

Inhaltsverzeichnis

Dank	9
Geleitwort von Tilman Steinert	11
Geleitwort von Michael Schulz	13
Vorwort	15
1 Zur Handhabung dieses Buches	17
2 Die Bedeutung von Beziehungen	19
2.1 Beziehungen in Gesundheits-, Sozial- und Erziehungsberufen	19
2.1.1 Beziehungen als Beruf	19
2.1.2 Stellenwert der Beziehung in psychosozialen Berufen	22
2.1.3 Beziehungsgestaltung	28
2.1.4 Verständnis von Beziehung in der Einfühlsamen Gesprächsführung	32
2.1.5 Bestandteile einer qualitätvollen Beziehung	33
2.1.6 Vertrauen	34
2.1.7 Beziehung als Herausforderung in Gesundheits-, Erziehungs- und Sozialberufen	37
2.1.8 Beziehungsebenen in helfenden/therapeutischen Prozessen	39
2.1.9 Einfluss nehmen in Gesundheits-, Erziehungs- und Sozialberufen	41
2.1.10 Zur Bedeutung der gemachten Erfahrungen für Beziehungen	44
2.2 Kommunikation, die Beziehung fördert	46
2.2.1 Sprache gestaltet Beziehungen: Trennende oder verbindende Kommunikation	47
2.2.2 Ziele von Kommunikation	48

2.2.3	Ziele in der Kommunikation mit Klienten	48
2.2.4	Nonverbale Kommunikation	49
3	Empathie	51
3.1	Zwei Formen der Empathie	51
3.2	Die Grenzen der Empathie	56
3.3	Risiken von Empathie	57
3.4	Empathiefähigkeit lernen und weiterentwickeln	59
3.4.1	Übung – Eigene Konfliktsituationen bearbeiten	59
3.5	Herausforderung Gehirn – Im Fluss des Lebens	60
4	Einfühlsame Gesprächsführung	67
4.1	Einführung	67
4.2	Grundlagen Einfühlsamer Gesprächsführung	68
4.2.1	Innere Haltung und Werte	68
4.2.2	Grundannahmen in der Einfühlsamen Gesprächsführung . .	72
4.2.3	Professionelle Nähe und professionelle Distanz	78
4.2.4	Arbeitsverständnis beim Anwenden der Einfühlsamen Gesprächsführung	83
4.2.5	Die Beziehung durch Einfühlsame Gesprächsführung stärken	90
4.3	Perspektiven der Gesprächsführung	91
4.3.1	Connection before Correction	91
4.3.2	Perspektive: Beziehungsorientierung	93
4.3.3	Perspektive: Bewältigungsorientierung	95
4.3.4	Überblick: Perspektiven der Einfühlsamen Gesprächsführung	95
4.4	Der empathische Prozess	95
4.4.1	Empathie verwirklichen	96
4.4.2	Empathie und Selbstempathie	102
4.4.3	Wechselseitige Einflüsse während des empathischen Prozesses	102
4.4.4	Empathische oder „nicht-empathische“ Reaktion	102
4.4.5	Empathie bei angenehmen Erfahrungen	105
4.4.6	Praxisbeispiel Medikamenteneinnahme	106
5	Anwendung der Einfühlsamen Gesprächsführung	111
5.1	Überblick: Die drei Komponenten	111
5.2	Die Komponente Beobachtung	114

5.2.1	Wahrnehmung	115
5.2.2	Die Beobachtung in der Einfühlsamen Gesprächsführung . .	122
5.2.3	Vorgehen: Komponente 1 – Eine Beobachtung formulieren .	125
5.2.4	Praxisbeispiel zur 1. Komponente: Beobachtung	126
5.2.5	Übung – Beobachtung	126
5.3	Die Komponente Gefühle	128
5.3.1	Gefühle	128
5.3.2	Übung – Wortschatz für Gefühle	129
5.3.3	Entstehung und Funktionen von Gefühlen	131
5.3.4	Körperliche Reaktionen bei Gefühlen	134
5.3.5	Übung – Was sagt Ihnen Ihr Körper?	135
5.3.6	Formen von Gefühlen	135
5.3.7	Schuld und Scham als Gefühle	137
5.3.8	Gefühle verbalisieren – ein Wortschatz für Gefühle	138
5.3.9	Gefühlswörter	139
5.3.10	Die eigene Einstellung zu Gefühlen – Gefühl oder Kognition .	140
5.3.11	Emotionsregulation und psychische Beschwerden	141
5.3.12	Gefühle in der Einfühlsamen Gesprächsführung	143
5.3.13	Gefühle: Wer kann wofür Verantwortung übernehmen?	144
5.3.14	Gefühle und Gedanken unterscheiden	147
5.3.15	Pseudogefühle: die Verantwortung für die eigenen Gefühle abwälzen	149
5.3.16	Vorgehen: Komponente 2 – Gefühle explorieren und verbalisieren	152
5.3.17	Praxisbeispiel zur 2. Komponente: Gefühle	154
5.3.18	Übung – Gefühle benennen/erfragen	155
5.4	Die Komponente Bedürfnisse	156
5.4.1	Bedürfnisse	156
5.4.2	Arten und Kategorien von Bedürfnissen	161
5.4.3	Bedürfnisse nuanciert verbalisieren – ein Wortschatz für Bedürfnisse	164
5.4.4	Erläuterungen zu ausgewählten Bedürfnissen	167
5.4.5	Die Bedeutung der Bedürfnisse in der Einfühlsamen Gesprächsführung	170
5.4.6	Vorgehen: Komponente 3 – Bedürfnisse explorieren und verbalisieren	174
5.4.7	Praxisbeispiel zur 3. Komponente: Bedürfnisse	178
5.4.8	Übung – Bedürfnisse	180

6	Die Perspektive der Bewältigung	181
6.1	Einführung	181
6.2	Vom Bedürfnis zur Strategie	183
6.2.1	Gleiche Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien	184
6.2.2	Vom (Ver-) urteilen zum Verstehen	186
6.2.3	Abhängigkeit von anderen Menschen bei der eigenen Bedürfniserfüllung	187
6.2.4	Vielfalt von Erfüllungsmöglichkeiten eines Bedürfnisses	188
6.3	Strategien zur Bedürfnisbefriedigung	190
6.3.1	Regulation mit Beteiligung anderer Personen	191
6.3.2	Annahme/Akzeptanz	197
6.3.3	Interventionen – professionelle Unterstützung	199
7	Fazit und Ausblick	203
8	Anhang	205
8.1	Schlüsselunterscheidungen	205
8.2	Praxisbeispiele	208
8.2.1	Praxisbeispiel 1	208
8.2.2	Praxisbeispiel 2	213
8.3	Übungsblätter Einfühlsame Gesprächsführung	218
	Literaturverzeichnis	221
	Autor	227
	Sachwortverzeichnis	229