

**Konzept  
für die telefonische  
Lebensberatung  
mit Hilfe  
von Astrologie  
und / oder Karten**

**Manfred Aubert**  
Hypno- & PsychoCoach

Karlstraße 12  
**30559 Hannover**  
Misburg / Anderten

# Inhaltsverzeichnis

Prolog .....	3
Voraussetzungen.....	6
Die innere Haltung beim Deuten (der Karten).....	7
Gesprächsführung / Kommunikation.....	13
Gewaltfreie Kommunikation .....	15
Die nicht-direktive Gesprächstherapie .....	26
Gebet einer unbekanntenen Äbtissin.....	31

# Prolog

Zum besseren Verständnis sei gleich anfangs gesagt: Ich spreche durchgehend vom Berater, wohl wissend, dass überwiegend Frauen in diesem Beruf sind. Was ich versuche zu vermitteln, gilt jedoch sowohl für die Beraterinnen und die Berater gleichermaßen, und ich mag diese grammatikalischen Krummsprünge „BeraterInnen“ einfach nicht. Eventuelle Unterschiede werde ich entsprechend deutlich kennzeichnen.

Dieses Konzept ist entstanden vor dem Hintergrund des Angebots eines Portals, bei dem ich viele Jahre als Berater gearbeitet habe, die Mitarbeiter durch Coaching und Rollenspiel in ihrer Beratungstätigkeit zu unterstützen.

Es zeigte sich sehr deutlich, dass durch das Erkennen der größeren Zusammenhänge innerhalb einer Beratung – es ist halt nicht nur das Zuhören bzw. Vortragen der astrologischen Aspekte bzw. des Kartenbildes – und durch das praktische Erfahren der unterschiedlichen Seiten (Berater, Ratsuchender) ein größeres Verständnis entstand.

Dies hatte zur Folge, dass die am Coaching teilnehmenden Berater ein größeres Maß an Selbstsicherheit hatten und nicht zuletzt dadurch imstande waren, eine ganz andere Gesprächsführung zu praktizieren, was sich nicht zuletzt natürlich auch auf den Schnitt auswirkte.

Nun soll der Schnitt jedoch nicht das einzige Kriterium sein, an dem ein Berater sich misst bzw. messen lässt. Ich glaube, viel wichtiger ist es, dem Kunden das Gefühl zu vermitteln, ernst genommen zu werden. Wenn der Kunde versteht, dass es dem Berater primär um ihn und die Beantwortung seiner Fragen geht, dass wir wirklich versuchen, Lebensberater zu sein und nicht nur Minuten schinden wollen, wird er gern ein paar Minuten länger bleiben.

Mein eigener Werdegang ist:

Im Februar 1946 wurde ich in Göttingen geboren; nach der Schule bestanden meine Eltern darauf, dass ich einen „bodenständigen Beruf“ (Schriftsetzer) zu erlernen hatte, was mir später allerdings auch sehr geholfen hat.

Schon mit ca. 14 entwickelte ich großes Interesse für Psychologie und Religion, allerdings eher „nebenbei“. Das wurde erst wieder richtig wach, nachdem ich Anfang der 70er-Jahre nach Norwegen gezogen war. Dort hatte ich zuerst einmal alle Hände voll zu tun mit Familie und Hausbau, aber sobald das Haus fertig war, ging es weiter. Das war wie ein Bazillus, der mich gebissen hatte.

Als erstes belegte ich an der „Norsk Korrespondanseskole“ ein Kombistudium, d.h., es war eine Mischung aus Fern- und Wochenendstudium in Psychologie; danach kam eine 5-jährige Schulung in Entspannungstechniken (Hypnose); dann – Anfang der 80er wieder in Deutschland – Ausbildungen an der HPS (Heilpraktikerschule) Wunstorf; der „Geprüfte Psychologe“ in der Schule für Psychologie in Solingen; Kurse in Farbpsychologie bei Prof. Max Lüscher; „Lehrer für Autogenes Training“; ein wenig NLP; „Kinesiologie in der Naturheilkunde“; „Reiki-Meister/-Lehrer“; Ausbildungen und Autodidaktisches in der Astrologie, dem Kartenlegen und manches andere, was mein Weltbild „rund“ machen konnte.

Durch Freunde auf eine Anzeige in der Hannoverschen Zeitung aufmerksam gemacht, meldete ich mich im Februar 2003 bei besagtem Portal als Astrologischer Berater und hatte den Job auch umgehend.

Dieses Portal war bis dahin die erste Firma, bei der ich gearbeitet habe, und ich hatte von Anfang an Spaß daran, mir verschiedene Dinge richtig zu organisieren.

Ich baute eine Datenbank auf und protokollierte jeden Kunden. Jedes Gespräch wurde notiert, und so weiß ich, dass ich dort bis zum Oktober 2010 etwa 10.000 Gespräche geführt habe.

Dies alles sollte ausreichen, um ein paar Gedanken zum Thema „Telefonische Lebensberatung“ zu formulieren. ☺

Darüber hinaus habe ich von 2010 bis 2012 in der TV-Moderation bei Eso-TV in Budapest gearbeitet und von 2012 bis 2016 ebenfalls in der TV-Moderation von Eisu-TV. Ein kurzer Einsatz bei der deutschen Line „Vistano“ wurde beendet durch die Möglichkeit, als Berater bei der norwegisch-schwedischen Line [www.dinekspert.no](http://www.dinekspert.no) zu beginnen, wo ich nun bin und mich sehr wohlfühle.

In dieser Zeit habe ich die Gespräche nicht mehr protokolliert, aber natürlich an Erfahrung dazugewonnen, und die möchte ich hier gern vermitteln.

Allerdings gilt grundsätzlich, dass Du Deinen eigenen Stil finden musst, um authentisch zu sein – und das ist es, worauf unsere Kunden Wert legen.

In diesem Sinne – viel Erfolg.

***Manfred Aubert***

Hannover, im April 2018

# Voraussetzungen

Was sollte ein Berater für Voraussetzungen erfüllen?

