FÜR FACHPERSONEN · VERSTEHEN

Zuhören, bevor wir Ratschläge geben

In einem kollegialen Austausch das Anliegen verstehen, bevor Lösungen angeboten werden.

Was steckt hinter dem Ansatz?

Personzentrierte Gesprächsführung nimmt das eigene Erleben der Person ernst. Empathie, Wertschätzung und ein ehrlicher, transparenter Kontakt schaffen Raum, in dem ein Anliegen ohne vorschnelle Bewertung erzählt werden kann. Verstehen steht vor einem Lösungsvorschlag.

Vom Wissen zur Anwendung

Eine vorsichtige Rückmeldung wie „Habe ich dich richtig verstanden?“ ermöglicht Korrekturen. Stille muss nicht gefüllt werden. Die Person bestimmt das Thema und darf widersprechen, ohne dadurch als unkooperativ zu gelten.

Fachpersonen · Team, Rücksprache oder Supervision · 25 bis 40 Minuten



FÜR FACHPERSONEN · GRUNDLAGEN

Hintergrund und fachliche Einordnung

Herkunft und Entwicklung

Carl Rogers begründete den personzentrierten Ansatz in den 1940er-Jahren. Zu den zentralen Bedingungen gehören empathisches Verstehen, Wertschätzung und eine glaubwürdige, transparente Begegnung.

Wann dieser Ansatz passend ist

Wenn zunächst das Anliegen und die persönliche Bedeutung einer Erfahrung verstanden werden müssen. Hier steht Verstehen vor einer vorgegebenen Lösung oder einem Veränderungsplan.

Ein fachlicher Ablauf

Lassen Sie die Person den Ausgangspunkt wählen. Geben Sie das Verstandene vorsichtig in eigenen Worten zurück. Fragen Sie nach, statt Gefühle zuzuweisen. Lassen Sie Stille zu und prüfen Sie gemeinsam, ob Ihre Zusammenfassung passt. Ihr Auftrag und Ihre Grenzen bleiben dabei transparent.

FÜR FACHPERSONEN · BEGLEITEN

Reflexion mit klarem Rahmen

Die Fachfrage vorbereiten

Wählen Sie eine konkrete anonymisierte berufliche Situation. Erläutern Sie den Zweck der Reflexion und die Beteiligten. Trennen Sie Beobachtung und Deutung. Vereinbaren Sie Zeitrahmen und Fachfrage.

Das Thema bearbeiten · etwa 15 bis 25 Minuten

Vereinbaren Sie kurze ungestörte Zeit und klären Sie den gewünschten Austausch. Lassen Sie die Kollegin oder den Kollegen erzählen. Spiegeln Sie Anliegen und Bedeutung, ohne vorschnell zu erklären. Fragen Sie nach, ob Information, Ideen oder weiteres Zuhören gewünscht sind. Der Austausch ersetzt keine Supervision.

Für diesen Anlass besonders wichtig

Vertraulichkeit und institutionelle Meldepflichten werden nicht ungeprüft zugesichert.

Fassen Sie die Fachfrage zusammen und laden Sie zu Korrekturen ein. Trennen Sie gesicherte Beobachtungen von Hypothesen. Vereinbaren Sie, wer offene Punkte prüft, welche Unterstützung benötigt wird und wann Sie darauf zurückkommen.

FÜR FACHPERSONEN · PRAXIS

Fragen für fachliche Reflexion

Ein möglicher Anlass

Eine Kollegin schildert einen schwierigen Moment. Das Team beginnt sofort mit Ratschlägen.

01 · Was wünscht die Person vom Austausch?

02 · Was ist ihr Hauptanliegen?

03 · Welche Bedeutung haben Sie gehört?

04 · Wie prüfen Sie Ihr Verständnis?

05 · Ist jetzt Rat gewünscht oder weiteres Zuhören?

So nutzen Sie das Arbeitsblatt

Nutzen Sie eine konkrete berufliche Situation. Halten Sie Beobachtung und Deutung getrennt. Notieren Sie für Rücksprachen anonymisierte Angaben und formulieren Sie eine klare Frage an Team, Leitung oder Supervision.

