimmen. Sie können dann die Situation wiederholen, und sehen, ob Sie es aus sich selbst und wenn Sie neugierig sind über die anderen, wenn Sie ein weiteres Mal reagieren können, wie eine Art von Feedback (siehe die Zuweisungskarte von Innerhalb). Möglich, wenn Sie wollen.</p> <p>Machen Sie Paare für den Austausch, und vielleicht für die weitere Entwicklung. Wenn jemand es mit Ihnen diskutieren will, versuchen Sie, Anerkennung als Zuhörer zu geben. Erkenne, dass es um dein innerstes Herz geht. Sehen Sie, wenn Sie wirklich auf die anderen hören können.</p>
<p>Schritt 3 10 minuten Setting: Plenum</p>	<p>Anschließend Plenumsgespräch: Wie ist es gelaufen? Erklärung der Schattenseiten. Was ist in deiner Schattenseite? (Eine Stimme, die du nicht hören wolltest)</p>
<p>NOTE</p>	<p><i>Übungskarte siehe unten!</i></p>

Übung N° 2

THEMA	Authentizität, emotionale Stabilität, Ressourcen Aktivierung
FÄHIGKEITEN	Selbsterkundung, Reframing, Selbst – Bewusstsein

TITEL:	Das Innere Team
---------------	------------------------

ZIEL	Die "inneren Stimmen kennen lernen: erkennen der Gefühle, Motivationen und Recourcen. Übung um sie neu zusammen zu stellen. Verbesserung des „Selbst – Coachig“ Prozesses, Positive und effektive Einstellung
ZEIT	85 bis 120 Minuten
MATERIAL	- Papier und Stifte - Flipchart und Marker
SETTING	Plenum, Paare, Arbeit mit der ganzen Gruppe
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1 5 bis 10 Minuten Setting: Plenum</p>	<p>Eröffnungsrunde: Vorstellen der Theorie, ein Modell an die Flip Chart malen:</p> <p>Inneres Team</p> <p>Beispiele für Stimmen des „inneren Teams“ im Arbeitsumfeld:</p>



	<p>Anführer/Projektmanager, Interpretierer, Experte, Teamcoach, Berater,</p> <p>“Das innere Team” ist ein kraftvolles Werkzeug das den Coaching Prozess verbessert. Es wird eingesetzt um die inneren Stimmen auseinander zu halten was zu einer klaren, effektiven und konstruktiven Kommunikation im täglichen Arbeitsleben führt. Es hilft auch Bewußtsein zu entwickeln für die emotionale und mentale Struktur, die unser Haltung und Verhalten beeinflusst.</p> <p>Siehe auch: Hinweis</p>
<p>Schritt 2</p> <p>20 bis 30 Minuten</p> <p>Setting: Paare</p>	<p>Arbeit in Paaren: “Erinnern Sie sich an einen Konflikt oder eine schwierige Entscheidung der letzten Wochen, in der Sie verschiedene Stimmen in sich wahr genommen haben! Tauschen Sie sich mit IhreR/M PartnerIn aus und identifizieren Sie so viele Stimen wie möglich. Schreiben sie die Nachricht jeder Stimme in einem kurzen Satz auf. (z.B. “laß mich allein!”, oder “Ich kann das!”)</p>
<p>Schritt 3</p> <p>20 bis 30 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Kurzer Austausch in Plenum über die besprochene Situation und Auswahl eines geeigneten Falles für das Rollenspiel. Anregung: Auswahlkriterien können z.B. die Anzahl der Stimmen, oder die Größe ihrer Unterschiede sein Der/die FallgeberIn wird gebeten, mehr Details zu berichten. Die Stimmen werden auf der Flip Chart gemalt und ihre Kernbotschaft dazu geschrieben.</p>
<p>Schritt 4</p> <p>15 bis 20 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Rollenspiel: Aufbau der Bühne mit der Hilfe der FallgeberIn. Der /ie FallgeberIn halter (RegisseurIn) bittet die Mitglieder der Gruppe, die Rollen der Stimmen zu spielen und nennt ihnen die kurzen Kernbotschaften, die sie wiederholen müssen. Er oder sie sollte die Bühne mit ihnen auf der Grundlage der Relevanz der Rollen aufbauen (z. B. die Stimmen im Keller sollten auf dem Boden sitzen). Die Rollenspieler - mit dem Verhalten des Regisseurs - sollten beginnen, ihre Botschaften zu sagen, während der Regisseur umhergehen und die Lautstärke und Position jeder "Stimmen" setzen kann, bis Er oder sie mit dem ganzen Bild zufrieden ist.</p>
<p>Schritt 5</p> <p>10 bis 15 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Reflexionsrunde:</p> <p>Wie hat es sich angefühlt zu zu hören, "den Fall wieder zu erleben" (RegisseurIn / FallhalterIn), oder daran teil zu nehmen und die Botschaften zu sagen (RollenspielerIn)? Wie würden die/der RollenspielerIn (die "Stimmen") ihre Botschaften ändern, um akzeptabler zu sein? Würden sie den Inhalt oder Stil von ihnen ändern? Oder sogar der Ort ihrer Stimme auf der Bühne? Akzeptiert der Direktor diese Änderungen? Rede darüber!</p>
<p>Schritt 6</p> <p>5 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Rollenspiel mit den veränderten Stimmen: Wiederholen sie das Spiel mit den Änderungen, denen der /die Regisseurin / Fallhalterin zugestimmt hat.</p>
<p>Schritt 7</p> <p>5 bis 10 Minuten</p> <p>Setting Plenum</p>	<p>Abschluss Runde:</p> <p>Wie war das Bild nach der Veränderung? Wie fand der /die Regisseurin / Fallhalterin es? Was sagt es Ihm Ihr? Wie haben sich die SpielerInnen gefühlt im Spiel? Und jetzt? Konnten sie ihre Nachricht verändern?</p>



<p>NOTE 1</p>	<p>Schulz von Thun:</p> <p>http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=93</p> <p>Annette Lohnes-Fornoff:</p> <p>http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/</p> <p>SIM Management Training & Coaching:</p> <p>http://www.simcoach.de/en/up-to-date/blog/148-the-inner-team</p>
<p>NOTE 2</p>	<p>Das "innere Team" eine Coachingmethode zur Erlangung von Authentizität</p> <p>1. Einleitung</p> <p>"Das innere Team" ist ein mächtiges Werkzeug, das den Coaching-Prozess verbessert. Sein Ziel ist es, das Geschwätz der inneren Stimmen zu entwirren, das eine klare, effektive und positive Kommunikation in unserem täglichen und beruflichen Leben beeinflusst und beschränkt. Es hilft auch, das Bewusstsein für unsere emotionalen und mentalen Strukturen zu entwickeln, die unser Verhalten und unsere Einstellung beeinflussen.</p> <p>2. Was ist "das innere Team"?</p> <p>Das Modell von "The Innere Team" bezieht sich auf das Geschwätz der Stimmen, die wir in unserem Kopf hören, einige häufiger und beharrlicher als andere. Unser Verstand spricht nicht unbedingt zu uns in einer klaren und kongruenten Stimme. Normalerweise gibt es einen ganzen Chor von Stimmen, in allen Arten von Tonhöhen, Melodien und Geräuschen. Manche Stimmen sind weiblich, andere sind männlich, manche sind Kinder, einige Stimmen der Erwachsenen, manche sind schüchtern und weich, andere Stimmen sind selbstbewusst und hart.</p> <p>Diese inneren Stimmen kommen aus tief in uns, aus unserem Unterbewusstsein, unserem Geist oder unserer Seele. Sie sprechen in uns, wie Boten, die Informationen aus unserem tiefen Inneren in unser Bewusstsein liefern. Unabhängig von unserer Willenskraft haben sie ihre eigene Energie und streben. Sie sprechen, wenn unser Verstand mit der Lösung von Problemen beschäftigt ist, Entscheidungen trifft oder Entscheidungen berücksichtigt. In der Regel schaffen diese Stimmen einen inneren Dialog, diskutieren, diskutieren, analysieren oder kämpfen die Frage der Betrachtung.</p> <p>Ein renommierter deutscher Kommunikationswissenschaftler und Trainer Friedemann Schulz von Thun schuf die Methode des "Inneren Teams". Seit er das Tool 1998 in seinem Buch "Miteinander Reden: 3" öffentlich vorgestellt hat und in seinen Vorlesungen viel Erfolg und Lob beansprucht hat. Schulz von Thun entwickelte die Methode, das Geplapper innerer Stimmen zu entwirren und den Dialog mit dem "Inneren Team" zu schaffen</p> <p>interne und externe Konflikte zu lösen und schwierige Entscheidungen zu klären</p>



Laut Schulz von Thun, kann auf der einen Seite vom quälenden See-Sägen zum vollkommen gelähmt führen, auf der anderen Seite das breite Spektrum und die Komplexität unserer Persönlichkeit, eine faszinierende innere gruppe dynamic.

Darüber hinaus weist Schulz von Thun auf die Ähnlichkeit dieses inneren Dialogs mit einem Gruppen- und Teamdialog hin; daher, die Metapher von 'The Inner Team'.

Ein Team von Menschen besteht aus einer Vielzahl von Persönlichkeiten, von Geschlecht, Stilen, Emotionen, Herausforderungen etc. genauso wie das Team unserer inneren Stimmen.

Die „Innere Team Konferenz“

Um die Dynamik des „Inneren Teams“ zu verstehen und im Coaching zu bewerben, entwickelte Schulz von Thun die Idee der Teamkonferenz. Der Zweck der Teamkonferenz ist es, ein inneres Forum zu schaffen, in dem jede Stimme sprechen kann und wo ein Dialog stattfinden kann. Die Mannschaftskonferenz ist das bewusste Treffen und die Debatte aller inneren Mitglieder, die sich der aufgeworfenen Frage stellen ... um eine Antwort zu finden, die auf einer inneren Vereinbarung beruht ...

Diese innere Vereinbarung aller Mitglieder ist angemessener und authentischer als die Entscheidung eines einzelnen Mitglieds oder einer Gruppe von Mitgliedern.