Ich glaube, da gibt es ein paar Punkte, die man als Standard voraussetzen sollte.

Zuerst einmal halte ich es für wichtig, dass der Berater sein Metier beherrscht. Beim astrologischen Berater müssen Grundkenntnisse, die über das hinaus gehen, was Tages- oder Frauenzeitungen als Horoskop anbieten, als Basis vorhanden sein.

Bei der Beratung mit Hilfe von Karten sollte man mindestens ein Deck mit verschiedenen Legarten beherrschen, andere Kartendecks mit ihren Eigenarten mindestens benennen können.

Ich selbst arbeite fast ausschließlich mit Tarotkarten und da mit dem Rider-Waite-Deck. Das ist aber nicht das einzige, das ich habe. Es gibt so viele verschiedene, schöne Kartendecks, dass man sich die mindestens mal angesehen haben sollte.

Eine gute Adresse ist da die Seite von Hajo Banzhaf: [www.shop.tarot.de](http://www.shop.tarot.de). Auf seiner Seite [www.tarot.de](http://www.tarot.de) kann man auch einiges übers Kartenlegen lernen.

Es war auch Banzhaf, der für den Kartenleger – und ich weite das aus auf alle Beratungen, die wir machen – folgendes „forderte“:

# Die innere Haltung beim Deuten

(der Karten)

*Hier sind wir beim alles entscheidenden Herzstück der (Karten-)Deutung angekommen: Die richtige innere Haltung ist die wichtigste Grundvoraussetzung für eine aussagefähige Deutung. Sie ist gekennzeichnet von Demut, Gelassenheit, Bescheidenheit und Feingefühl.*

**Demut** ist eine unablässige Voraussetzung, weil ihr Fehlen sich in Selbstbeweihräucherung ausdrückt, die den Deuter unter krampfhaften Erfolgsdruck setzt.

*Nichts aber blockiert das intuitive Gespür mehr als ebendieser Erfolgsdruck.*

*Eine typische Ausdrucksform fehlender Demut ist der halb-gottähnliche Verkünder oder gar Macher des Schicksals. Selbst, wenn alles, was er sagt, „gut gemeint“ ist und seine Verkündigungen Trost und neue Hoffnung bringen sollen, ist nicht die positive Absicht die treibende Feder, sondern der Wunsch nach allmächtiger Selbstüberhöhung.*

**Gelassenheit**, damit meine ich diese innere Entspanntheit und die freundliche Aufmerksamkeit, mit der wir die Karten frei von festen Erwartungen auf uns wirken lassen können und in uns eine Aussage entstehen lassen.

**Bescheidenheit**, weil nur sie uns von dem Zwang befreit, immer und für alle Karten eine Deutung parat zu haben. Ich erlebe es immer wieder, dass ich Teile einer Aussage und gelegentlich die ganze Aussage nicht verstehe.

*Entweder lege ich die Karten dann erneut, oder ich frage die Karten selbst nach ihrer Bedeutung (im Tarot, von dem Banzhaf spricht, z.B. mit der Legart „Das Kreuz“).*

*Wenn auch dadurch keine Klarheit entsteht, lasse ich die Frage offen und versuche es vielleicht einige Tage später nochmals.*

**Feingefühl** ist natürlich besonders dann vonnöten, wenn wir die Karten für andere deuten. Die Karten zeigen Tendenzen, aber kein unwiderruflich festgeschriebenes Schicksal. Insofern sollten bedrückende Karten als Warnung und erfreuliche Karten als Ermutigung verstanden werden und nicht etwa als Mittel, um Angst und Schrecken zu verbreiten.

Soweit Hajo Banzhaf, und ich denke, dass wir mit ihm einig sein sollten. Einer meiner Lieblingsgedanken ist „Der liebe Gott lässt sich nicht in die Karten sehen!“ Egal, wie viel Erfahrung wir mit unseren Techniken haben, wie lange wir das schon machen und wie oft wir schon „richtig lagen“ – wir können immer nur Teilaspekte erfassen. Darüber müssen wir uns im klaren sein, und entsprechend muss unsere Beratung ausfallen.

Wenn wir das Gefühl vermitteln, wir hätten kraft unserer Technik (Karten und / oder Astrologie) und Begabung (wozu ich auch die Hellsichtigkeit und das Hellfühlen zähle) die Möglichkeit, die Geheimnisse der Schöpfung zu durchschauen, sind wir nicht besser als so manche mehr oder weniger religiöse Gemeinschaft, die aufgrund ihrer Interpretation ihres „Buches der Weisheit“ (Bibel, Koran oder wie auch immer) nicht etwa Klarheit schafft, sondern Angst machende Dogmen vermittelt.

Wir sollten uns als Lebens-Berater verstehen, nicht als Allwissende. Wir müssen einfach wissen und realisieren, dass auch wir nicht perfekt sind.

Wenn wir nun die vier Punkte, die Banzhaf anspricht, beherzigen und versuchen zu leben, haben wir schon eine



wesentliche Basis für unsere Gespräche. Wir sollten jedoch noch einiges mehr mitbringen.

Ich finde zum Beispiel spannend, dass man viele Jahre lang nur von IQ sprach, dem Intelligenzquotienten. Auch wenn er nicht unumstritten ist, hier die theoretische Deutung:

*Der Intelligenzquotient (IQ) ist eine Kenngröße zur Bewertung des allgemeinen intellektuellen Leistungsvermögens (Intelligenz). Als Quotient vergleicht er eine Person mit dem Durchschnitt der Gesamtbevölkerung zum selben Zeitpunkt. Die Werte sind keine Prozentangaben. Die IQ-Skalen beruhen auf der Normalverteilung der Werte einer getesteten Population. [ ... ]*

Natürlich werden wir alle uns auf einer solchen Skala irgendwo wiederfinden, sonst hätten wir nicht die Möglichkeit, mit unseren Kunden zu kommunizieren.

