

# Inhaltsverzeichnis

Über die Autorin	7
<b>Einführung</b>	<b>21</b>
Über dieses Buch	21
Konventionen in diesem Buch	22
Törichte Annahmen über den Leser	22
Wie dieses Buch aufgebaut ist	24
Teil I: Sich zunächst auf sich selbst konzentrieren	24
Teil II: Der aktive Zuhörer	24
Teil III: Ein Beratungsgespräch strukturieren	24
Teil IV: Menschen und Probleme verstehen lernen	24
Teil V: Mit Herausforderungen umgehen	25
Teil VI: Der Top-Ten-Teil	25
Teil VII: Anhänge	25
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	25
Wie es weitergeht	26
<b>Teil I</b>	
<b><i>Sich zunächst auf sich selbst konzentrieren</i></b>	<b>27</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b><i>Eine Einführung in die Beraterfertigkeiten</i></b>	<b>29</b>
Sich selbst kennen, um andere verstehen zu können	30
Behutsam und ethisch einwandfrei arbeiten	30
Ein aktiver Zuhörer und sensibler Ratgeber werden	31
Ihre Reise als »aktiver Zuhörer«	31
Beraterfertigkeiten anwenden oder tatsächlich Berater sein	32
Die wichtigsten Fähigkeiten, die Sie benötigen	33
Häufige Probleme, die beim Zuhören stören	33
Der Anfang, der Mittelteil und das Ende: Ein Gespräch strukturieren	34
Andere verstehen	34
Auf die häufigsten persönlichen Probleme vorbereitet sein	34
Anzeichen von Stress und Belastung erkennen	35
Mit unterschiedlichen Arten von Gesprächen umgehen	35
Tiefer in das Thema eintauchen	36

## ***Kapitel 2***

### ***Durch Persönlichkeitsentwicklung sich selbst verstehen lernen*** **37**

Störfaktoren in einer helfenden Beziehung erkennen	37
Die eigene Motivation kennen	38
Wenn die Fähigkeit, zuzuhören, blockiert ist	39
Selbstbewusstsein entwickeln	41
Das Johari-Fenster	41
Feedback erhalten	43
Feedback geben	44
Annahmen und bewertende Beurteilungen vermeiden	46
Machtverhältnisse in einer helfenden Beziehung	47
Ihre persönliche Entwicklung voranbringen	49
Sich selbst hinterfragen	49
Peergruppen-Diskussionen	50
Persönliche Entwicklung durch Therapie	51
Peer-Beratung	51
Gruppentherapie	52
Einzeltherapie	52
Paar-/Beziehungsberatung und Familientherapie	53
Den richtigen Berater finden	53
Wissen, was Sie erwartet	54
Erkennen, wann eine Beratung für Sie als Klient schädlich ist	56

## ***Kapitel 3***

### ***Selbstfürsorge*** **59**

Wie steht es mit Ihrer Selbstfürsorge?	59
Ihre Arbeit	59
Ihr Körper	60
Ihr Geist	60
Ihre Gefühle	61
Ihre Spiritualität und Kreativität	61
Die Auswertung des Fragebogens	62
Auf mögliche Stolperfallen achten	62
Ihr persönliches Unterstützungssystem visualisieren	63
Berufliche und private Unterstützungssysteme stärken	66
Fachliche Beratung, Mentoring und Supervision	67
Batterien aufladen	68
Das notwendige Maß an Selbstbehauptung entwickeln	70

## ***Kapitel 4***

### ***Eine gute Beratungspraxis pflegen*** **71**

Die Arbeit reflektieren und sorgfältiges Monitoring betreiben	71
Sich mit ethischen Dilemmata auseinandersetzen	72