Der richtige Moment für die Einleitung einer Mannschaftskonferenz ist, wenn wir erkennen, dass wir in einer bestimmten Situation stecken, wir sind blockiert, um eine Entscheidung zu treffen, oder wir finden uns irritiert, hilflos und verwirrt in Bezug auf eine Situation oder ein Problem. Die Teamkonferenz wird im Moment aufgebaut, wenn wir anfangen, unsere inneren Stimmen zu hören und uns den Prozess in uns selbst bewusst zu werden.

Das Modell des "Inneren Teams" erfordert ein tiefes Hören der inneren Stimmen. Zuerst konnten wir keine individuelle Stimme erkennen; wir sehen nur "Gedanken, Emotionen und Eindrücke".

Die Informationen, die wir erhalten, sind diffus und verschwommen. Wenn wir genauer hören, unterscheiden wir verschiedene Stimmen, eine Vielzahl von Stimmen.

Jetzt beginnt der Prozess der Identifizierung dieser Stimmen. Da jede Stimme eine bestimmte Botschaft artikuliert, sind sie erkennbar. Sobald sie identifiziert sind, erhält jeder einzelne von ihnen einen Namen. Jede Stimme bekommt einen einzigartigen und spezifischen Namen. Die Namensgebung hilft zu erkennen

Quelle: <http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/>



SIM Management Training & Coaching

Das "Innere Team"

Die Idee eines "Inneren Teams" (ausgeliehen vom bekannten Hamburger Psychologen Friedemann Schulz von Thun) ist als einfache, verständliche Metapher für unsere Arbeit als Trainer gut genutzt worden.

Ein Team hat häufig Personen, die oft und schnell sprechen. Sie sind dominant und stellen den Ton der Teamarbeit ein. Andere Mitglieder werden in den Hintergrund geschoben oder einfach nicht akzeptiert. Ihre Stärken werden kaum genutzt oder gar nicht genutzt.

Die Leistung der Teams kann durch ungelöste Konflikte über Ziele oder Ranking erheblich verlangsamt werden.

Das sind alle Phänomene, die wir auch im "inneren Team" einer Person finden. Inneres Team Coaching gibt den inneren "Backbenchers" eine Chance, ihre Stärken voranzutreiben und zu zeigen, dass sie eine wertvolle Ressource sind. Und schließlich identifizieren wir innere Konflikte - der erste Schritt, um sie zu lösen. Beispiele für innere Konflikte:

- das Gleichgewicht zwischen Arbeit und Privatleben
- Streben nach maximaler Kontrolle gegen Vertrauen
- es selbst versus Delegation zu machen
- jammern und beschwerten sich gegen Selbstverantwortung
- Sehnsucht nach Anerkennung von anderen gegen Selbstachtung

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Deshalb entwickeln wir in dieser Coaching-Methode eine typische visuelle Darstellung der einzelnen Teammitglieder des Klienten. Dies zeigt die Mitglieder des inneren Teams als farbige Figuren, die je nach ihrer subjektiv wahrgenommenen Dominanz unterschiedlich sein können. Dominante Strukturen stehen im Vordergrund, während andere zum Hintergrund neigen. Sie können sogar durch Team "Sprecher" verdeckt werden. Das gibt uns ein Bild, das uns schon in der Lage ist, etwas über typische Konflikte der Gesamtpersönlichkeit zu sagen.

Die anschließende intensive Analyse dieses "inneren Teams" beinhaltet die Mitglieder, die verschiedene Stühle aufnehmen. Wir arbeiten mit Symbolen wie leeren Stühlen, einer Methode, die aus der Gestaltpsychologie kommt. Jedem Mitglied des Innenteams steht ein Stuhl zur Verfügung. Der Trainer übernimmt vorübergehend die Führung des Teams und hält ein "inneres Team-Meeting". Der Klient sitzt wiederum auf jedem der Stühle und versucht nur die Facette der fraglichen Persönlichkeitsstruktur zu vertreten. Hier werden zum Beispiel die folgenden Fragen intensiv mit jedem Teammitglied besprochen:

1. Was sind deine Stärken
2. Was ist Ihre Hauptaufgabe im Team?
3. Welche Risiken hat Ihre Handlung?
4. Wie kommst du mit den anderen im Innenteam?



5. Was brauchen Sie, um Ihre Stärken voll zu entwickeln?

Die Ergebnisse solcher "innerer Team-Meetings" sind oft überraschend. Innere Konflikte werden erkannt und benannt, indem sie sich bewusst werden. Es wird transparent, wenn der "Teamleiter" eine Rolle spielt, die zu stark, zu schwach oder zu einseitig ist. Unbenutzte persönliche Ressourcen werden buchstäblich wiederbelebt.

Quelle: <http://www.simcoach.de/en/up-to-date/blog/148-the-inner-team>



Übung N° 3

Thema	Empathie - Respekt - Authentizität - Emotionale Stabilität - Actives Zuhören - Ressourcen Activierung
Fähigkeiten	Zuhören, Selbstwahrnehmung

TITEL:	Bär Karten
---------------	-------------------

ZIEL	Eigene Gefühle wahrnehmen und in der Gruppe teilen
ZEIT	20 Minuten
MATERIAL	Bär-Karten
SETTING	Plenum
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1 20 Minuten Plenum</p>	<p>Eine Karte auswählen, deren Bild die eigenen Gefühle und Emotionen ausdrückt. Vorstellen des Bären als Stellvertretung für sich selbst mit der Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie bin ich da? - wie bin ich angekommen - was hat mir die Arbeit in der gruppe gebracht - ...



Session 8: Gespräche führen und strukturieren

Übersicht

Ziele

- Erkennen der verschiedenen Phasen in einem Gespräch
- Erleben Sie, wie man ein Gespräch führt

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Kenntnis der 5 Phasen Modell
- Anerkennung der Struktur eines Gesprächs
- Fragen, wie man Fragen stellt und welche Fragen
- Zusammenfassen und runden
- Unterstützung einer anderen Person durch aktives Zuhören

Übungen

1. Übung "Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell" (Teil 1)
2. Übung "Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell" (Teil 2)
3. Übung "Fragen im Gespräch"

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

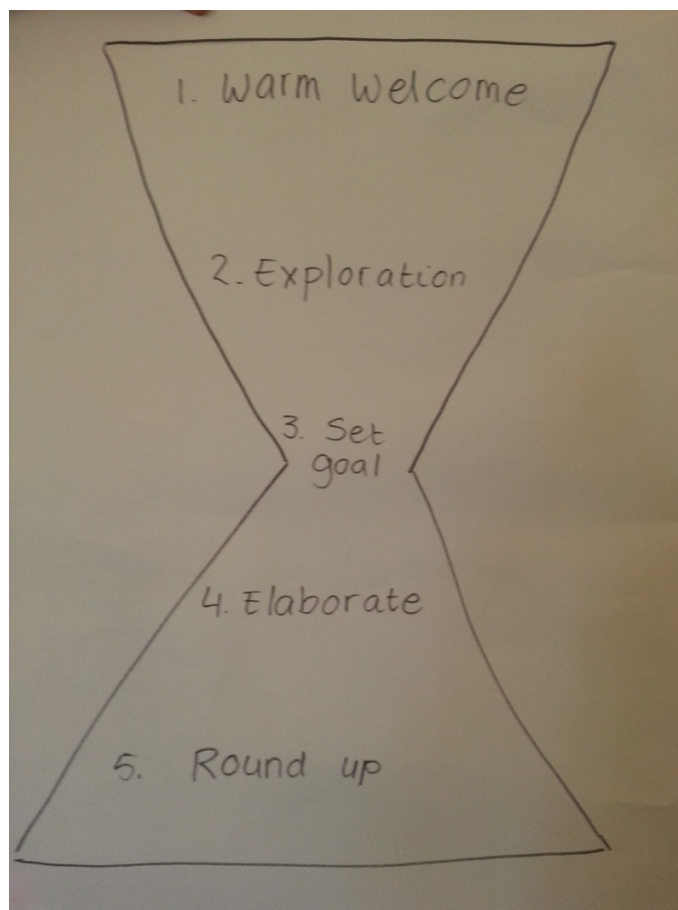
Übung N°1

THEMA	Ein Gespräch führen
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt aufnehmen • Konstruktion strukturieren • Zusammenfassen

TITEL:	Arbeiten mit dem 5-Phasenmodell Teil 1
--------	---

ZIEL	<ul style="list-style-type: none"> • gestalten eines Gespräches in einem Hilfskontakt • eine Konversation in fünf Phasen zu strukturieren
ZEIT	90 Minuten
MATERIAL	Flip-Chart mit dem Modell Handout mit dem 5-Phasen-Modell
SETTING	Kreis, Einzelarbeit, Paar, Triade
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 15 Minuten	<p>Kontakt aufnehmen</p> <p>Teilen Sie die Gruppe in zwei Teile. Die Hälfte der Gruppe sind die Zahlen 1 und die andere Hälfte sind die Zahlen 2. Lassen Sie alle im Raum herumlaufen, ohne Kontakt zu machen. Nach einer Weile (sagen: FREEZE) können die Nummern 1 Kontakt aufnehmen, Blickkontakt, sagen hallo, Händeschütteln. Die Nummern 2 sind noch nicht in Kontakt. Nach einer Weile (FREEZE) ändert sich die Rolle, also sind die Nummern 2 in Kontakt und die Nummern 1 sind aus. Nach einer Weile (FREEZE) ist jeder in Kontakt miteinander. Nach dem letzten FREEZE frage, wie es war: nicht in Kontakt, während andere waren in Kontakt etc.</p>
Schritt 2	<p>Das 5-Phasen-Modell (Modell auf Klappe: Sanduhr)</p> <p>Lesen oder Erzählen der Highlights des Handouts.</p> <p>Phase 1: Herzlich Willkommen</p> <p>Phase 2: Was ist die Geschichte / Problem?</p> <p>Phase 3: Was will die Person? Und was erwartet er von dir? (wenn der andere etwas erwartet, was man nicht kann, ist dies der richtige Moment, um ihm / ihr zu erzählen)</p> <p>Phase 4: Ausarbeitung des Problems / der Geschichte</p> <p>Phase 5: Beenden der Konversation</p>

