Handout 0: Übersicht Stichworte (zum Üben)

Empathie

Wichtig:

- Den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrnehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre
- Eigene Annahmen zur Seite schieben

Kompetenzen:

- Aktives Zuhören (Blickkontakt, «Encouragers», hm, aha, Nicken; verstehen; Gefühle und Bedürfnisse)
- Sprache und Sinnesmodalität des Klienten aufnehmen
- Synonyme verwenden
- Spiegeln (verbal- und non-verbal)
- Wiederholen, paraphrasieren, zusammenfassen
- Körperhaltung / Mimik

Wertschätzung

Wichtig:

- Eine Person schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertung, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat

Kompetenzen:

- Präsent sein, Geduld haben, Zeit lassen
- Zuhören
- Loben, Ermuntern, Verstärken
- Körperhaltung, Mimik

Kongruenz

Wichtig:

- Sich gewahr werden, was man empfindet; dass man Zugang hat zu diesen Empfindungen; und dass man diese – **wenn angebracht** – einbringt ins Gespräch

Kompetenzen:

- Selbstöffnung
- Selbstreflektion, persönliche Entwicklung

Zuhören

- 4 Arten des Zuhörens
    - „Ich verstehe“ Zuhören = Auftakt zum eigenen Sprechen
        - Mit einer netten Floskel wird der Gesprächspartner zum schweigen gebracht = Pseudo-Zuhören
    - Aufnehmendes Zuhören = Unsere ganze Aufmerksamkeit gilt dem Gesprächspartner
        - Er merkt dies, weil ich ihm direkt in die Augen blicke ohne ihn anzustarren, gekoppelt mit einem leichten Kopfnicken
        - Am Telefon wird es mit kleinen Zuhörfloskeln (Aja, so) gezeigt

- Umschreibendes Zuhören = Das soeben Gehörte wird mit eigenen Worten wiedergeben
    - Typische Floskeln:
        - „Mit anderen Worten …“
        - „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen um ….“
        - „Ihnen ist wichtig, dass ….“
        - „Sie legen Wert auf …“
- Aktives Zuhören = Hier achte ich nicht nur auf das, was der andere sagt, sondern wie der andere spricht und sich verhält
    - Gefühle, Hoffnungen und Wünsche werden meist nicht direkt formuliert, man fragt sich im Stillen, was der andere denkt, fühlt
    - Man versucht knapp, das in Worte zu fassen was gefühlsmässig mitschwingt
    - 3 Elemente:
        - Zuhören: Blickkontakt, hm, aha, Nicken
        - Verstehen: Wiederholen, Zusammenfassen
        - Gefühle verstehen: Gefühle verbalisieren, Wünsche und Bedürfnisse heraushören respektive Nachfragen
    - Typische Floskeln:
        - „Sie befürchten jetzt, dass …“
        - „Sie sind misstrauisch, ob …“
        - „Sie ärgern sich über …“
        - „Sie sind sich noch nicht sicher, wieweit …“

Fragen

- Offene
- Hypothetische
- Geschlossene
- Rhetorische
- Indirekte

- Informationsbezogene
- Affektbezogene
- Suggestive
- Multiple

- Zirkuläre Fragen
    - Fragen nach Unterschieden: Wenn Sie eine Rangliste erstellen müssten,…
    - Prozentfragen: Zu wie vielen Prozenten halten Sie dies für möglich?
    - Ausnahmen: Wie lange ist das Problem nicht aufgetreten?
    - Ressourcen: Was soll in ihrem Leben so bleiben wie es ist?
    - Wunderfrage: Angenommen heute Nacht käme eine Fee und würde Ihnen das Problem abnehmen, was wäre dann morgen anders?
    - Frage nach dem Nutzen des Problems: Welchen Nutzen hätte es für das System, wenn das Problem noch eine Weile bestehen würde?
    - Als-ob: Angenommen, Sie würden ihrem Partner gegenüber nur so tun, als hätten Sie Kopfweh – würde er sich dann genauso rücksichtsvoll verhalten