Viel wichtiger scheint mir bei unserer Arbeit jedoch zu sein:

In den letzten Jahren spricht man immer mehr auch von EQ, der Emotionalen Intelligenz, die laut Wikipedia wie folgt definiert wird:

*Emotionale Intelligenz ist ein Sammelbegriff für Persönlichkeitseigenschaften und Fähigkeiten, welche den Umgang mit eigenen und fremden Gefühlen betreffen. Der Begriff wurde 1990 durch Salovey und Mayer eingeführt. Die Abkürzung „EQ“ ist missverständlich, da es sich bei emotionaler Intelligenz, genauso wie beim heutigen IQ, nicht um einen Quotienten handelt.*

*Manchmal steht EQ auch als Kürzel für „emotionale (Lebens-)Qualität“ (vergl. Emotion).*

Im weiteren wird der EQ wie folgt erklärt:

- *Selbstbewusstheit (Fähigkeit eines Menschen, seine Stimmungen, Gefühle und Bedürfnisse zu akzeptieren und zu verstehen, und die Fähigkeit, deren Wirkung auf andere einzuschätzen)*
- *Selbstmotivation (Begeisterungsfähigkeit für die Arbeit, sich selbst unabhängig von finanziellen Anreizen oder Status anfeuern zu können)*
- *Selbststeuerung (planvolles Handeln in Bezug auf Zeit und Ressourcen)*
- *Soziale Kompetenz (Fähigkeit, Kontakte zu knüpfen und tragfähige Beziehungen aufzubauen, gutes Beziehungsmanagement und Netzwerkpflege)*
- *Empathie (Fähigkeit, emotionale Befindlichkeiten anderer Menschen zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren)*

Ich glaube, wir sollten keinen dieser Punkte für uns persönlich wirklich ausklammern. Wenn wir ehrlich sind, würde wohl jeder von uns hoffen, eben diese Eigenschaften anzutreffen, wären wir selbst der ratsuchende Kunde.

Bringen wir diese Eigenschaften (Tugenden) mit, und können wir darüber hinaus auch unser freundliches Lächeln am Telefon vermitteln, haben wir beim Kunden schon zu Anfang einen gewissen Bonus.

Für mich gibt es jedoch noch ein paar Dinge, über die der Berater sich Gedanken machen sollte. Als Kunde würde ich erwarten, dass der Berater nicht nur über solide Kenntnisse der von ihm eingesetzten Techniken hat, sondern dass er über eine gewisse Allgemeinbildung verfügt, wie oben schon erwähnt, Lebenserfahrung hat und einiges an Men-

schenkenkenntnis mitbringt. – Das sind Dinge, die sich erlernen lassen. 😊

Schwieriger wird's mit den Punkten der persönlichen Integrität und Seriosität, der Ehrlichkeit und – nicht zuletzt – der Vorurteilslosigkeit.

Ebenso wichtig zu erwähnen ist aber auch die Gefahr einer wie auch immer gearteten physischen, emotionalen oder geistigen Einflussnahme auf den Ratsuchenden. Und der Versuch, direkt oder indirekt auf ihn Macht auszuüben oder ihn in eine gewisse Abhängigkeit zu bringen, sollte gar nicht erst diskutiert werden müssen.

Was – nicht zuletzt auch aus Loyalität gegenüber dem Line-Betreiber – auch nicht sein sollte, ist das Anbieten von „Diensten“ außerhalb des Beratungsgesprächs, das wir über die Line führen.

Da gibt es als von mir selbst erlebtes und für mich prägnantestes Beispiel die Beraterin, die einem Kunden klarmachte, dass er einen Exorzisten braucht – und das für nicht gerade wenig Geld.

Wir alle kennen die Kunden, die psychisch gar nicht in der Lage sind, sich gegen solche Vorschläge zu wehren. Und da, so denke ich, sind die obengenannten Eigenschaften wichtig.

Jeder von uns wird als Berater um so besser bestehen, wenn er eine ehrliche und von Empathie getragene Beratung macht.

Während meiner psychologischen Ausbildung bei (Prof.) Dr. psych. Michael Jüliger (der übrigens ein hervorragendes Buch über die Grundlagen der Psychologie geschrieben hat: „Der Mensch und die Psychologie“, das gerade noch mal neu aufgelegt wurde) verlangte er schon damals, dass

jeder, der beratend und / oder gar therapeutisch mit anderen Menschen arbeiten will

- ein gutes Verhältnis haben soll zu Gott (wie immer der Einzelne das interpretiert)
- und
- ein absolut vertrauensvolles Verhältnis zu mindestens einem Menschen haben. Nur so ist garantiert, dass er – der Berater / Behandler – als soziales Wesen lebt und als solches „das Leben“ entsprechend reflektiert.

# Gesprächsführung / Kommunikation

Ein gutes Modell für den möglichst optimalen Verlauf eines Beratungsgesprächs scheint mir das „Miteinander reden“ von Friedemann Schulz von Thun zu sein. Für ihn sollte jedes (Beratungs-)Gespräch die vier Säulen der Kommunikation beinhalten:

- Sachinhalt
- Selbstoffenbarung
- Beziehung
- Appell

Im *Sachinhalt* sind alle Informationen enthalten, die ich vermitteln will, also das, was ich in der Astrologie oder den Karten meine zu sehen.

Es muss uns aber auch klar sein, dass wir mit jeder Interpretation des Horoskops oder der Karten immer auch ein Stück uns *selbst offenbaren*.

Wir alle sind das Resultat unserer eigenen Erfahrungen, und so wird jemand, der gescheiterte Beziehungen hinter sich hat, den Uranus im VII. Haus oder den Turm im Tarot sicherlich in der ganz eigenen Erfahrungsweise interpretieren. Das ist auch nicht verkehrt – wenn wir es schaffen, das nicht suggestiv, sondern aus einer gewissen Distanz heraus zu machen!

Es gibt durchaus Menschen, die den Uranus im VII. Haus haben und trotzdem seit Jahrzehnten immer noch mit derselben Partnerin zusammen leben.

