

# Inhalt

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Geleitwort</b> (Tilman Steinert)                                            | 9  |
| <b>Geleitwort</b> (Michael Schulz)                                             | 11 |
| <b>Vorwort</b>                                                                 | 13 |
| <hr/>                                                                          |    |
| <b>1 Zur Handhabung dieses Buches</b>                                          | 15 |
| <hr/>                                                                          |    |
| <b>2 Die Bedeutung von Beziehung</b>                                           | 17 |
| 2.1 Beziehung in helfenden Berufen                                             | 17 |
| 2.1.1 Helfen als Beruf                                                         | 17 |
| 2.1.2 Stellenwert der Beziehung in helfenden Berufen                           | 19 |
| 2.1.3 Beziehungsgestaltung                                                     | 24 |
| 2.1.4 Verständnis von Beziehung in der Einfühlsamen<br>Gesprächsführung        | 28 |
| 2.1.5 Beziehung als Herausforderung in helfenden Berufen                       | 29 |
| 2.1.6 Beziehungsebenen in helfenden Prozessen                                  | 31 |
| 2.1.7 Einfluss nehmen in helfenden Berufen                                     | 33 |
| 2.1.8 Zur Bedeutung der gemachten Erfahrungen für Beziehungen                  | 36 |
| 2.2 Kommunikation, die Beziehung fördert                                       | 38 |
| 2.2.1 Sprache gestaltet Beziehung: Trennende oder verbindende<br>Kommunikation | 38 |
| 2.2.2 Ziele von Kommunikation                                                  | 39 |
| 2.2.3 Ziele in der Kommunikation mit Klienten                                  | 39 |
| 2.2.4 Nonverbale Kommunikation                                                 | 40 |
| <hr/>                                                                          |    |
| <b>3 Empathie</b>                                                              | 43 |
| 3.1 Zwei Formen der Empathie                                                   | 43 |
| 3.2 Unterscheidung von Empathie und Sympathie                                  | 46 |
| 3.3 Die Grenzen der Empathie                                                   | 47 |
| 3.4 Risiken von Empathie                                                       | 48 |
| 3.5 Empathiefähigkeit – Empathie lernen und weiterentwickeln                   | 49 |
| 3.5.1 Übung – Eigene Konfliktsituationen bearbeiten                            | 50 |
| 3.6 Herausforderung Gehirn – Im Fluss des Lebens                               | 51 |

---

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>4 Einfühlsame Gesprächsführung</b>                                       | 57 |
| 4.1 Einfühlsame Gesprächsführung und Gewaltfreie Kommunikation              | 57 |
| 4.2 Grundlagen Einfühlsamer Gesprächsführung                                | 58 |
| 4.2.1 Haltung und Werte                                                     | 58 |
| 4.2.2 Grundannahmen in der Einfühlsamen Gesprächsführung                    | 62 |
| 4.2.3 Arbeitsverständnis beim Anwenden der Einfühlsamen<br>Gesprächsführung | 68 |
| 4.3 Die Beziehung durch Einfühlsame Gesprächsführung stärken                | 72 |
| 4.4 Perspektiven der Gesprächsführung                                       | 74 |
| 4.4.1 Connection before Correction                                          | 74 |
| 4.4.2 Perspektive: Beziehungs- und Klärungsorientierung                     | 75 |
| 4.4.3 Perspektive: Bewältigungsorientierung                                 | 76 |
| 4.4.4 Überblick: Perspektiven der Einfühlsamen<br>Gesprächsführung          | 77 |
| 4.5 Der empathische Prozess                                                 | 78 |
| 4.5.1 Empathie verwirklichen                                                | 78 |
| 4.5.2 Empathie und Selbstempathie                                           | 81 |
| 4.5.3 Wechselseitige Einflüsse während des empathischen<br>Prozesses        | 82 |
| 4.5.4 Der empathische Blackout                                              | 83 |
| 4.5.5 Praxisbeispiel Medikamenteneinnahme                                   | 85 |
| 4.5.6 Empathie bei angenehmen Erfahrungen                                   | 89 |