Beispiele für ethische Dilemmata	73
Ein ethisches Entscheidungsfindungsmodell	74
Mit Krisen und Risiken umgehen	77
Kinderschutz	78
Suizid und Selbstschädigung	79
Aufzeichnungen führen	79
Sich an die Fakten halten	81
Datenschutz	82
<b>Teil II</b>	
<b>Der aktive Zuhörer</b>	<b>83</b>
<b>Kapitel 5</b>	
<b>Ein guter aktiver Zuhörer sein</b>	<b>85</b>
Die Bedeutung des Zuhörens	85
Die Bedeutung Ihrer persönlichen Eigenschaften	86
Die Wenn-dann-Hypothese	87
Verstehen, was einen guten aktiven Zuhörer ausmacht	88
Die Machtverteilung in einer Beratungsbeziehung	91
Herausfinden, welchen Einfluss die Rolle als aktiver Zuhörer auf Sie hat	93
In Ihrer beruflichen Funktion	95
Im Privatleben	95
In Ihrer beruflichen Laufbahn	96
Ihre persönlichen Ressourcen	96
Ihre Gefühle	97
Sonstige Problembereiche	97
Der Sprecher wird ärgerlich	97
Der Sprecher wird wütend	98
Wenn der Sprecher sich selbst körperlichen Schaden zufügt	99
Vermeiden, dass man als Zuhörer Schaden anrichtet	100
Der Ratsuchende wird zu sehr von Ihnen abhängig	101
Wenn Sie gerade auf dem Sprung sind	101
Ihre Arbeitsweise reflektieren	102
<b>Kapitel 6</b>	
<b>Charaktereigenschaften, Fertigkeiten und Informationen, die man fürs Zuhören braucht</b>	<b>103</b>
Charaktereigenschaften entwickeln	103
Einfühlungsvermögen/Empathie	104
Selbstkongruenz	105
Wertschätzung	106
Integrität	106

Belastbarkeit	107
Bescheidenheit	107
Fairness	108
Weisheit	108
Mut	109
Kompetenz	109
Selbstbehauptung	109
Die Fähigkeit, aktiv zuzuhören, richtig nutzen	110
Erkennen, dass sich ein Beratungsgespräch von einer normalen Unterhaltung unterscheidet	110
Das Drei-Phasen-Modell: Die Ziele der einzelnen Phasen	111
Den Beratungsprozess bewältigen	114
Den Klienten zu selbstgesteuertem Handeln motivieren	115
Was Sie sonst noch wissen sollten	117

## ***Kapitel 7***

### ***Die eigenen Barrieren erkennen*** **119**

Sich mit Abwehrmechanismen vertraut machen	119
Wissen, wie Abwehrmechanismen funktionieren	120
Reaktionen, wenn Sie sich abwehrend verhalten	121
Der Teufelskreis der Abwehrmechanismen	126
Erkennen, was man gegen seine eigenen Abwehrmechanismen tun kann	127
Abwehrmechanismen im Gespräch erkennen	128

## ***Teil III***

### ***Ein Beratungsgespräch strukturieren*** **133**

## ***Kapitel 8***

### ***Wie eine Beratungsbeziehung entsteht*** **135**

Zu Beginn der Beratungsbeziehung	135
Der erste Kontakt	136
Begrüßung	136
Das Platznehmen	137
Die Grundregeln festlegen	138
Andere Grenzen festlegen	140
Die Grenzen der Schweigepflicht erklären	140
Das eigentliche Anliegen herausarbeiten	142
Mit Verwirrung umgehen	143
Beiderseitige Annahmen und Vorurteile erkennen	144
Untypische Reaktionen erkennen	144
Die Grundbedingungen üben	145
Den Sprecher respektieren	145

Empathie ausdrücken	146
Echtheit und Authentizität	148

**Kapitel 9**

**Phase eins: Das Gespräch beginnen 151**

Eine Struktur im Hinterkopf haben	151
Die Arbeitsbeziehung aufbauen	154
Die Hauptbedingungen kommunizieren	154
Akzeptanz und Empathie zeigen	154
Nonverbal kommunizieren	156
Emotionen aufgreifen	158
Paraphrasieren und Zusammenfassen	162
Das vordergründige Problem erkunden	164
Nachfragen, klären und Informationslücken füllen	165
Beharrlich nachhaken und Dinge herausarbeiten	166
Sinnvoll unterbrechen	166
Bewusst schweigen	167
Die Kunst des Fragens beherrschen	168
Alternative Methoden	170
Fragen konstruktiv einsetzen	171
Wenig hilfreiche Fragen vermeiden	173
Auf Fragen reagieren	175