Dem jetzt sagen zu wollen, dass – aufgrund der eigenen Erfahrungen – dies ein Aspekt ist, der immer Trennungen signalisiert, ist sicherlich am Ziel vorbei „beraten“!

Der Punkt *Beziehung* vermittelt, wie ich zum Ratsuchenden stehe. Hier ist die praktizierte Toleranz ganz wichtig.

Es steht uns nicht zu, Menschen in Frage zu stellen, weil sie eine andere Religion haben, aus einem anderen Kulturkreis kommen oder vielleicht auch andere Neigungen haben als ich.

Mit dem *Appell* verbinde ich dann, was ich im Idealfall mit dem Ratsuchenden gemeinsam erarbeitet habe bzw. die klare Aussage: „Ich glaube, ich würde an Ihrer Stelle ...!“ Wir geben also Impulse! Die Entscheidung muss der Kunde selbst treffen. Ich sage dazu sehr gern: „Ich kann nicht essen, damit Sie satt werden!“

Gerade die männlichen Berater müssen sich da, glaube ich, etwas zurück nehmen. Ich denke an das Buch von John Gray, „Männer sind vom Mars, Frauen von der Venus“, wo er den Unterschied zwischen Männern und Frauen in Gesprächssituationen so herrlich darstellt.

Sinngemäß schreibt er, dass wir Männer auf die Frage, wie es bei der Arbeit war, meist wenig zu sagen haben. Wir meinen scheinbar, Positives muss man selten berichten, Negatives wird verschwiegen – bis wir nicht mehr damit umgehen können. Dann ist die Situation dort jedoch schon so weit eskaliert, dass wir jetzt und sofort Hilfe bzw. einen Rat brauchen.

Gray schreibt: „Auf dem Mars gilt es als Einladung für einen Ratschlag, wenn man anfängt, über ein Problem zu sprechen. Ein Marsianer fühlt sich durch eine solche Gelegenheit sehr geehrt.

Automatisch setzt er seine Heimwerkermütze auf, hört sich den Problemfall eine Weile an und gibt dann seinen kostbaren Ratschlag zum besten.

Diese marsianische Sitte ist einer der Gründe, warum Männer instinktiv Lösungen anbieten, wenn Frauen über ihre Probleme reden. Wenn eine Frau nichtsahnend ihrem Ärger Luft macht oder laut über ihre alltäglichen Probleme nachdenkt, geht der Mann irrtümlich davon aus, dass sie fachkundigen Rat sucht!“

## **Gewaltfreie Kommunikation**

Hier gehe ich ein wenig in die Theorie. Die gewaltfreie Kommunikation beinhaltet – ebenso wie die „normale“ Kommunikation – vier Säulen: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte. Das lässt sich meiner Meinung nach problemlos auf die Beratungssituation adaptieren, auch wenn die nachfolgenden Beispiele, die ich der Einfachheit halber mal wieder aus Wikipedia kopiert habe, andere Situationen beinhalten. Im Anschluss an das Zitierte versuche ich, einen Bogen zu unserer Arbeit zu schlagen.

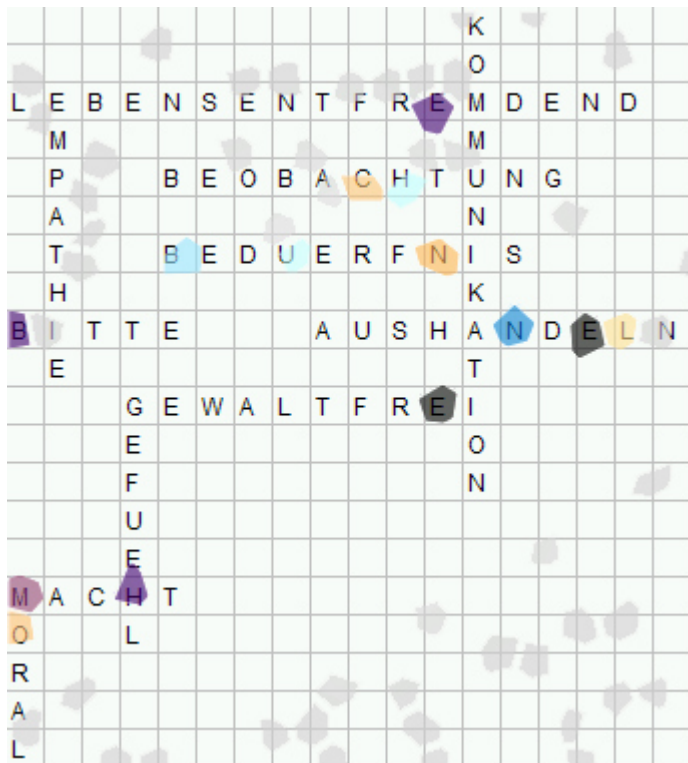
*Die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist eine von Marshall B. Rosenberg entwickelte Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode, die zur Absicht hat, in einen empathischen Kontakt mit anderen beziehungsweise sich selbst zu kommen, in welchem Geben und Nehmen ein fließender Prozess ist und freiwillig geschieht. Es geht also nicht (nur) darum, andere dazu zu bringen, zu tun, was man selbst will.*

*Ziel ist, die Anliegen aller Parteien aufzuspüren und zu berücksichtigen. Rosenberg nennt die GfK auch „language of the heart“ („Sprache des Herzens“) oder „Giraffensprache“, mit der Giraffe als Symboltier für die GfK, denn sie ist das Landtier mit dem größten Herzen.*

*Gewaltfreie Kommunikation bezieht sich gleichermaßen auf eine Haltung wie auch auf eine Methode, wobei die Metho-*

*de ihre Wirkung am besten entfalten kann, wenn sie mit der besagten Absicht genutzt wird.*

