

»Aktives Zuhören ist das Kernelement jeder professionellen Beratung«

Aktives Zuhören! Dem Gegenüber die volle Aufmerksamkeit schenken! *Aktives Zuhören, eines der wirkungsvollsten Instrumente in der Werkzeugkiste eines professionellen Beraters!* In der Praxis bedeutet das, wer zuhört, betritt die Welt des Gesprächspartners, taucht ein in die erzählten Geschehnisse, reflektiert über das Gehörte und fragt nach, jedoch ohne den Gesprächspartner unnötig zu unterbrechen.

Hierin unterscheiden sich Gesprächsverlauf und Gesprächsinhalt wesentlich zu einem Gespräch mit einem Freund. *Eine gültige Therapieregeln lautet:* »Gehen Sie nie zu einem Berater oder Therapeut, den Sie gut kennen oder mit dem Sie gar befreundet sind.« Warum? Er ist meist Figur in Ihrem (Lebens-)Spiel. Statt einer professionellen Beratung findet ein Gespräch zwischen Freunden statt.

Ein professioneller Berater braucht in erster Linie eine gute Sozialkompetenz bei seiner Arbeit mit Menschen. Eine weitere Voraussetzung ist Flexibilität, da der Berater in der Beratungszeit komplexe Themen und Problemstellungen vom Klienten nachvollziehen muss. Ebenso wichtig für die Arbeit mit Klienten sind Offenheit, Respekt und Akzeptanz gegenüber dem Klienten und seinem Anliegen.

Eine solch geprägte Gesprächsatmosphäre baut Vertrauen auf und ist eine gute Basis für das Verhältnis Klient und Berater. Für eine gute Lösung oder den ersten Schritt zu einer solchen, braucht der Berater Verständnis für die Nöte des Klienten.

Hört der Berater aktiv und aufmerksam zu, fördert er beim Gegenüber die Gesprächsbereitschaft. Er weiß um die Erleichterung beim Klienten, wenn dieser (eventuell das erste Mal) Gelegenheit erhält, darüber zu sprechen, was ihn freut und was ihn belastet, ohne unterbrochen zu werden. Es kommt ebenso vor, dass der Klient selbst seinen Erzählfluss stoppt und meint: »So habe ich das bisher nicht gesehen.«

Aufgabe eines Beraters ist, den Sachverhalt des Anliegens vom Klienten möglichst wertfrei neu zu ordnen. Dadurch erhält der Klient einen anderen Blickwinkel zu seiner Situation. Meist zeigt sich ein Impuls für den nächsten Schritt auf der Suche nach einem Lösungsweg oder Unterstützung im Umgang mit der belastenden Situation. Ein erster Schritt hin zu einer neuen Bewegung in einer (festsitzenden) Situation ist für den Berater verbunden mit der Frage: »Gibt es dem Klienten Kraft oder nimmt es dem Klienten Kraft weg«?

Meine jahrelange Praxisarbeit mit Klienten haben mich folgendes gelehrt: *Der ideale Zustand als Berater und professioneller Helfer ist, wenn der Berater nicht mehr mit sich selbst beschäftigt ist.* Er tut entspannt, was zu tun ist, der Blick (für andere) wird schärfer, sobald er nicht mehr auf sich selbst konzentriert ist.

»Warum jemand kommt, ist nicht so wichtig, wie er wieder geht, zählt!«

Was Menschen in der Beratung oder Therapie hilft, hat ausschließlich damit zu tun, dass sie sich als Mensch wahrgenommen fühlen. Dass Berater und Klient nichts Getrenntes, sondern Teile eines Ganzen sind. Ebenso ist nicht relevant, wieviel Zeit ich mit dem Einzelnen verbringe, entscheidend ist, wie intensiv ich mich auf mein Gegenüber einlasse.

Anmerkung: Wer hilft, urteilt nicht! Helfen im Einklang mit dem individuellen Thema des Klienten versucht zusammen zu führen, was vorher getrennt war oder dieses gut zu verabschieden. Gleichgültig, was vorgefallen sein mag. *Der Berater ist frei von einer Handlungsweise, in der Art wie:* »Ich muss(!) das jetzt zum Wohl des Klienten ändern, da muss (!) ich doch was machen können,« oder ähnliche Sätze.

**Susanne und Ferdinand Heindl
Wien, im Oktober 2020**