**Kapitel 10**

**Phase zwei: Verstehen 177**

Unter die Oberfläche kommen	178
Mit noch größerer Empathie reagieren	179
Themenkomplexe wiedererkennen	180
Sprache richtig einsetzen: Metaphern und Bildsprache	182
Herausfordern und konfrontieren	183
Unmittelbarkeit	183
Spezifisch und konkret sein	184
Über Einstellungen und Überzeugungen nachdenken	185
Fokussieren und Prioritäten setzen	186

**Kapitel 11**

**Phase drei: Handeln und das Gespräch beenden 187**

Die dritte Phase des Drei-Phasen-Modells	187
Eine Bewertung vornehmen	188
Problemlösen	189
Ziele festlegen	190
Unterstützung beim Problemlösen	190

Ihre eigene Einstellung zum Gesprächsende und der erforderlichen Übergangsphase	198
Das Ende einer Beratungssitzung gestalten	200
Deutlich machen, was Sie anbieten	200
Eine Zeit festlegen	201
Die für die Endphase erforderlichen Fertigkeiten einsetzen	201
Das Ende einer Beratungsbeziehung handhaben	202
Die geleistete Arbeit und die Beratungsbeziehung	
Revue passieren lassen und Erfolge feiern	202
Ein gut geplantes Ende	204
Mit problematisch verlaufenden Endphasen umgehen	206
Emotionale Erregung gegen Ende einer Sitzung	206
Wie ein abruptes Ende auf beide Seiten wirkt	207
Das unerwartete Ende	208
Der Umgang mit Unterbrechungen	209
Das Ende hinauszögern	209
Der Abschied	210
Körperkontakt	210
Geschenke	210
Überweisung an eine andere Stelle	212
Evaluation	213

## **Teil IV**

### **Menschen und Probleme verstehen lernen** **215**

#### **Kapitel 12**

#### **Auf die häufigsten persönlichen Probleme vorbereitet sein** **217**

Das Modell BEST-I BEST-R	218
Den Erfahrungshorizont erweitern	218
Gesundheit	219
Gefühle	220
Physis	221
Denkmuster	221
Fantasie	222
Verhalten	223
Umfeld	224
Spiritualität	224
Zeit	225
Beziehungen	226
Symptome einer persönlichen Notlage	227
Faktoren erkennen, die in die Misere führen	228
Mit Veränderungen umgehen	229
Verluste bewältigen	229

Neue Lebensabschnitte meistern	230
Mit Fragen zur Sexualität umgehen	230
Beziehungen verbessern	230
Unkontrollierbare Gefühle in den Griff bekommen	231

**Kapitel 13*****Menschen aus einer sozialen Perspektive heraus verstehen* 233**

Macht in der Gesellschaft und in der Beratungsbeziehung	233
Vorurteile und Diskriminierung	235
Die Verständnissfähigkeit ausbauen	236
Körperliche und geistige Behinderungen	237
Unterschiedliche kulturelle Hintergründe	238
Gesellschaftliche Zugehörigkeit	239
Altersdiskriminierung	239
Ungleichheit der Geschlechter	240
Das Thema Sexualität	240
Der Einfluss des Beratungsumfelds	242
Die positive Herangehensweise	243

**Kapitel 14*****Den Menschen aus einer psychologischen Perspektive verstehen* 245**

Veranlagung oder Erziehung?	245
Die Entwicklung in der Kindheit	246
Die Verbindung zwischen der Vergangenheit und der Gegenwart	247
Die Übergänge zwischen Lebensabschnitten	248
Den Wandel erleben	248
Strategien zur Bewältigung von Veränderungen	250
Trauerfälle	251
Gestörte Gefühle	254
Wut	254
Angst, Panik und Rückzug	256
Niedergeschlagenheit und Depression	257
Posttraumatische Belastungsstörung	258
Die Schwierigkeiten in den einzelnen Lebensabschnitten	258
Psychische Störungen	258
Beziehungsprobleme und sexuelle Fragen	259

## **Teil V**

### **Mit Herausforderungen umgehen** **261**

#### **Kapitel 15**

#### **Mit verschiedenen Arten von Beratungsgesprächen umgehen** **263**

Der Einfluss Ihrer Rolle	263
Die Nutzung von Beratungsfertigkeiten im Alltag	263
Der Gebrauch von Beraterfertigkeiten im Familien- und Freundeskreis	265
Mit verschiedenen Medien arbeiten	266
Klärung des Gesprächsrahmens	268
Ihre Arbeitsweise anpassen	268
Ungeplante, unerwartete und schwierige Gespräche	269
Probleme mit Privatsphäre und Vertraulichkeit	270
Wenn der Anrufer ausfallend wird	270
Schlechte Nachrichten überbringen	271
Späte Offenbarungen	272