*Hier eine Darstellung dazu:*



## **Grundmodell der GfK**

*Rosenberg geht davon aus, dass Menschen unter freien Bedingungen gerne geben und die empathische Verbindung zum Mitmenschen suchen. Die GfK soll helfen, sich ehrlich auszudrücken und empathisch zuzuhören. Empathie ist nach Rosenberg ohnehin eine Grundvoraussetzung gelingender Kommunikation, und sie hilft auch, mit Menschen zu kommunizieren, die selbst nicht gewaltfrei kommunizieren*



*oder aggressiv sind. Sie gibt dem anderen die Möglichkeit, sich zu verändern, ohne das Gesicht zu verlieren. Das Grundmodell kann uns also helfen, uns verständlich zu machen. Es kann aber auch genutzt werden, um die Aussagen anderer besser zu verstehen.*

*Die vier Schritte, auf denen die GfK beruht, lassen sich unter den Stichworten: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte zusammenfassen:*

### **Beobachtung**

*Zuerst beschreiben wir eine konkrete Handlung, die wir beobachten und die unser Wohlbefinden beeinträchtigt. Genau so kann eine Unterlassung beobachtet werden. Insofern wir ein Bedürfnis haben, zu dessen Erfüllung es notwendig ist, dass andere dazu beitragen, wie z.B. das Bedürfnis nach körperlicher Nähe, kann es auch darum gehen, was der andere nicht getan hat. Hierbei ist es wichtig, tatsächlich eine Beobachtung zu äußern und sie nicht mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen. So ist die Aussage „Du beachtest mich nicht“ in einer Ehe keine echte Beobachtung.*

*Erstens impliziert sie eine Bewertung, ein Urteil über den anderen, und zweitens ist sie zu abstrakt und allgemein. Du hast in der letzten Woche keinen Abend mit mir verbracht spezifiziert die Aussage, ohne den anderen zu bewerten. Wird eine Beobachtung mit einer negativen Bewertung vermischt, neigt das Gegenüber dazu, nur die Kritik zu hören. Die Chance, dass unsere darin enthaltenen Bedürfnisse auch wahrgenommen werden und dass auch wir die Bedürfnisse des anderen wahrnehmen, verringert sich. Es kommt vor, dass trotz bewertungsfreier Äußerungen vom Gegenüber eine Kritik herausgehört wird. Hier hilft es, den*

*anderen das Gesagte paraphrasieren zu lassen (siehe auch: aktives Zuhören).*

## **Gefühl**

*Dann bringen wir unsere Gefühle mit dem in Verbindung, was wir beobachten. Wir erklären dem anderen, was wir dabei fühlen und können ihn auch nach seinem Gefühl fragen. Ob wir nun bei unserem oder seinem Gefühl bleiben, beides hilft, um in einen empathischen Kontakt zu kommen. Ich fühle mich einsam wäre hierbei die Äußerung eines Gefühls, ich fühle mich vernachlässigt dagegen die Äußerung eines Pseudogefühls. Wichtig ist es hierbei, Verantwortung für die eigenen Gefühle zu übernehmen. Manchmal reagieren wir oder andere auf bestimmte Situationen mit mehreren Gefühlen. Hier hilft es, die Gefühle nacheinander zu betrachten.*

## **Bedürfnis**

*Nun betrachten wir Bedürfnisse, Vorstellungen und Wünsche, aus denen Gefühle entstehen. Hinter bestimmten Gefühlen stehen nach Rosenberg immer Bedürfnisse. Vielleicht steht hinter dem Gefühl der Einsamkeit das Bedürfnis, beachtet und geliebt zu werden. Oftmals sind die Bedürfnisse aber nicht auf den ersten Blick erkennbar und bleiben uns selbst und anderen verborgen, dann können wir uns ratend den Bedürfnissen des anderen nähern.*

*Gerade bei Handlungen oder Aussagen, die uns ärgern, hilft es uns, die dahinter liegenden Bedürfnisse zu erfragen und zu verstehen. Möglicherweise lehnen wir zum Beispiel rassistische Aussagen ab, verstehen wir jedoch die dahinter liegenden Bedürfnisse, kommt es zur Empathie.*

*Wir können dann unsere Wertvorstellung durchaus verteidigen, die aus unseren Bedürfnissen entspringt, ohne den Kontakt zum anderen zu verlieren.*

## **Bitte**

*Zum Schluss äußern wir eine konkrete Handlung, um die wir bitten mögen, „damit unser Leben reicher“ wird. Um Bitten verständlich zu äußern, müsse man sie mit seinen Bedürfnissen und Gefühlen in Verbindung bringen. Rosenberg schlägt vor, Bitten in einer „positiven Handlungssprache“ zu formulieren. Zum einen bedeutet dies nicht zu sagen, was jemand tun oder nicht tun sollte, sondern was man sich von jemandem erbittet. Auch hilft es hier, das Gesagte paraphrasieren zu lassen, um herauszufinden, ob es Missverständnisse gab.*

*Eine Bitte ist es aber nur dann, wenn der Gebetene sich frei entscheiden darf, sie nicht zu erfüllen, ohne dafür direkt oder indirekt bestraft zu werden, wenn deren Erfüllung also wirklich freiwillig wäre. Ansonsten wäre es eine Forderung, die aber nicht Teil dieses Modells ist. Außerdem ist es wichtig, dass zwischen Bitten und Wünschen unterschieden wird. Bitten beziehen sich auf Handlungen im Jetzt und Wünsche auf Ereignisse in der Zukunft. Da Empathie aber immer im Jetzt ist, passen dazu nur Bitten, die im Jetzt erfüllt werden können. Die Bitte bezieht sich also auf die Möglichkeiten, die der Gebetene im Jetzt wirklich hat.*

*Wenn ich sage: Ich möchte, dass du nicht mehr die ganze Zeit weg bist!, dann ist noch lange nicht sicher, ob verstanden wird, was ich eigentlich möchte. Je konkreter die Handlung, um die gebeten wird ist, umso besser: Ich bitte dich mir jetzt zu sagen, ob du am Dienstag Zeit und Lust hast, mit mir ins Restaurant zu gehen.*