	Der Zweck dieses Modells ist es, die Erwartungen der Konversation abzustimmen und ihm Struktur zu geben. Im Allgemeinen können Sie sagen: Der Gesprächspartner entscheidet, worüber das Gespräch geht und Sie entscheiden, wie das Gespräch geht.
<p>Schritt 3</p> <p>15 Minuten (Gespräch)</p> <p>15 Minuten Plenum</p>	<p>Einführung von Phase 1 und 2 paarweise.</p> <p>Herzliche Begrüßung und was ist mit Ihnen, indem Sie in einer warmen Weise die Person neben Ihnen interviewen.</p> <p>Zwei Themen: Was brachte dieser Kurs bis jetzt? Und welche Fähigkeit ist für Sie in Gesprächen hilfreich?</p> <p>5 Minuten pro Person für die Befragung und 1 Minute pro Person für eine Zusammenfassung (über die andere Person in der großen Gruppe).</p>
<p>Schritt 4</p> <p>15 Minuten Plenum</p>	<p>Fassen Sie auf verschiedenen Ebenen zusammen</p> <p>Sie können auf den verschiedenen Ebenen zusammenfassen (Inhalt - was - und wie, Gefühl und Bedeutung). Eine Zusammenfassung ist ein guter Weg, um in die nächste Phase zu treten. Beispielsweise:</p> <p>"Du hast mir von dem Streit mit deinem Partner erzählt, du hast letzte Nacht wegen des Kampfes nicht geschlafen. Es ist eine harte Zeit für dich ... Was willst du damit, und was erwartest du von mir in diesem Vortrag? "</p> <p>Von Phase 2 bis Phase 3 sehen Sie?</p>





Übung N°2

THEMA	Ein Gespräch führen
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen der 5 Phasen eines Gesprächs • Üben Konversation in 5 Phasen

TITEL:	Arbeiten mit dem 5-Phasenmodell Teil 2
---------------	---

ZIEL	<ul style="list-style-type: none"> • Gestalten Sie ein Gespräch in einem Hilfskontakt • Eine Konversation in fünf Phasen strukturieren
ZEIT	60 Minuten
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Flipchart mit dem Modell • Chat Protokoll • Handout Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell
SETTING	Kreis, Einzelarbeit, Paar, Triade
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 30 Minuten	Analysieren eines Chat-Protokolls Ein Chat-Log. Machen Sie Paare und schauen Sie sich diesen Chat-Log an. Analysiere diese Chat-Konversation und notiere die 5 Phasen.
Schritt 2 30 Minuten	Austausch in der Gruppe Blick auf alle 5 Phasen: herzlich willkommen, zuhören, Fragen stellen, zusammenfassen und last but not least: Ziele setzen!



Chat-Protokoll

Name oder Nickname: John

Betreff: Ich fühle mich jetzt so einsam

Zeit	Name	Text
15:34:51	TES	Hallo John
15:35:13	John	hallo
15:35:21	TES	du fühlst dich sehr einsam?
15:36:33	John	ja, sehr viel so. Ich bin in der Mitte einer Scheidung, musste mein Haus verlassen, ich wohne irgendwo in einer kleinen Wohnung ... ps Ich kann nicht so schnell tippen.
15:36:44	TES	kein Problem
15:36:52	TES	seit wann wohnst du dort?
15:37:06	John	seit diesem Sommer
15:37:06	TES	ah ja ...
15:37:43	TES	das ist ja schon eine Zeit
15:37:56	TES	was ist passiert?
15:39:37	John	Ich hatte eine Beziehung von mehr als 4 Jahren und ein Sohn von 1, Jahr; Ich habe es nicht kommen; Sie sah plötzlich keine Zukunft mehr; sie gab kein Signal ...
15:40:08	TES	das muss dich erschreckt haben
15:40:29	TES	und jetzt sitzt du alleine in deinem Zimmer?
15:42:26	John	ja, die ersten paar Monate, du lebst in einem Anfall von Begeisterung, Autopilot an, nur weiter, arbeiten 50 Stunden pro Woche, und am vergangenen Freitag platzte die Bombe, bin ich zusammengebrochen und habe mich krank gemeldet.
15:43:06	TES	die Bombe platzen? Was ist passiert?
15:43:55	John	ich konnte mich nicht mehr auf meine Arbeit konzentrieren, konnte nur noch weinen
15:44:19	TES	und jetzt bist du allein zu Hause?
15:45:22	John	ja, die "Freunde" um mich herum sind im Nachhinein nur vage vorhanden, Bekannte, wenig Kontakt mit der Familie, also ja, ich bin oft zu Hause allein
15:45:49	TES	Wenn ich dich recht verstehe, lebst du nach einer plötzlichen Scheidung ganz auf eigene Faust. du hast ich total auf die Arbeit konzentriert, bis du krank wurdest. Du fühlst dich einsam und traurig Ist das wahr?
15:46:55	John	ja, ganz. Ich habe dann einen Psychologen kontaktiert
15:47:30	TES	Wie ist das?
15:48:31	John	es hilft mir, ich kann wenigstens mal alles rauslassen und mir hört jemand zu
15:48:54	TES	gut, dass du Hilfe bekommst, die dir passt
15:49:26	TES	was willst du jetzt?
15:50:53	John	mehr Kontakt mit Menschen und Kontakt mit jemandem, der vielleicht auch einsam ist, um darüber reden zu können ein "Begleiter" oder Freund



		Schreibe ich eigentlich mit einer Frau oder einem Mann?
15:52:24	TES	Ich bin eine Frau
15:52:39	TES	Wie kann ich dir dabei helfen?
15:54:01	John	Es klingt vielleicht komisch, aber ich bin immer offener mit einer Frau, mit einem Mann fühle ich mich mehr beschämt
15:55:02	TES	OK
15:55:13	John	ich schaue Internet viel, verschiedene Dating-Sites, aber die meisten von ihnen sind sehr kommerziell, man muss sehr viel bezahlen ... Weißt du, wo man in einem normalen Kontakt aufnehmen kann?
15:56:43	TES	willst du, dass ich dir zu einem Treffen mit einer Frau ver helfe?
15:57:10	John	wäre schön, aber auch zu einem Begleiter in meiner Einsamkeit
15:57:53	TES	Ich schau mal.
15:58:07	John	ok, ich bin nicht auf der Suche nach einer sexuellen Beziehung oder so. Nein, ich suche einen Freund, mit dem ich reden kann ...
16:04:34	TES	das ist ziemlich schwierig muss ich zugeben
16:06:16	TES	ich habe keinen Standardlink für dich
16:06:48	John	yep, ich habe auch gesucht, auf die Dating-Sites finden Sie jene frustrierten Hausfrauen, die nur eins wollen, und das ist nicht was ich will
16:07:08	TES	fand ich etwas in einer Psychologie Magazin
16:07:19	TES	http://www.link.de
		Fragen und Rat von a-bis-z
16:07:29	TES	vielleicht findest du da was
16:08:29	John	ok, danke ... !!
16:09:29	TES	du denkst, du kannst damit weitergehen?
16:10:26	John	ja, danke für alles, wenn ich es brauche, weiß ich wo ich es finde ... danke !!!!!
16:10:34	TES	du bist immer willkommen! Es war mir ein Vergnügen.
16:11:24	John	byeeeeeeee !!!!



Übung N°3

THEMA	Ein Gespräch führen
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Fragetypen (offen und geschlossen) • Erkennen der 5 Phasen eines Gesprächs • Üben Konversation in 5 Phasen

TITEL:	Fragen im Gespräch
---------------	---------------------------

ZIEL	<ul style="list-style-type: none"> • Verwalten Sie ein Gespräch in einem Hilfskontakt • Eine Konversation in fünf Phasen zu strukturieren
ZEIT	75 Minuten
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Flipchart mit dem Modell • Chat Protokoll • Handout Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell
SETTING	Kreis, Triade
IMPLEMENTATION	
<p>Schritt 1</p> <p>15 Minuten</p> <p>Kreis</p>	<p>Geschlossene Frage offen machen</p> <p>Die erste Person fragt eine geschlossene Frage: Hast du deine Kaffeepause? Die nächste Person antwortet nicht auf diese Frage, aber er / sie macht es offen: Was haben Sie von der Kaffeepause gefunden? Und so weiter. (Was sind die Vorteile / Vorteile einer offenen Frage und was die Nachteile? Wann benutzt man offen und wenn geschlossene Fragen und wie kannst du sie erkennen? Geschlossen: Antwort mit Ja oder Nein, beginnend mit einem Verb (arbeitest du, ist Es ist offen, gibt es Platz, um mehr zu erzählen (beginnt mit: was, wie, wer, wo, sei vorsichtig mit warum, es gibt das Gefühl zu verteidigen).</p>
<p>Schritt 2</p> <p>30 Minuten</p>	<p>Übung in Gruppen von drei Personen</p> <p>Eine Person erzählt etwas über ein kleines Problem. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, Fragen zu stellen und geben Sie eine Struktur in der Rede.</p> <p>Wenn es eine geschlossene Frage gibt, sag einfach ja oder nein. Versuchen Sie, über alle 5 Phasen nachzudenken, machen Sie eine Zusammenfassung nach Phase 2 und nach Phase 4. Die dritte Person macht Beobachtung und nimmt Notizen.</p>



	<p>10 Minuten Gespräch, 5 Minuten sprechen es durch, mit Beobachter geben Feedback. Was hast du gesehen und gehört (konkret und spezifisch, nicht richten, beschreiben Verhalten, es geht nicht um die Person selbst).</p> <p>Ändern Sie die Rollen zweimal.</p>
<p>Schritt 3 15 Minuten Kreis</p>	<p>Austausch in der Gruppe</p> <p>Blick auf alle 5 Phasen: herzlich willkommen, zuhören, Fragen stellen, zusammenfassen und last but not least: Ziele setzen!</p>



Session 9: Ressourcen aktivieren

Übersicht

Ziele

- Entdeckung der Ressourcen in sich selbst und in der anderen
- Ermächtigung durch Erleichterung des Zugangs zu Eigenmitteln

Zu erwerbende Fähigkeiten

- in der Lage, innere Stärken und Ressourcen zu identifizieren
- Hilf einer anderen Person, auf ihre Ressourcen zuzugreifen
- Selbstvertrauen verbessern
- In der Lage sein, verschiedene Arten von Fragen zu verwenden, um eine Verbindung zu Ressourcen herzustellen

Übungen

Übung 1: Baum des Lebens

Übung 2: Ressourcen Fragen

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N° 1

PROFILE THEMA	Resourcen Aktivierung
FÄHIGKEITEN	Die Entdeckung Ihrer eigenen Ressourcen gibt Ihnen ein besseres Gefühl, die möglichen Ressourcen anderer zu entdecken.