---

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| <b>5 Anwendung der Einfühlsamen Gesprächsführung</b>        | 91  |
| 5.1 Überblick: Die drei Komponenten im empathischen Prozess | 91  |
| 5.2 Die Komponente Beobachtung                              | 93  |
| 5.2.1 Wahrnehmung                                           | 93  |
| 5.2.2 Die Beobachtung in der Einfühlsamen Gesprächsführung  | 100 |
| 5.2.3 Vorgehen: Komponente 1 – Eine Beobachtung formulieren | 101 |
| 5.2.4 Praxisbeispiel zur 1. Komponente: Beobachtung         | 102 |
| 5.2.5 Übung – Beobachtung                                   | 104 |
| 5.3 Die Komponente Gefühle                                  | 104 |
| 5.3.1 Gefühle                                               | 104 |
| 5.3.2 Übung – Wortschatz für Gefühle                        | 105 |
| 5.3.3 Entstehung und Funktionen von Gefühlen                | 107 |
| 5.3.4 Körperliche Reaktionen bei Gefühlen                   | 109 |
| 5.3.5 Übung – Was sagt Ihnen Ihr Körper?                    | 110 |
| 5.3.6 Formen von Gefühlen                                   | 111 |
| 5.3.7 Gefühle verbalisieren – ein Wortschatz für Gefühle    | 112 |

|          |                                                                      |            |
|----------|----------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3.8    | Gefühlswörter                                                        | 113        |
| 5.3.9    | Die eigene Einstellung zu Gefühlen                                   | 114        |
| 5.3.10   | Emotionsregulation und psychische Beschwerden                        | 115        |
| 5.3.11   | Gefühle in der Einfühlsamen Gesprächsführung                         | 117        |
| 5.3.12   | Wer ist für unsere Gefühle verantwortlich?                           | 118        |
| 5.3.13   | Gefühle und Gedanken unterscheiden                                   | 120        |
| 5.3.14   | Vorgehen: Komponente 2 – Gefühle explorieren und verbalisieren       | 122        |
| 5.3.15   | Praxisbeispiel zur 2. Komponente: Gefühle                            | 124        |
| 5.3.16   | Übung – Gefühle                                                      | 126        |
| 5.4      | Die Komponente Bedürfnisse                                           | 126        |
| 5.4.1    | Bedürfnisse                                                          | 126        |
| 5.4.2    | Arten und Kategorien von Bedürfnissen                                | 131        |
| 5.4.3    | Bedürfnisse nuanciert verbalisieren – ein Wortschatz für Bedürfnisse | 134        |
| 5.4.4    | Erläuterungen zu ausgewählten Bedürfnissen                           | 137        |
| 5.4.5    | Bedürfnisse in der Einfühlsamen Gesprächsführung                     | 139        |
| 5.4.6    | Bedürfnisse und ihre Erfüllung (Strategien)                          | 141        |
| 5.4.7    | Vorgehen: Komponente 3 – Bedürfnisse explorieren und verbalisieren   | 144        |
| 5.4.8    | Praxisbeispiel zur 3. Komponente: Bedürfnisse                        | 147        |
| 5.4.9    | Übung – Bedürfnisse                                                  | 150        |
| <b>6</b> | <b>Die Perspektive der Bewältigung</b>                               | <b>151</b> |
| 6.1      | Einführung                                                           | 151        |
| 6.2      | Vom Bedürfnis zur Strategie                                          | 154        |
| 6.2.1    | Gleiche Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien                | 154        |
| 6.2.2    | Abhängigkeit von anderen Menschen bei der eigenen Bedürfniserfüllung | 156        |
| 6.2.3    | Vielfalt von Erfüllungsmöglichkeiten eines Bedürfnisses              | 156        |
| 6.2.4    | Wertschätzung und Dank ausdrücken                                    | 159        |
| 6.3      | Bitten als Strategien zur Bedürfnisbefriedigung (Regulation)         | 162        |
| 6.3.1    | Bitten – der 4. Schritt der Gewaltfreien Kommunikation               | 162        |
| 6.3.2    | Bitte oder Aufforderung                                              | 163        |
| 6.3.3    | Arten von Bitten                                                     | 164        |
| 6.3.4    | Aussichtsreiche Bitten formulieren                                   | 164        |
| 6.3.5    | Bitten und Selbstwirksamkeitserfahrung                               | 166        |
| 6.3.6    | Übung – Bitten/Strategien                                            | 166        |
| <b>7</b> | <b>Fazit und Ausblick</b>                                            | <b>167</b> |

---

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| <b>8    Dank</b> . . . . . | 169 |
|----------------------------|-----|

---

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| <b>9    Anhang</b> . . . . .                                    | 171 |
| 9.1 Schlüsselunterscheidungen . . . . .                         | 171 |
| 9.2 Praxisbeispiele mit zusammenhängender Darstellung . . . . . | 174 |
| 9.2.1 Praxisbeispiel 1 . . . . .                                | 174 |
| 9.3 Praxisbeispiel 2 . . . . .                                  | 179 |
| 9.4 Übungsblätter „Einfühlsame Gesprächsführung“ . . . . .      | 183 |
| <b>Abbildungsverzeichnis</b> . . . . .                          | 187 |
| <b>Literatur</b> . . . . .                                      | 189 |
| <b>Sachwortregister</b> . . . . .                               | 195 |