*Rosenberg fasst die Kommunikationsart der GfK in folgendem Satz zusammen: „Wenn a, dann fühle ich mich b, weil ich c brauche. Deshalb möchte ich jetzt gerne d.“*

*Hier ein Beispiel dazu:*

*„Wenn du keinen Abend in der Woche mit mir verbringst, dann fühle ich mich einsam, weil ich Liebe und Beachtung brauche. Deshalb bitte ich dich darum, dass du mir jetzt sagst, ob du am Dienstag Zeit und Lust hast, mit mir ins Restaurant zu gehen.“*

*Die erbetene Antwort im Jetzt, die sich auf eine gewünschte Handlung in der Zukunft bezieht, ist eine Art Hilfskonstruktion, aber zulässig, weil funktionell die Bedürfnisbefriedigung in der Zukunft mit dem Bedürfnis und dem empathischen Kontakt im Jetzt verbunden wird.*

*Dieses Grundmodell soll nach Rosenberg nicht stur angewendet werden, variiert in der Reihenfolge und ist eher eine Hilfe, in soziale Beziehungen mit einem anderen Bewusstsein in empathischen Kontakt zu treten, als eine Technik.*

*Die GfK ist nicht von heute auf morgen erfolgreich anwendbar denn sie bedarf einer erheblichen Übung. Ob man mit der GfK bei massiven Übertretungen durch den anderen Grenzen ziehen kann, darüber wird gestritten.*

*Sie ist jedoch in der Praxis ein bewährtes Mittel, um in konfliktreicher Kommunikation die Chance zu erhöhen, empathisch miteinander umzugehen, und die gegenseitigen Bedürfnisse zu erfüllen.*

Hier nun meine Gedanken des GfK-Konzepts im Zusammenhang mit unserer Arbeit:

### **Beobachtung:**

Schon bei der Begrüßung des Kunden hören wir oft, wie er „drauf“ ist, und wir stellen uns auf ihn ein. Einen eher forschenden Kunden werden wir anders ansprechen als jemanden, der sich schon bei den ersten Worten als eher depressiv präsentiert.

Dazu kommt dann der Eindruck, den die Radixzeichnung und / oder das Kartenbild vermitteln.

### **Gefühl:**

Aus diesen Informationen heraus ergibt sich unser Gefühl, das die Grundlage ist für unser Verhalten. Wir werden sachlich sein oder emotional, werden unser Wissen konkret oder eher „diplomatisch“ vermitteln.

Und oft können wir auch unsere Betroffenheit nicht verbergen. Das ist – glaube ich – auch in Ordnung.

Was wir lernen müssen, ist, dass wir niemals mitleiden dürfen, denn dann verlieren wir Federn in Gesprächen, in denen wir nichts ändern können.

Es lässt sich nicht vermeiden, dass wir auf Kunden treffen, die uns eine mit der eigenen Lebensgeschichte identische Problematik aufzeigen.

In dem Maßstab, in dem wir souverän wir mit unserer eigenen Vergangenheit umgehen können, werden wir es schaffen, unseren Kunden mitzutragen, was etwas völlig anderes ist als mitzuleiden.

Nur aus dieser emotionalen Distanz heraus sind wir imstande, eine „gute Beratung“ zu machen.

### **Bedürfnis:**

Hier möchte ich den anfangs erwähnten *Sachinhalt* einfügen. Es ist mir ein Bedürfnis, dem Kunden mitzuteilen, was ich im Horoskop und / oder Kartenbild sehe. Entsprechend der Fragestellung analysiere ich die Gegebenheiten, sage, was ich sehe, frage vielleicht auch das eine oder andere, um bestimmte Sachverhalte für mich klarer und verständlicher zu bekommen.

Natürlich gibt es Kunden, die bei solchen nachfragen patzig reagieren und sagen: „Das sollen Sie mir doch erzählen!“, dann werde ich auch ganz schnell sachlich (und oft auch etwas distanzierter) und erzähle einfach, was die Astrologie oder die Karten in mir auslösen. Die meisten Kunden sind jedoch bereit, Zusatzinformationen zu geben.

Ganz wichtig ist mir in diesem Bereich, dass wir mit dem Kunden einen Dialog führen. Er muss wissen, dass er eingebunden ist. Wir Berater haben keine Möglichkeit, sein Leben zu formen oder gar die Verantwortung für sein Leben zu übernehmen. Also nützt ihm auch kein Monolog, keine noch so schöne „Predigt“ etwas.

### **Bitte:**

Diesen Ausdruck übernehme ich aus dem GfK-Konzept. Wir bitten unsere Kunden um nichts. Geschieht es doch einmal, dann meist mit sehr, sehr ernstem Hintergrund.

Kommt ein Ratsuchender in eine Praxis (psychologisch und / oder medizinisch), und bekommt der Behandler den Eindruck, dass er eine Gefahr für sich selbst (suizidal) und /

oder andere (aggressiv) werden könnte, ist er (der Behandler) per Gesetz verpflichtet, sofort die Behörden einzuschalten.

Das können wir nicht, weil unsere Kunden für uns fast ausschließlich anonym sind.

Wir können unserem Kunden zuerst einmal eigentlich nur sagen: „Wäre ich an Ihrer Stelle und in Ihrer Situation, würde ich bei diesem Horoskop / Kartenbild *dies oder jenes* tun!“ Die Entscheidung muss er selbst treffen.

Bei den *psychisch Labilen* (wie ich die Suizidalen und Aggressiven mal nennen will) müssen wir ganz Mensch bleiben: Verständnis zeigen, positiv formulieren, Mut machen – und vielleicht auch darum bitten, keinen Blödsinn zu machen!

Wenn unsere Beratung dazu führt, dass jemand im Anschluss an das Gespräch die Kontrolle über sich und sein Verhalten verliert, werden wir das wahrscheinlich niemals erfahren.

Allein die Möglichkeit jedoch, dass so etwas geschehen *könnte*, sollte uns unsere Verantwortung als Berater bewusst machen.