TITEL:	Baum des Lebens
---------------	------------------------

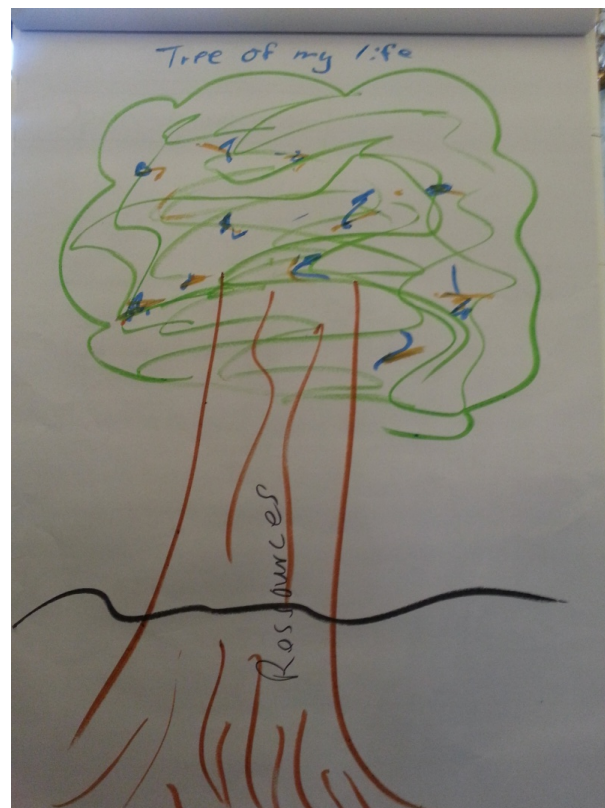
ZIEL	Bewusstsein über die eigenen Recourcen entwickeln
ZEIT	1,5-3 Stunden
MATERIAL	1 Flipchartpapier pro Teilnehmer Wachsmalstifte Filzstifte
SETTING	Einzelarbeit, Kleingruppenarbeit, Reflexion in der Gesamtgruppe
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 Setting Plenum	1. Die Teilnehmenden bekommen Flipchartpapier, Wachsmalkreiden und Filzstifte.
Schritt 2 Minuten Setting Einzelarbeit	Jede(r) bekommt die Aufgabenstellung seinen „Baum des Lebens“ zu malen und ggf. zu beschriften. Der Baum wird in groß gemalt. Die Ressourcen (Antworten auf die Fragen werden eingetragen) Der Baum soll bestehen aus: Wurzeln: Wo sind meine Kraftquellen? Woraus ziehe ich mein Selbstbewusstsein? Welche Erfahrungen helfen mir? Wo komme ich her? Was erdet mich? Stamm: Wo stehe ich? Was tut mir gut? Was macht meine Situation aus und stärkt mich in meiner jetzigen



	<p>Situation? Was unterstützt mich?</p> <p>Krone Welche Ziele habe ich? Was hilft mir? Woran möchte ich arbeiten? Was sind meine Ideen? Was sind meine Träume?</p> <p>Früchte Was will ich später ernsten? Was möchte ich weitergeben?</p>
<p>Schritt 3 ... Minuten Setting 3er Gruppen</p>	<p>2. In Dreiergruppen werden sich die Bäume gegenseitig vorgestellt und besprochen.</p>

„Die Ressourcen, die du brauchst, findest du in deiner eigenen Geschichte.“

Milton Erickson



Übung N° 2

PROFILE THEMA	
FÄHIGKEITEN	

TITEL:	Fragetechnik Ressourcenorientierung
---------------	--

ZIEL	Verschiedene Frageformen voneinander unterscheiden lernen. Mäeutische Fragen kennenlernen. und üben.
ZEIT	1,5 - 2 hours
MATERIALS	--
SETTING	Kleingruppenarbeit, Reflexion in der Gesamtgruppe
Schritt 1 30 Minuten	<p>Frageformen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geschlossene Fragen: Wirkung: Antwort: ja – nein – vielleicht 2. Informationsfragen: Wirkung: Problemerweiterung 3. Forschungsfragen: Wieso? Weshalb? Warum? Wirkung: Verteidigung und Rechtfertigung 4. Mäeutische Fragen: Wirkung: erkunden der Tiefenstruktur einer Mitteilung, gebären von potentiell Neuem, Aktivierung von Ressourcen
Schritt 2 60 Minuten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Einführung in die 4 unterschiedlichen Fragetechniken 2. Arbeit in Vierergruppen Jeweils ein Kleingruppenmitglied stellt ein persönliches Problem, eine persönliche Fragestellung vor. 3. Die anderen stellen nach und nach Fragen der Formen 1-3. 4. Das Gruppenmitglied, dass seine Frage, sein Problem vorgestellt hat, verlässt den Raum. 5. Die die restlichen Gruppenmitglieder überlegen miteinander, welche mäeutische Frage(n) passend sein können. 6. Das Ergebnis wird dann dem Fragesteller gefragt. 7. Der Fragesteller lässt das Ergebnis auf sich wirken und teilt den anderen seine persönliche Resonanz mit 8. eine kurze Reflexion. 9. Die anderen Gruppenmitglieder nehmen alle nacheinander die Rolle dessen ein, der ein Problem bzw. Fragestellung von sich einbringt.



<p>Schritt 3 15-30 Minuten Kreis</p>	<p>Die Erfahrungen und Ergebnisse der Gruppe und die Diskussion im Plenum teilen.</p>
---	---



Session 10: Ergebnissicherung und Abschluss

Übersicht

Ziele

- Selbstbewusstsein der persönlichen Reise durch den Kurs
- Lernbewertung
- Auswertung des Trainings

Zu erwerbende Fähigkeiten

- Ermittlung der wichtigsten Errungenschaften und persönliche Wucherungen
- Ermittlung von Lücken und Fähigkeiten, die weiter verbessert werden sollen
- die Schritte des Kurses beurteilen und bewerten zu können
- Erklären der Sichtweisen klar und proaktiv
- den Wert der Trainingserfahrung mit der Gruppe und den Trainern teilen

Übungen

Werkzeuge zum Training

1. Übung "Lernen und erworbene Fertigkeiten"
2. Auswertung der Trainingserfahrung (Vertiefung der Stufe 1 Übung 1)
3. Themen, die in der folgenden Phase des Trainings weiter vertieft und praktiziert werden (Vertiefung von Schritt 3 Übung 1)
4. Übung "Positive Klatsch"
5. Abschluss der Gruppenphase und Informationen über folgende Phasen von 50 Stunden Praxis (abhängig von der Zielgruppe und spezifischen Bedürfnissen)

Dauer

3 Stunden/4UE

Übungen

Übung N° 1

PROFILE THEMA	Recourcen Aktivierung
FÄHIGKEITEN	Zusammenfassen und evaluieren. Bewusstsein über erworbene Kenntnisse und Fähigkeiten, Selbstreflexion

TITEL:	Reflexion des Trainings
---------------	--------------------------------

ZIEL	Den persönlichen und Gruppenprozess des Trainings wertschätzen
ZEIT	90 Minuten
MATERIAL	Flipchart mit Stiften Persönliches "Rosen-Busch" Bild
SETTING	Plenum und Kleingruppen
IMPLEMENTATION	
Schritt 1 15 Minuten Setting: Plenum	Referat: Zusammenfassen des Kurses: TrainerIn lädt die Teilnehmenden ein in der Erinnerung zurück zu gehen zu den Einheiten des Trainings, den entwickelten Inhalten, die Lernerfahrungen in der Gruppe und persönlich. Hilfestellung: Liste der einzelnen Schritte, Themen und Fähigkeiten. Möglichkeit zur Überprüfung, ob alle Sequenzen klar sind, oder ob es noch Schwierigkeiten bei der Umsetzung gibt. (siehe Liste im Anhang)
Schritt 2 60 Minuten Setting 4er Gruppen	Teilung der Gruppe in 4er Gruppen. Alle bringen ihre Bilder mit. Arbeitsauftrag: Austausch mit den Fragen: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Fähigkeiten sind für mich in Gesprächen hilfreich? • Wie und wo kann ich das was ich gelernt habe anwenden? • Was habe ich auf der persönlichen Ebene erfahren/erlebt? • Welchen Aspekt müsste ich vertiefen?
Schritt 3 15 Minuten Setting: Plenum	Würdigung im Plenum



Listening skills

- Verbalisieren und Spiegeln von Gefühlen & Wünschen & Vermisstem
- Assoziieren – Dissoziieren
- Zuhörthermometer: kaltes und warmes paraphrasieren
- Empathie zeigen für andere
- Empathie zeigen für sein Inneres
- Umgang mit Kernemotionen und ihren Emotiosmolekülen
- Emotionale Zustände verstärken und abschwächen
- Eigene und fremde Wertehierarchien
- Eigene Authentizität und Kongruenz kommunizieren
- Wahrnehmung und Aktivierung von Ressourcen
- Wahrnehmung innerer Stimmungen und Anteile
- Eine Unterhaltung strukturieren & steuern
- Angemessene Fragen stellen

ÜBUNG N° 2

THEMA	Ressourcenaktivierung Empathie
Fähigkeiten	Zusammenfassen, Ressourcen betonen

TITEL:	Positives Feedback
---------------	--------------------

ZIEL	Geben und Nehmen von positivem Feedback
ZEIT	45 Minuten
MATERIAL	- kleine Geschenke
SETTING	Sitzen im Kreis Geschenke in der Mitte
Durchführung 40 Minuten	<p>Nun wollen wir miteinander über jedeN einelneN "tratschen" (in positiver Weise).</p> <p>Wir machen das mit Hilfe von kleinen Geschenken, die wir auf den Tisch gelegt haben. (Siehe Beispielfoto)</p> <p>Eine Person dreht sich um und hört zu was über sie gesprochen wird. Die Gruppe sucht gemeinsam ein passendes Geschenk vom Tisch. Wenn alle sich geeinigt haben, überreicht ein Gruppenmitglied es der Person und Kommentiert die Auswahl noch einmal. Die Überreichende Person dreht sich um und wird als nächste besprochen.</p>





TEIL 3

PRAXIS UND VERTIEFUNG

50 STUNDEN



Praxis im Berufs- / Lebenskontext und das Vertiefen des Gelernten

Gezielte Verfeinerung von Zuhörfähigkeiten

Am Ende der 40-stündigen Ausbildung werden die Trainer die folgenden 50 Stunden Praxis und Vertiefung nach dem erworbenen Wissen und den spezifischen Bedürfnissen der jeweiligen Gruppe von Auszubildenden ausrichten, und dabei den (formalen, nicht formalen oder informellen) Kontext, in dem die Fähigkeiten verwendet werden, berücksichtigen.