FÜR FACHPERSONEN · GESPRÄCHSFÜHRUNG

Fachlich begleiten, aufmerksam bleiben

Verstehen vor Weiterführen

Geben Sie in eigenen Worten wieder, was Sie verstanden haben, und laden Sie zur Korrektur ein. Fragen Sie nicht schon nach der nächsten Lösung, während die Person noch versucht, ihre Erfahrung auszudrücken. Ein langsameres Gespräch kann mehr Orientierung geben als eine vollständig abgearbeitete Fragenliste.

Wertschätzung konkret zeigen

Respekt wird im Ablauf sichtbar: Sie erklären Ihren Auftrag, hören ohne Abwertung zu und nehmen die Deutung der Person ernst. Sie dürfen zugleich eine fachliche Grenze benennen. Zustimmung zu jeder Handlung ist nicht erforderlich, um einer Person mit Achtung zu begegnen.

Den eigenen Anteil prüfen

Achten Sie darauf, wann Sie mit Rat, Trost oder einer eigenen Geschichte in den Mittelpunkt treten. Fragen Sie sich, ob das der Person gerade hilft oder Ihre eigene Unsicherheit beruhigt. Benennen Sie ein Missverständnis offen und kehren Sie zur Erfahrung der Person zurück.

FÜR FACHPERSONEN · BEISPIEL

Die Methode im Praxisbeispiel

Ein formulierter Gesprächsverlauf

Eine Person sagt leise: «Alle wollen, dass ich mich entscheide. Ich weiss selbst nicht, was ich will.» Antworten Sie zunächst auf das Erleben: «Es klingt, als sei gerade viel Druck da, während Ihre eigene Richtung noch unklar ist. Habe ich Sie richtig verstanden?» Lassen Sie Raum für eine Korrektur. Fragen Sie erst dann, was heute hilfreich wäre: reden, sortieren oder eine Frage offenlassen.

Fachliche Einordnung

Einfühlung bedeutet nicht Zustimmung zu jeder Entscheidung. Sie bieten einen verlässlichen Gesprächsrahmen und benennen notwendige Grenzen transparent. Vermeiden Sie vorgefertigte Deutungen wie «Eigentlich möchten Sie doch …».

Was davon passt zu meinem konkreten Auftrag?

FÜR FACHPERSONEN · WEITERARBEIT

Transfer und fachlicher Rückblick

Fokus prüfen

Prüfen Sie zum Abschluss, ob die Bearbeitung dem vereinbarten Ziel nähergekommen ist: In einem kollegialen Austausch das Anliegen verstehen, bevor Lösungen angeboten werden. Bitten Sie um eine Korrektur Ihrer Zusammenfassung. Halten Sie die Sicht der Person und Ihre fachliche Einschätzung getrennt fest.

Transfer vereinbaren

Wählen Sie aus den besprochenen Möglichkeiten einen freiwilligen nächsten Schritt. Klären Sie, wer Unterstützung organisiert und wann Sie gemeinsam zurückblicken. Wenn heute kein Schritt möglich ist, notieren Sie die offene Frage und eine zuständige Ansprechperson.

Was prüfen wir gemeinsam und wann?

Welche Unterstützung ist tatsächlich zugesagt?

FÜR FACHPERSONEN · REFLEXION & GRUNDLAGEN

Ein guter Rückblick bleibt offen

Welche Beobachtung ist gesichert? Welche Deutung bleibt offen?

Was war hilfreich? Was möchte ich beim nächsten Mal anders machen?

Fachlicher Hinweis für den Einsatz

Vertraulichkeit und institutionelle Meldepflichten werden nicht ungeprüft zugesichert.

Land & beruflicher Rahmen

Sozialarbeiterin / Sozialarbeiter, Sozialpädagogin / Sozialpädagoge HF/FH, Fachfrau / Fachmann Betreuung EFZ, Psychosoziale Beratung / Coaching (Tätigkeitsfeld), Psychologin / Psychologe, Pflegefachfrau / Pflegefachmann, Kindheitspädagogin / Kindheitspädagoge HF, Arbeitsagogin / Arbeitsagoge. Nutzen Sie das Material im Rahmen Ihrer Qualifikation, Ihres Auftrags und der örtlichen Datenschutz- und Dokumentationsvorgaben.

Fachliche Grundlagen

https://www.bacp.co.uk/about-therapy/types-of-therapy/person-centred-counselling

Eigene Gesprächsfragen der Redaktion Sozipedia. Nutzung in Ihrer beruflichen Arbeit und Ausdrucke für begleitete Personen. © Sozipedia 2026.