Schon aus diesem Ansatz heraus meine ich, dass Beratung nicht nur das Beherrschen seiner verwendeten Technik ist. Ich finde, es gehört sehr viel mehr dazu.

Selbst würde ich mir wünschen, dass – wäre ich ein Ratsuchender – mein Berater es schafft, eine freundliche, kompetente Atmosphäre schaffen kann, in der ich mich wohlfühle, und aus der heraus ich mich öffnen kann.

Dazu ist die GfK ein probates Mittel. Um sie effizient einzusetzen, sollten wir jedoch auch noch ein wenig über die Gesprächstherapie wissen.

Keine Sorge, Sie sollen hier nicht zum Gesprächstherapeuten ausgebildet werden (obwohl ich sicher bin, dass das für die meisten unserer Kunden gar nicht schlecht wäre ☺), aber die Grundzüge der Kommunikation in Kombination mit den Techniken des wohl bekanntesten Gesprächstherapeuten, Carl Rogers, zu kennen, ist für einen Berater, der sich wirklich auch als Lebensberater versteht, ein Gewinn.

Wenn ich die Grundzüge der GfK verstanden habe und auch im Alltag umsetze, lebe ich stressfreier. Nicht zuletzt deshalb, weil ich weiß, dass es nicht nur (m)eine Wahrheit gibt.

Dann kann ich die Meinung des anderen einfach so stehen lassen und muss ihn nicht davon überzeugen wollen, was er für ein Schwachkopf ist, weil seine Wahrnehmung anders ist als meine.

Erinnern Sie sich mal an ihre Schulzeit. Auch Ihnen blieb Goethe nicht erspart, denke ich, und da ganz besonders der „Faust“.



„Geschäftiger Geist, wie  
nah fühl ich mich Dir!“ –

„Du gleichst dem Geist, den  
du begreifst, nicht mir!“

*Faust und Erdegeist,  
Illustration  
von Goethes eigener Hand*



Diese Szene, in der der Erdgeist zu Faust sagt, dass er im ewigen Auf und Ab der Zeit am goldenen Kleid Gottes webt, scheint ja alle Wünsche des Faust zu erfüllen. Alles, was er sich erhofft hat an Aufklärung und Verständnis der Zusammenhänge der Welt und des Lebens schienen plötzlich eine Antwort zu bekommen. Er wird jedoch sofort wieder in die Realität geholt mit diesem Gedanken:

*„Du gleichst dem Geist, den du begreifst, nicht mir!“*

Genau dies würde der Erdgeist wohl auch zu uns sagen. Zu jedem von uns. *Wir sind nicht allwissend! Und so haben wir nicht das Recht, unserem Kunden vorzuschreiben, was er zu tun und zu lassen hat. Wir können Impulse geben, mehr nicht! Darüber sollten wir uns immer im klaren sein.*

Eine Formulierung, wie ich sie selbst gern verwende, ist:

„Wissen Sie – was Sie da gerade erzählen, das kenne ich gut! In genau dieser Situation habe ich vor (z.B.) 3 Jahren selbst gesteckt. Ich habe damals [ ... so = Beispiel ... ] reagiert und gehandelt. Wäre das auch etwas für Sie, oder möchten Sie das Thema völlig anders angehen?“

Das dürfen wir nie vergessen: Ein Berater berät, er gibt Impulse, aber er liefert keine fertigen Konzepte.

Wenn ich ein fertiges Konzept weitergebe, ist das vor dem Hintergrund meiner eigenen subjektiven Erfahrung entstanden und etwas ganz Eigenes. Wir würden dem Kunden Unrecht tun, wenn wir das dann „ungefiltert“ so weitergeben.

Nun zu Carl Rogers:

## **Die nicht-direktive Gesprächstherapie**

Rogers ist der Begründer der nicht-direktiven Gesprächspsychotherapie. Er fertigte als erster Gesprächsprotokolle von therapeutischen Gesprächen und versuchte herauszufinden, wann er in der therapeutischen Situation hilfreich sein konnte.

Das zentrale Merkmal ist für Rogers „das Zutagefördern jener Gedanken und Einstellungen, Gefühle und emotionell belasteten Impulse, die sich um die Probleme und Konflikte des Individuums konzentrieren. ...

- „Der Berater muss wirklich imstande sein, dem Klienten die Freisetzung zu ermöglichen, damit es zu einem angemessenen Ausdruck der grundlegenden Probleme seiner Situation kommt.“

(Carl Rogers: Die nicht-direktive Beratung. München 1972;  
Original: Counselling and Psychotherapie. Boston 1942, S. 123)

Im Therapieprozess steht die Suche des Klienten nach Hilfe am Beginn. Damit versucht er natürlich, die Verantwortung für die Lösung seiner Probleme dem Berater/Therapeuten zuzuschieben.

*Im zweiten Schritt, in dem der Berater definiert, dass er keine Patentlösung hat, aber in den Sitzungen dem Klienten helfen will, Lösungen zu erarbeiten, kommt es im gelungenen Gespräch dazu, dass der Klient wieder die Verantwortung für seine Probleme übernimmt.*

Der Klient schildert dem Therapeuten seine Probleme, und dieser ermutigt ihn dazu, alle Gedanken und Gefühle auszudrücken.

In dieser Phase akzeptiert der Berater die Erklärungen des Klienten und versucht, diesem zu einer klareren Sicht seiner Probleme zu verhelfen:

Er verbalisiert das, was der Klient ausgedrückt hat – auch vor allem in Bezug auf die Gefühle – so dass dieser sich im Idealfall vollkommen verstanden fühlt: „Ja, genau so habe ich es gemeint.“

Durch das tiefe Verstehen kann sich der Klient mit der Zeit öffnen und neben seinen negativen Gefühlen auch positive Gefühle entdecken. Der Berater hilft dem Klienten auch hier, diese positiven Gefühle bewusst wahrzunehmen, er akzeptiert sie in gleicher Weise wie vorher die negativen Gefühle.