Es wird dringend empfohlen, einen Teil der 50 Stunden für zusätzliche Sitzungen des Gruppentrainings zu verwenden, insbesondere um einige der 6 Hauptfertigkeiten, die das Profil des Zuhörers ausmachen, zu klären und zu *trainieren*. Die Trainer sollten das Ergebnis der Bewertung in der Sitzung 10 berücksichtigen und die zusätzlichen Sitzungen entsprechend planen.

Zusätzliche Werkzeuge zur weiteren Verbesserung und Praxis der Zuhörfähigkeit werden im Folgenden vorgeschlagen. Die Trainer wählen die nützlichsten und dem Lernkontext angepassten und passen sie an die verschiedenen Ziele der Auszubildenden und deren Bedürfnisse an.

Die 50 Stunden Vertiefung und Praxis erfordert daher eine klar definierte Planung mit personalisierten Zielen und Inhalten. In Bezug auf die Methodik könnte es eine Kombination von Trainingsmethoden und Tools sein, die unten aufgeführt sind.

Methoden und Werkzeuge für die Praxis

Übungen für weitere Gruppensitzungen

Einige Übungen, die bereits in den 40 Stunden-Sitzungen verwendet wurden, sind Schlüsselinstrumente, um die Zuhörfähigkeiten zu befähigen und zu verfeinern und können in den 50 Stunden in Gruppen-Sitzungen wiederholt werden. Folgende Übungen werden insbesondere empfohlen:

- Platz in einem Gespräch geben (Sitzung 2)
- Den Inhalt zurückgeben widerspiegeln (Sitzung 2)
- Kerngefühle - Fallmanagement (Sitzung 3)
- Gefühle widerspiegeln (Sitzung 3)
- Eine positive Einstellung aufbauen (Sitzung 3)
- Mit Empathie reagieren (Sitzung 5)
- Spiegelung (Sitzung 6)
- Gefühle und Werte widerspiegeln (Sitzung 6)
- Das innere Team (Sitzung 7)
- Sich selbst zuhören (Sitzung 7)
- Fragen in einem Gespräch (Sitzung 8)
- Ressourcen aktivieren (Sitzung 9)

Informationen über zusätzliche Übungen - die einen größeren Grad an Komplexität aufweisen - stehen in der Toolbox "Zuhörfähigkeiten" auf der Website zur Verfügung.



Fallmanagement

Fallmanagement-Übungen sind in der 50-Stunden-Praxis sehr zu empfehlen. Der Trainer wird schriftliche Fälle vorbereiten (siehe Beispiele in Session 3 dieses Handbuchs) oder die Teilnehmer bitten, ein Erlebnis zu präsentieren.

Rollenspiel

Simulierte Gespräche, um Zuhör-Fähigkeiten zu trainieren, sind ein sehr mächtiges Werkzeug. Als Beispiel sehen Sie das Tool "Ein Gespräch mit Laura" auf den folgenden Seiten.

Besondere Situationen

Rollenspiele und Arbeit an Fällen sollten sich auf die spezifischen Kontexte und Situationen beziehen, in denen das Zuhören vorgesehen ist und sollten die spezifischen Merkmale und Bedürfnisse der Benutzer berücksichtigen.

Zum Beispiel im Bereich der psychischen Gesundheit und der emotionalen Unterstützung: Krisenintervention, Selbstmordverhütung, Geisteskrankheit, Gewalt und Aggression (in der Familie, Schikane, Mobbing), verletzte Menschen, häufig anrufende Personen.

Trainingshilfsmittel für Krisensituationen sind auf der IFOTES-Website zu finden - Projekt QuaLiS ([Klicken Sie hier](#)).

Beaufsichtigung

Angesicht zu Angesicht, online oder in kleinen Gruppen, die Beaufsichtigung mit dem Trainer bietet ein hilfreiches Feedback an die Auszubildenden, um ihre Zuhörfähigkeit zu verbessern und mit ihren Schwierigkeiten in der praktischen Anwendung dieser Fähigkeiten umzugehen. Die Verwendung des inneren Teammodells (Sitzung 7) wird empfohlen, um sich auf Gefühle zu spezifischen oder auf wiederkehrende Fälle oder Situationen zu konzentrieren.

Arbeit in Peer-Gruppen

Angesicht zu Angesicht im Paar oder in kleinen Gruppen, die Arbeit mit Peers ist ein nützlicher Weg, um sich dank dem Zuhören, den Beobachtungen und der Unterstützung von Kollegen in einem Klima des Vertrauens und des gegenseitigen Verständnisses zu verbessern. Die Verwendung des inneren Teammodells wird auch hier empfohlen, damit Zuhörer ihren emotionalen Zustand teilen.

Selbstbeobachtung und Selbsteinschätzung

Die Auszubildenden werden ermutigt, die Selbstbeobachtung im Berufsleben, in ihren Freiwilligentätigkeiten oder in ihrem persönlichen Leben durchzuführen. Werkzeuge zur Selbstbewertung können zur Verfügung gestellt werden, um ihnen bei diesem Prozess zu helfen. Idealerweise sollte diese Aktivität mit der Überwachung oder der Arbeit in Gruppe von Peers verbunden sein.

Literatur und Filme (Selbstlernen)

Die Auszubildenden werden auch ihr Wissen durch das Lesen von Büchern und Artikeln vertiefen können, die von den Trainern empfohlen werden, sowie durch das Ansehen von Filmen, in denen sie verschiedene Situationen identifizieren werden, in denen Zuhörfähigkeiten in geeigneter Weise verwendet/nicht verwendet werden, und dann die Konsequenzen für die Beziehungen erleben können.

Eine Liste von Filmen und Bibliographien in verschiedenen Sprachen finden Sie auf der Internetseite "Listening Skills".

Mögliche Aufteilung der 50 Stunden

Zusätzliche Sitzungen der Gruppenausbildung	8 Stunden
Fallmanagement	8 Stunden
Besondere Situationen (je nach Kontext)	8 Stunden
Beaufsichtigung	8 Stunden
Gruppen von Paaren	8 Stunden
Selbstlernen (Lesen und Filme)	6 Stunden
Selbstbeobachtung und Selbsteinschätzung	4 Stunden
GESAMT	50 Stunden

ZUSÄTZLICHE WERKZEUGE FÜR DIE AUSBILDUNG

50 STUNDEN	ROLLENSPIEL
-------------------	--------------------

PROFILTHEMA	Empathie - Respekt - Emotionale Stabilität - Aktives Zuhören – Ein Gespräch zu lenken - Ressourcen-Aktivierung
FÄHIGKEITEN	In der Lage zu sein, ein Gespräch mit einer Person in Not mit Empathie, Respekt und der Gewährleistung von Unterstützung zu führen. Achten Sie auf das eigene emotionale Gleichgewicht, damit Sie in der Lage sind, das Gespräch zu lenken.

TITEL	Ein Gespräch mit Laura
--------------	-------------------------------

ZIEL	Alle Zuhörfähigkeiten in einem Gespräch und in individueller Einschätzung zu erfahren
-------------	---

ZEIT	30 - 40 Minuten, um jeden Teilnehmer / Auszubildenden zu beurteilen
MATERIALIEN	<ul style="list-style-type: none"> • Anleitung für den Trainer und die Schauspielerin • Weitere Informationen zum Fall für die Schauspielerin • Aufnahmegerät • Telefon (wenn Sie das Gespräch über einen Anruf halten) • Aufzeichnungsprotokoll • Computer
UMFELD	<p><u>Für ein persönliches Gespräch:</u> ein ruhiger Raum, in dem man nicht unterbrochen wird, mit bequemen Stühlen. Der Zuhörer und die Schauspielerin, die die Rolle von Laura spielt, werden so nahe beieinander sitzen, wie sich beide wohl fühlen. Während des Gesprächs wird der Trainer außerhalb der Sichtweite sein, das Gespräch aufnehmen und niemals eingreifen.</p> <p><u>Für ein Telefongespräch:</u> Der Trainer und die Schauspielerin werden sich in einem ruhigen Raum befinden. Der Teilnehmer wird nach Vereinbarung angerufen. Er kann zu Hause oder an einem anderen ruhigen Ort sein, wo er nicht gestört wird.</p>
UMSETZUNG	
SCHRITT 1	Der Trainer macht einen Termin mit jedem Trainee/Teilnehmer, der an der Bewertung teilnehmen wird, entweder für ein persönliches Gespräch oder für einen Anruf
SCHRITT 2	<p>Beim Gespräch oder beim Start des Anrufs stellt der Trainer zunächst sicher, dass der Teilnehmer über den Prozess informiert ist (inklusive der Aufnahme) und stellt Informationen zum Gespräch zur Verfügung.</p> <p>Wenn dem Hörer alles klar ist, zieht sich der Trainer zurück und übergibt der Schauspielerin das Gespräch.</p>
SCHRITT 3	Das Gespräch zwischen Laura und dem Zuhörer beginnt (siehe Anleitung für die Schauspielerin auf den folgenden Seiten). Es dauert ungefähr 15 - maximal 20 Minuten.
SCHRITT 4	Der Trainer übernimmt wieder die Führung und hat eine kurze Besprechung mit dem Zuhörer.
SCHRITT 5	Der Trainer vervollständigt das Aufzeichnungsprotokoll und überträgt die Audiodatei auf einen Computer



Anleitung für Gespräche /Anrufe, um die von den Auszubildenden erworbenen Zuhörfähigkeiten zu beurteilen

An den Trainer (T) und an die Schauspielerin (A):

Im Folgenden finden Sie die Anleitungen für Ihre Gespräche/Telefonate. Vor Beginn der Konversation/des Anrufs mit den Teilnehmern, stellen Sie bitte sicher, dass

- der Trainer diese Anleitungen bereit hat
- die Schauspielerin ihren Text bereit hat
- Sie in einem ruhigen Raum sind, in dem Sie nicht während des Gesprächs/Anrufs unterbrochen werden
- Ihre technische Ausrüstung einwandfrei funktioniert.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann der Trainer mit der Vorbereitung des Teilnehmers beginnen.