#### **Kapitel 16**

#### **Mit Schwierigkeiten umgehen** **273**

Sie werden ausgenutzt	273
Sie werden zum Narren gehalten	274
Sie sollen mehr geben, als Sie können	275
Sie sind zu nett	276
Sie freunden sich mit Ihrem »Klienten« an	276
Jemand kommt zu Schaden	278
Eine Beschwerde über Sie	278

## **Teil VI**

### **Der Top-Ten-Teil** **281**

#### **Kapitel 17**

#### **Die zehn wichtigsten Beratungsfertigkeiten – plus eine** **283**

Konfrontation	283
Elaboration	283
Empathie	284
Unmittelbarkeit	284
Nonverbale Ermutigung	285
Offenes Fragen	285
Paraphrasieren	285
Problemlösen	286
Reflexion	286

Respekt	287
Zusammenfassen	287
<b>Kapitel 18</b>	
<b>Zehn Informationsquellen, für die Entwicklung Ihrer Beratungsfertigkeiten</b>	<b>289</b>
Berufs- und Fachverbände	289
Deutsche Organisationen, die ehrenamtlich Beratungen anbieten	290
Sonstige Möglichkeiten, sich ehrenamtlich zu betätigen	290
Bücher und Zeitschriften	291
Bibliotheken der Beratungsorganisationen	291
Internetrecherche	291
Weiterbildungs- und Studienmöglichkeiten	292
Jobs	292
Leihbibliothek vor Ort	293
<b>Kapitel 19</b>	
<b>Zehn empfehlenswerte Bücher zum Thema</b>	<b>295</b>
Der fähige Helfer	295
Beraten will gelernt sein:	
Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene	295
Beratung als Prozess	296
Grundbegriffe der Personenzentrierten und Focusing-orientierten Psychotherapie und Beratung	296
Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf	296
Grundregeln der Supervision	296
Beratung und Therapie optimal vorbereiten:	
Informationen und Interventionen vor dem ersten Gespräch	297
Das Beenden der Psychotherapie: Trennung in der Abschlussphase	297
Abwehrmechanismen	297
Das Tagebuch: Ein Medium der Selbstreflexion	297
<b>Teil VII</b>	
<b>Anhänge</b>	<b>299</b>
<b>Anhang A</b>	
<b>Fallstudien und Diskussion</b>	<b>301</b>
Wo das Zuhören seine Grenzen hat	301
BEST-I BEST-R in der Praxis	303
Fallstudie 1: Daniel, ein Student mit Sorgen	303
Das vordergründige Problem	304

Gesundheit	304
Gefühle	304
Physis	304
Denkmuster	304
Fantasie/Vorstellungen	305
Verhalten	305
Umfeld	305
Spiritualität	306
Zeit	306
Beziehungen	307
Diskussion	307
Ergebnis	309
Fallstudie 2: Lisa und ihr Verlusterlebnis	309
Das vordergründige Problem	309
Gesundheit	310
Gefühle	310
Physis	310
Denkmuster	311
Fantasie/Vorstellungen	311
Verhalten	311
Umfeld	312
Spiritualität	312
Zeit	312
Beziehungen	313
Diskussion	313
Ergebnis	314
Die ethisch-moralische Dimension	314

## **Anhang B**

### ***Eine berufliche Karriere als Berater***

**319**

Motivsuche: Warum wollen Sie psychologischer Berater werden?	319
Realistische Vorstellungen über Arbeitsmöglichkeiten als Berater	320
Die Ausbildung zum Berater	321
Die akademische Ausbildung	322
Praktische Beratungserfahrung	322
Notwendige persönliche Eigenschaften	322
Geistige Reife und Lebenserfahrung	322
Voraussetzungen für einen erfolgreichen Abschluss	323
Verstehen, wie hoch der geforderte Einsatz ist	326
Herausfinden, welche Fortbildungsmaßnahme die richtige ist	326
Erfahrungen sammeln	329
Approbation oder Zertifizierung	329

### ***Stichwortverzeichnis***

**331**