T: Sie werden ca. 15 Minuten lang ein Gespräch (von Angesicht zu Angesicht oder am Telefon) mit einer Schauspielerin führen. Sie wird als typische Person auftreten, die ein persönliches Problem, das sie hat, teilen möchte. Ihre Aufgabe wird es sein, ihr zuzuhören, wie Sie es in Wirklichkeit tun würden. Wichtig ist, dass wir diese Unterhaltung **aufzeichnen** müssen, damit wir später die typischen Merkmale des Gesprächs beurteilen können. Bitte beachten Sie hierbei, dass alle Daten **diskret analysiert werden**. Haben Sie weitere Fragen zu diesem Thema?

T: Wenn Sie mit den Bedingungen, die wir gerade besprochen haben, einverstanden sind, dann gebe ich Ihnen jetzt weitere Informationen über die Konversation, die Sie haben werden.

[Warten, bis Teilnehmer zustimmt]

T: Sie werden jetzt ein Gespräch mit einer jungen Frau führen. Für Sie ist das Ziel der Unterhaltung, die Situation dieser Frau zu verstehen und sie zu unterstützen. Wir bitten Sie, für die Frau ein guter Zuhörer zu sein. Dies bedeutet u.a. einfühlsam sein, den Gesprächspartner respektieren, aktiv zuhören, dabei emotional stabil bleiben, die Ressourcen der anderen Person aktivieren, und die Unterhaltung strukturieren. Bitte sprechen Sie 10 bis 15 Minuten mit der Frau und beenden Sie dann die Unterhaltung.

Haben Sie noch weitere Fragen?

T: Wenn nicht, machen Sie sich bequem und wir werden anfangen, unsere Unterhaltung aufzuzeichnen.

[Aufnahme starten]

[Stellen Sie sicher, dass alles vorbereitet ist und dass der Rekorder funktioniert – danach kann die Schauspielerin übernehmen]



Gespräch mit Laura

A: Hallo, mein Name ist Laura. Ich bin sehr verwirrt und muss mit jemandem reden. Ich bin jetzt im Augenblick allein, weil mein Freund noch einmal auf einer Schulung ist und ich weiß einfach nicht, wohin ich mich mit dem Chaos wenden soll, das mir in den Sinn kommt.

[Lassen Sie eine Pause für Fragen des Teilnehmers]

A: Meine Arbeitssituation ist im Moment ziemlich stressig und darüber hinaus geht meine Beziehung seit einiger Zeit nicht so gut. Ich und mein Freund haben oft Konflikte und verbringen wenig Zeit zusammen, weil er so viel arbeitet. Es ist nicht so, wie es früher war und manchmal frage ich mich, ob wir eine gemeinsame Zukunft haben können. *[Pause]* Gleichzeitig wünsche ich mir das und plane, gemeinsam eine Familie zu gründen. Im Moment bin ich nur total verwirrt.

[Die SchauspielerIn gibt dem Teilnehmer Zeit, möglicherweise eine Frage zur Situation zu stellen, ansonsten beginnt sie über ihre Arbeitssituation zu sprechen, siehe unten]

A: Darüber hinaus gibt es in letzter Zeit viel Stress bei der Arbeit. Mein Büroleiter fehlt wegen Krankheit für einen längeren Zeitraum, was bedeutet, dass ich und eine andere Kollegin jetzt alleine sind und mehr Arbeit zu tun haben. Das ist kein Problem an sich, denn ich arbeite gern dort und will mehr Verantwortung übernehmen, aber mein Chef hat nun meiner Kollegin angeboten, zum stellvertretenden Büroleiterin zu werden, und das ist einfach ungerecht.

[Die SchauspielerIn soll eine Pause für weitere Fragen lassen]

A: All dieser Stress und diese Störungen führen zu dem Punkt, dass ich nachts nur sehr wenig schlafen kann. Tagsüber bin ich müde, ich habe kaum Energie, und ich fühle mich erschöpft. Das überrascht mich, denn normalerweise bin ich eine fröhliche und energische Person. Diese Qualität von mir ist mir nicht vertraut.

[Die SchauspielerIn soll eine Pause für weitere Fragen zu ihrem emotionalen Zustand lassen]

Wenn der Zuhörer das Gespräch nach 15 Minuten nicht beendet, dann beendet *die SchauspielerIn* es selbst nach maximal 20 Minuten (sie ist freundlich, sagt dem Zuhörer/der Zuhölerin, dass ihr die Konversation geholfen hat, und bedankt sich). Danach übernimmt der Trainer wieder.

[Aufzeichnung beenden]



T: Da bin ich wieder. Vielen Dank dafür, dass Sie bereit waren, an der Bewertung teilzunehmen. Haben Sie noch weitere Fragen nach dem Gespräch mit der Schauspielerin?



Anleitung für den Trainer direkt nach der Unterhaltung/dem Anruf - Aufzeichnungsprotokoll

- Vergewissern Sie sich, dass das Datum, die Uhrzeit der Unterhaltung/des Telefonanrufs und der Teilnehmercode in einem Dokument für die Akten folgendermaßen festgehalten werden:
 - Datum der Unterhaltung/des Telefonats:
 - Zeit der Unterhaltung/des Telefonats:
 - Teilnehmercode:
- Übertragen Sie die Audiodatei der Unterhaltung auf einen Computer und stellen Sie sicher, dass sich der Teilnehmercode im Dateinamen befindet

Papier für die Schauspielerin, um die Unterhaltung vorzubereiten

Anleitung, um in die Rolle zu passen

Stellen Sie sich mit Ihrem Vornamen vor und beginnen Sie die Unterhaltung mit der Feststellung, dass Sie sehr verwirrt sind und mit jemandem sprechen müssen. Sie sind allein zu Hause, weil ihr Freund noch einmal auf einer Schulung ist und Sie wissen einfach nicht, an wen Sie sich mit dem Chaos wenden sollen, das Ihnen in den Sinn kommt.

[Lassen Sie eine Pause für Fragen des Teilnehmers]

Ihre Arbeitssituation ist im Moment ziemlich stressig und darüber hinaus ist Ihre Beziehung seit einiger Zeit nicht zu gut gegangen. Sie und Ihr Freund haben oft Konflikte und verbringen wenig Zeit zusammen, weil er so viel arbeitet. Es ist nicht so, wie es früher war und manchmal fragen Sie sich, ob Sie eine gemeinsame Zukunft haben können. *[Pause]* Gleichzeitig wünschen Sie das und planen, gemeinsam eine Familie zu gründen. Im Moment bist du nur ganz verwirrt.

[Lassen Sie eine Pause für den Teilnehmer, um das Thema zu erkunden, sonst beginnen Sie, über Ihre Arbeitssituation zu sprechen, siehe unten]

Darüber hinaus gibt es in letzter Zeit viel Stress bei der Arbeit. Ihr Büroleiter fehlt wegen Krankheit für einen längeren Zeitraum, was bedeutet, dass Sie und ein anderer Kollege jetzt alleine sind und mehr Arbeit zu tun haben. Das ist kein Problem an sich, denn Sie arbeiten gern dort und wollen mehr Verantwortung übernehmen, aber Ihr Chef hat nun Ihrer Kollegin angeboten, zum stellvertretenden Büroleiterin des Büros zu werden, und das ist einfach ungerecht.

[Pause für weitere Fragen lassen]

All dieser Stress und diese Störungen führen dazu, dass Sie nachts nur sehr wenig schlafen können. Tagsüber sind Sie müde, haben kaum Energie, und Sie fühlen sich erschöpft. Das überrascht Sie, denn normalerweise sind Sie eine fröhliche und energische Person. Diese Qualität von Ihnen ist Ihnen nicht vertraut.

[Lassen Sie eine Pause für weitere Fragen zu ihrem emotionalen Zustand]



Weitere Hinweise für die Schauspielerin

- Bitte beginnen Sie die Unterhaltung indem Sie Ihre Situation darstellen (siehe oben)
- Achten Sie darauf, Emotionen nicht selbst zu erwähnen, um dem Zuhörer die Chance zu geben, nach ihnen zu fragen und mit Ihnen zusammen zu arbeiten, damit Sie Ihre Emotionen verstehen können. Sie können aber über körperliche Empfindungen, Verwirrung und Unwohlsein reden (das können Sie wiederholt tun).
- Seien Sie sich bewusst, dass die führende Emotion von "Laura" *Enttäuschung* ist, eine Kombination aus Wut und Traurigkeit. Aber sorgen Sie dafür, dass Sie (in der Rolle von Laura) dies nicht zu Beginn des Gesprächs erfassen und benennen können.
- Wenn der Zuhörer/die Zuhörerin das Gespräch nach 15 Minuten nicht beendet, dann beenden Sie es selbst nach maximal 20 Minuten (Seien Sie freundlich, lassen Sie ihm/ihr wissen, dass die Konversation Ihnen geholfen hat, und danken Sie dem Zuhörer/der Zuhörerin dafür).

Weitere Informationen über Laura

Wer ist Laura?

Laura ist eine 27-jährige Frau, die in einem Büro arbeitet. Laura ist eine fröhliche und offene Person, die sich gerne um andere kümmert und immer ein sympathisches Ohr für die Sorgen und Bedürfnisse ihrer Freunde hat. Sie hat eine starke und gute Beziehung zu ihren Eltern und zu ihrem Bruder und unterhält ihre Kontakte und Freundschaften. Laura liebt ihre Katze, kocht und backt gern in ihrer Freizeit, und sie hat regelmäßig Badminton gespielt.

Aktuelle Lebenssituation von Laura

Laura ist in einer Beziehung mit einem Elektriker, der zwei oder drei Jahre älter als sie ist. Das Paar will eine Familie gründen und ist vor einem Jahr zusammengezogen. Lauras Katze wohnt auch bei ihnen. Lauras Partner Andreas ist mitten in einer 6-monatigen Qualifikationszeit, was bedeutet, dass er häufig an Wochentagen Schulungen in einer anderen Stadt besuchen muss. An den Wochenenden arbeitet er auch viel, z. B. auf privaten Baustellen, um sein Einkommen zu erhöhen. Laura kann das verstehen und ist froh, dass ihr Partner Geld für ihre Zukunft sparen will. Gleichzeitig ist sie nicht gern allein und fühlt sich wegen der häufigen Abwesenheit ihres Partners vernachlässigt. Sie wünscht heimlich, dass ihr Partner mehr Zeit mit ihr verbringt, aber sie würde das nie sagen, weil sie weiß, dass er das Richtige tut. Konflikte über kleinere Themen werden in ihrer Beziehung immer häufiger. Diese Konflikte entstehen oft an Wochenenden, wenn Andreas müde ist und nur auf der Couch liegt, während Laura mit ihm und einigen Freunden ausgehen möchte. Sie spielten auch Badminton zusammen, was jetzt nur noch selten vorkommt, weil Andreas so wenig Freizeit hat.

Beruflich arbeitet Laura in einem großen Autohaus, wo sie im Büro im Einkaufsbereich arbeitet. Laura hat sich in diesem Unternehmen als Bürokauffrau ausbilden lassen und wurde danach eingestellt. Sie arbeitet dort gern und kommt mit ihrem Chef und ihren Kollegen und Kolleginnen gut zurecht. Doch der Kollege, der als Büroleiter tätig war, fehlt nun wegen Krankheit über einen längeren Zeitraum, was zu einer erhöhten Arbeitsbelastung für Laura führt. Einerseits genießt sie



es, selbständiger zu arbeiten und gebraucht zu werden, und sie klagt nicht über schwere Arbeit. Heimlich wünscht sie sich mehr Verantwortung zu übernehmen, z.B. durch die Arbeit in der Personalabteilung, und sie hat auf eine Beförderung wegen ihrer guten Arbeit gehofft. Derzeit spürt sie aber, dass ihr Chef mit ihrer Arbeit unzufrieden ist und dazu neigt, ihr gegenüber unfair zu sein, wann immer etwas nicht perfekt funktioniert. Darüber hinaus hat er während der Krankheit des eigentlichen Büroleiters die Position der stellvertretenden Büroleiterin der dritten Kollegin angeboten. Das scheint für Laura unfair zu sein, weil die dritte Kollegin, obwohl sie länger als Laura für die Firma arbeitet, viel weniger engagiert und zuverlässig ist, häufig während der Arbeitszeit im Internet surft und sich mal krankmeldet, ohne krank zu sein.

Biografische Informationen

Laura ist die ältere von zwei Geschwistern, wuchs in einer sehr gut beschützten Familie, von beiden Elternteilen erzogen, auf. Sie kommt gut mit ihren Eltern aus und hat eine enge Beziehung zu ihrer Mutter, die sie täglich anruft. Als Laura 12 Jahre alt war, hatte ihre Mutter Brustkrebs und Laura übernahm eine Reihe von Aufgaben im Haushalt und sorgte auch für ihren Bruder, der drei Jahre jünger ist. Dies führte zu viel Anerkennung durch ihre Familie und sie war auch stolz auf sich selbst. Mittlerweile hat ihre Mutter den Krebs überlebt, und ihre Eltern reisen viel, seit die Kinder ausgezogen sind. Laura hat auch eine gute Beziehung zu ihrem Bruder - obwohl sie sich nicht häufig treffen, tauschen sie regelmäßig Nachrichten aus und sprechen über ihre Eltern.

Für Laura war die Schulzeit ziemlich bequem, sie war gut in ihre Klasse integriert und hatte drei gute Freundinnen, mit denen sie bis heute noch in Kontakt geblieben ist. Einmal wurde sie zum Klassensprecher gewählt, was sie sehr glücklich machte. Sie hatte ihre Schwierigkeiten mit einigen Fächern (vor allem Englisch, teilweise auch mit Mathematik), hat aber die Sekundarschule und Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen.

ZUSÄTZLICHE WERKZEUGE FÜR DIE AUSBILDUNG

50 STUNDEN	BEWERTUNG DER ZUHÖRFÄHIGKEITEN
PROFILTHEMA	Empathie - Respekt - Emotionale Stabilität - Aktives Zuhören - Das Gespräch lenken- Ressourcen-Aktivierung
FÄHIGKEITEN	Beobachtung, genaues Zuhören, Auswertung
TITEL	Beobachter-Bewertung der Zuhörfähigkeiten
ZIEL	Beurteilung der in einem aufgezeichneten Gespräch/Telefonat beobachteten Fähigkeiten
ZEIT	1 - 2 Stunden für jede aufgezeichnete Unterhaltung
MATERIALIEN	<ul style="list-style-type: none"> • Formular für die Bewertung der Beobachtung der Zuhörfähigkeit (auf den folgenden Seiten) • Computer mit Audio • Aufgezeichnete Datei der Konversation
FALL 1 - Bewertung von Auszubildenden	Wenn Sie dieses Tool verwenden, um die Zuhörfähigkeit der Auszubildenden zu beurteilen (z.B. sie spielen die Rolle des Zuhörers bei einer aufgezeichneten Unterhaltung - siehe vorherige "Unterhaltung mit Laura"), sollten die Bewerter Profis sein, die keine Trainer im Kurs waren und die die Auszubildenden nicht kennen.
UMSETZUNG	<p><u>Anleitung zur Bewertung von Beobachtern:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitte achten Sie darauf, die Anweisungen aus dem "Observer-Rating"-Blatt zu verwenden, wenn Sie Ihre Bewertung erstellen • Fügen Sie das Datum, die Uhrzeit und den Teilnehmercode dem Feld "Observer-Rating" hinzu, um die Zuordnung klar zu machen • Bitte fügen Sie auch Ihren Bewerter-Code zum Bewertungsblatt hinzu
FALL 2 - Übung für Auszubildende	Wenn Sie dieses Tool als Übung für Auszubildende verwenden, um die Zuhörfähigkeit zu beobachten und zu bewerten, stellen Sie sicher, dass die Konversation von zwei Schauspielern aufgenommen wird (eine in der Rolle des Zuhörers, eine in der Rolle einer Person mit einem spezifischen Bedürfnis, der Zuhören erfordert).
SITZORDNUNG	In Fall 2: Gruppe sitzt im Kreis



UMSETZUNG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Der Trainer verteilt an jeden Teilnehmer ein Beobachter-Bewertungsblatt und gibt jedem Zeit die Zeit, die Anweisungen und die Artikel zu lesen. Er beantwortet Fragen, um Klarheit zu schaffen. 2. Die Auszubildenden hören die aufgenommenen Gespräche und merken sich, welche Fähigkeiten gezeigt und welche nicht gezeigt werden. 3. Am Ende füllt jeder sein Bewertungsblatt aus 4. Vergleich und Diskussion folgen, moderiert durch den Trainer.
-----------	---

Das Datum der Unterhaltung/des Telefonats :

Zeit der Unterhaltung/des Telefonats :

Teilnehmercode:

Code der bewertenden Person:

Beobachter-Bewertung der Zuhörfähigkeiten

Lieber Beobachter,

im Folgenden finden Sie eine Liste von Kriterien, die man beim Zuhören braucht. Bitte hören Sie sich die Aufnahme des Gesprächs, die Sie erhalten haben, sorgfältig an. Machen Sie sich beim Zuhören Notizen, wenn dies Ihnen hilft, das Gespräch nachzuvollziehen. Wenn Sie spüren, dass Sie ein klares Bild von dem Zuhörvorgang der Aufnahme haben, bewerten Sie die Fähigkeiten und die Eigenschaften des Zuhörers. Wenn Sie sich bei einer Bewertung nicht sicher fühlen, dann hören Sie die Aufnahme noch einmal an, um Ihr Urteil zuverlässig zu machen.

In seltenen Fällen ist es möglich, dass bestimmte Aspekte des Gesprächs nicht bewertet werden können. In diesen Fällen geben Sie bitte "nicht beurteilbar" an. Bitte achten Sie darauf, dass Sie diese Kategorie nur selten nutzen, da es für uns sehr wichtig ist, vollständige Daten zu haben.

Bewerter haben manchmal eine Tendenz, in ihren Bewertungen übermäßig positiv zu sein. Bitte versuchen Sie, die Skala voll auszunutzen, so dass Unterschiede in der Qualität der Zuhörprozesse in den Bewertungen deutlich werden.



GRUNDSÄTZLICHE EINSTELLUNG

	Stimme überhaupt nicht zu 1	2	3	4	Stimme voll- kommen zu 5	Nicht bewert- bar
1. Der Zuhörer hat eine offene und aufmerksame Haltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Der Zuhörer beginnt jedes Gespräch unvoreingenommen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Der Zuhörer nimmt Gefühle ernst, indem er nicht nur über die Tatsachen spricht, sondern indem er den Gesprächspartner ermutigt, seine Gefühle auszudrücken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Der Zuhörer kommt nicht sofort mit Lösungen, sondern versucht in erster Linie, ein guter Zuhörer zu sein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

STABILITÄT

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme voll- kommen zu	Nicht bewertbar
5. Der Zuhörer kann bei stressigen Gesprächen ruhig bleiben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Der Zuhörer lässt beim Zuhören seine eigenen Probleme nicht dazwischen kommen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





PERSPEKTIVEN EINNEHMEN

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme voll- kommen zu	Nicht bewert- bar
7. Der Zuhörer findet es manchmal schwierig, die Dinge aus der Sicht der "anderen Person" zu sehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Der Zuhörer versucht, alle Seiten einer Unstimmigkeit zu betrachten, bevor er eine Entscheidung trifft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Wenn der Zuhörer sicher ist, dass er/sie bei etwas recht hat, verbringt er nicht viel Zeit damit, auf die Argumente anderer zu hören	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Der Zuhörer versucht, beide Seiten jeder Frage zu betrachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**IN DER LAGE SEIN, MIT DEN WERTEN UND NORMEN EINES ANDEREN
ZURECHTZUKOMMEN (RESPEKT)**

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme vollkomme n zu	Nicht bewertbar
11. Der Zuhörer und der Gesprächspartner respektieren sich gegenseitig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Der Zuhörer schätzt den Gesprächspartner als Person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Der Zuhörer respektiert den Gesprächspartner auch dann, wenn der Zuhörer sein Verhalten nicht billigen kann	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AKTIVES ZUHÖREN

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme voll- kommen zu	Nicht bewertbar
14. Der Zuhörer spürt auch, was beim Gesprächspartner unausgesprochen bleibt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Der Zuhörer versteht, wie sich der Gesprächspartner fühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Der Zuhörer hört mehr als nur die gesprochenen Worte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Der Zuhörer versichert dem Gesprächspartner durch mündliche Anerkennungen, dass er zuhört	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Der Zuhörer versichert dem Gesprächspartner, dass er für seine Ideen empfänglich ist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Der Zuhörer stellt Fragen, die sein Verständnis der Einstellungen des Gesprächspartners zeigen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



DIE SITUATION STRUKTURIEREN

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme vollkomme n zu	Nicht bewertbar
20. Der Zuhörer strukturiert die Unterhaltung durch Zusammenfassen und Gestaltung/Begrenzung der Themen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Gemeinsam mit dem Gesprächspartner schafft der Zuhörer ein Ziel in der Unterhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Der Zuhörer spricht über die Lösungen, über die der Gesprächspartner nachdenkt und fügt möglicherweise mehr Möglichkeiten hinzu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Der Zuhörer sorgt dafür, dass das Gespräch positiv abgeschlossen wird	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



DIE FÜHRUNG ÜBERNEHMEN

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme vollkommen zu	Nicht bewertbar
24. Der Zuhörer verwendet geschlossenen Fragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Der Zuhörer interpretiert die Erfahrungen des Gesprächspartners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Der Zuhörer ist konfrontativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Der Zuhörer gibt Auskunft, um den Gesprächspartner zu belehren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Der Zuhörer führt in das Thema ein oder leitet einen Themenwechsel ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



GRENZEN SETZEN

	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme vollkomme n zu	Nicht bewertbar
29. Der Zuhörer setzt die Grenzen und erwähnt sie klar und ruhig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Der Zuhörer äußert seine Gefühle und Gedanken über den Gesprächspartner, wenn Schwellen überschritten werden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Der Zuhörer trifft gegebenenfalls Vereinbarungen mit dem Gesprächspartner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



RESSOURCEN- AKTIVIERUNG	Stimme überhaupt nicht zu				Stimme vollkomme n zu	Nicht bewertba r
32. Der Zuhörer hilft dem Gesprächspartner zu verstehen, wo seine Stärken liegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Der Zuhörer konzentriert sich darauf, den Gesprächspartner in seinem Selbstverständnis zu verbessern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Der Zuhörer benutzt absichtlich die Fähigkeiten des Gesprächspartners für den Zuhörprozess	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Der Zuhörer konfrontiert den Gesprächspartner, wenn nötig, mit den Konsequenzen seines eigenen Verhaltens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Wenn er meint, dass der Gesprächspartner professionelle Hilfe braucht, äußert er seine Sorge, Meinung oder Rat – aber ohne den Gesprächspartner zu sehr zu beunruhigen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Tabelle mit einer Übersicht der Übungen nach den 6 Profilen

Aktives Zuhören	Emotionale Stabilität	Empathie	Ein Gespräch lenken	Ressourcen-aktivierung	Respekt
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Namensspiel ▫ Sich gegenseitig kennen lernen ▫ Die Zuhörende Sonne ▫ Aussagen am Telefon zuhören ▫ Das Zuhör-Thermometer ▫ In einem Gespräch Spielraum gewähren ▫ Der schlechte Zuhörer ▫ Feedback-Regeln ▫ Den Inhalt wiedergeben ▫ Gefühle spüren/wiedergeben ▫ Das Vier-Ohren-Modell ▫ Spiegelung ▫ Gefühle und Werte wiedergeben ▫ Sich selbst zuhören ▫ Bear-Cards ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Die Rosenbuschreise der Fantasie ▫ Aussagen am Telefon zuhören ▫ Emotionen finden und sortieren ▫ Kerngefühle: - Fallmanagement ▫ Einen positiven Zustand aufbauen ▫ Assoziation - Dissoziation ▫ Das innere Team ▫ Sich selbst zuhören ▫ Den Rosenbusch wachsen lassen ▫ Der Baum meines Lebens ▫ Bear-Cards ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ "Klatschen" über den anderen Teil der Gruppe ▫ Interkulturelles Psychodrama ▫ Empathie, typische Einstellungen und empathische Resonanz ▫ Empathisierung mit den Emotionen und Gefühlen der anderen ▫ Empathische Reaktion ▫ Gefühle und Werte wiedergeben ▫ Das innere Team ▫ Bear-Cards ▫ Positiver Klatsch ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Feedback-Regeln ▫ Den Inhalt wiedergeben ▫ Kerngefühle: Fallmanagement ▫ Verbal Grenzen setzen ▫ Das Vier-Ohren-Modell ▫ Spiegelung ▫ Gefühle und Werte wiedergeben ▫ Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell Teil 1 ▫ Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell Teil 2 ▫ Fragen in einem Gespräch ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Einen positiven Zustand aufbauen ▫ Das innere Team ▫ Bear-Cards ▫ Der Baum meines Lebens ▫ Ressourcen rekapitulieren ▫ Das Gelernte und die erworbenen Fertigkeiten ▫ Positiver Klatsch ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturelles Psychodrama ▫ Die Werteskala ▫ Bear-Cards ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten

Tabelle mit einer Übersicht der Übungen nach den 6 Profilen im Training

	Aktives Zuhören	Emotionale Stabilität	Empathie
Sitzung 1 <i>Aufwärmen und Zuhören</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Namensspiel ▫ Sich gegenseitig kennen lernen ▫ Die Zuhörende Sonne 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Die Rosenbuschreise der Fantasie 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ "Klatschen" über den anderen Teil der Gruppe
Sitzung 2 <i>Das Zuhör-Thermometer</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Aussagen am Telefon zuhören ▫ Das Zuhör-Thermometer ▫ Spielraum in einem Gespräch gewähren ▫ Der schlechte Zuhörer ▫ Feedback-Regeln ▫ Den Gesprächsinhalt wiedergeben 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Aussagen am Telefon zuhören 	
Sitzung 3 <i>Umgang mit Emotionen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Gefühle spüren/wiedergeben 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Emotionen finden und sortieren ▫ Kerngefühle: Fallmanagement ▫ Einen positiven Zustand aufbauen ▫ Assoziation - Dissoziation ▫ Den Rosenbusch wachsen lassen 	
Sitzung 4 <i>Respekt und Werte</i>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturelles Psychodrama
Sitzung 5 <i>Empathisches Zuhören</i>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Empathie, typische Einstellungen und empathische Resonanz ▫ Empathisierung mit den Emotionen und Gefühlen der anderen ▫ Empathische Reaktion
Sitzung 6 <i>Aktives Zuhören</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das Vier-Ohren-Modell ▫ Spiegelung ▫ Gefühle und Werte wiedergeben 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Den Rosenbusch wachsen lassen 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Gefühle und Werte wiedergeben
Sitzung 7 <i>Selbsterfahrung</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Sich selbst zuhören ▫ Bear-Cards 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das innere Team ▫ Sich selbst zuhören ▫ Bear-Cards ▫ Den Rosenbusch wachsen lassen 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das innere Team ▫ Bear-Cards



<p>Sitzung 8</p> <p><i>Ein Gespräch leiten</i></p>			
<p>Sitzung 9</p> <p><i>Ressourcenaktivierung</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Bear-Cards 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Der Baum meines Lebens ▫ Bear-Cards 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Bear-Cards
<p>Sitzung 10</p> <p><i>Zusammenfassung und Abschluss</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Positiver Klatsch
<p>Zusätzliche Sitzungen</p> <p><i>Praxis</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten

Tabelle mit einer Übersicht der Übungen nach den 6 Profilen im Training

	<i>Ein Gespräch leiten</i>	<i>Ressourcenaktivierung</i>	<i>Respekt</i>
Sitzung 1 <i>Aufwärmen und Zuhören</i>			
Sitzung 2 <i>Das Zuhör-Thermometer</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Feedback-Regeln ▫ Den Gesprächsinhalt wiedergeben 		
Sitzung 3 <i>Umgang mit Emotionen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Kerngefühle: Fallmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Einen positiven Zustand aufbauen 	
Sitzung 4 <i>Respekt und Werte</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Verbal Grenzen setzen 		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturelles Psychodrama ▫ Die Werteskala
Sitzung 5 <i>Empathisches Zuhören</i>			
Sitzung 6 <i>Aktives Zuhören</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das Vier-Ohren-Modell ▫ Spiegelung ▫ Gefühle und Werte wiedergeben 		
Sitzung 7		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das innere Team ▫ Bear-Cards 	



Selbsterfahrung			
Sitzung 8 <i>Ein Gespräch leiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell - Teil 1 ▫ Arbeiten mit dem 5-Phasen-Modell - Teil 2 ▫ Fragen in einem Gespräch 		
Sitzung 9 <i>Ressourcenaktivierung</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Der Baum meines Lebens ▫ Ressourcen aktivieren ▫ Bear-Cards 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Bear-Cards
Sitzung 10 <i>Zusammenfassung und Abschluss</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Das Gelernte und die erworbenen Fertigkeiten ▫ Positiver Klatsch 	
Zusätzliche Sitzungen <i>Praxis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspiel: Ein Gespräch mit Laura ▫ Bewertung der Zuhörfähigkeiten