Diesem Prozessschritt folgt die Entwicklung positiver Impulse und kleiner Schritte mit neuen Erfahrungen unter dem Eindruck dieser positiven Impulse.

Schließlich entwickelt der Klient Einsicht in sein so sein, wie er ist, und kann nun mit dem Berater daran gehen, zu überlegen, wie und was er ändern möchte.

Die Funktion des Beraters besteht darin, „die verschiedenen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu klären und die Angst und die Mutlosigkeit, die das Individuum fühlt, anzuerkennen.

- „Seine Funktion ist es nicht, zu einem bestimmten Ablauf zu drängen oder Ratschläge zu erteilen!“

(Carl Rogers: Die nicht-direktive Beratung. München 1972;  
Original: Counselling and Psychotherapy. Boston, 1942 S. 47f).

Schließlich folgen den positiven Gefühle auch Handlungen in die neue Richtung, die das Individuum einschlagen will.

Da das Individuum ja selbst diese Handlungen entwickelt hat, auch mit dem Berater das Für und Wider durchgespielt hat, überlegt hat, was ist wenn ..., ist die Aussicht auf erfolgreiches Handeln überwältigend groß.

Rogers beschreibt das als einen der faszinierendsten Aspekte dieser Therapie.

Mit diesem Erfolg beginnt das Individuum neues Vertrauen in sich zu fassen. Die Einsicht in sein 'früheres' Handeln nimmt zu, und neues, verändertes Handeln wird immer mehr möglich.

Dies führt zu steigender Unabhängigkeit vom Therapeuten und schließlich zur Beendigung der Therapie.

Der hier skizzierte Ablauf bestätigte sich in der systematischen Erforschung hilfreicher Beziehungen mit dem Ansatz der nicht-direktiven Beratung.

---

Nun ist mir natürlich klar, dass wir dies nicht 1:1 umsetzen können. Wir machen definitiv keine Therapie, und die Zeit, die wir mit dem jeweiligen Kunden zur Verfügung haben, ist begrenzt.

Und trotzdem finde ich es wichtig, dass wir uns diese Gedanken zueigen machen.

Nur aus der inneren Haltung des Beraters heraus – und nicht des Besserwissers – sind wir imstande, wirklich zu beraten, Stütze zu sein und konstruktive Hilfe anzubieten.

Denken Sie noch einmal darüber nach: Wären wir die Ratsuchenden, was für einen Berater würden wir uns wünschen? Einen, der uns in burschikoser Weise vorschreibt,

was wir zu tun und zu lassen haben, oder einen, der mit uns gemeinsam und auf der Grundlage der Empathie versucht, eine Lösung zu finden, die uns (mir) gerecht wird?!

Die Antwort ist nicht schwer, glaube ich. Und es sagt sich von selbst, dass nur der Kunde, der sich „in Liebe“ angenommen fühlt, dem wir vermitteln konnten, dass wir ihn in seiner für ihn ja momentan einzigartigen Situation verstehen und *mit ihm zusammen* eine Lösung suchen und finden, bereit ist, wieder anzurufen.

Nur aus der menschlich gestalteten, liebevollen Gesprächsführung heraus entwickeln sich die Stammkunden, und diese sind es, die unser Selbstbewusstsein stärken sollen (nicht nur die Anzahl Bücher, die wir gelesen haben 😊) und unseren Schnitt wenn schon nicht verbessern, so doch stabil halten. Und das ist ja ein anderer Aspekt unserer Arbeit.

Mir hilft es, vor der Einwahl in die Line noch mal einige Minuten in die Stille zu gehen. Das muss nicht im Gebet sein, was ja auch nicht jedermanns Sache ist. Aber so ein paar Minuten, um sich aus dem eigenen Alltag zu lösen und diese „ruhige, heitere Gelassenheit“ zu praktizieren, die sich in positiver Weise auf den Kunden überträgt – davon profitieren wir und unser Kunde gleichermaßen.

Dass es trotzdem immer wieder Kunden gibt, die ich hier mal als „schwierig“ bezeichnen will, wissen wir alle. Ich denke jedoch, dass wir mit unserer inneren Haltung bestimmen, was diese Kunden schaffen, in uns auszulösen. Da gibt es die Aggressiven, es gibt die Aufleger, es gibt die, die in drei Minuten konkret den Rest ihres Lebens skizziert haben wollen.

Dem können wir nicht gerecht werden. Logisch! Aber wir sollten ihnen auch nicht erlauben, Einfluss auf unser Leben, auf unsere Gemüthaltung zu nehmen.

Es liegt klar an uns, an Ihnen und mir, wie weit ich dieses Klientel an mich ranlasse. Wenn wir mal einen Aggressiven haben und mit ihm nicht mehr klarkommen (wollen), gibt es ein einfaches Mittel. Sagen Sie ihm z.B.: „Was machen Sie? Haben Sie Probleme mit Ihrer Technik? Sie sind für mich ja kaum noch verständlich! Bitte drücken Sie mal die Null, dann sind Sie wieder beim Moderatoren!“

Dazwischen ein paar Mal „Hallo“ rufen, macht das Ganze etwas glaubwürdiger! ☺

Wenn der Kunde die Null drückt, fragt der Moderator erst einmal beim Berater nach, was los ist. Das können wir ihm dann kurz erklären. In dieser Weise sind wir den Kunden los, aber er ist für die Line nicht auch gleich verloren.

Ein ebenfalls leidiges Thema sind die Aufleger. Sie haben z.B. ein paar Euro auf dem Handy und wollen unbedingt eine kompetente Antwort. Nach drei oder vier Minuten sind sie dann weg.

Ärgerlich?! Natürlich! Aber was sonst noch? Ruft er noch mal an, nur weil ich mich ärgere? Wohl kaum.

Also:

Wir sollten dann mit eben dieser „ruhigen, heiteren Gelassenheit“ auf das nächste Gespräch warten und hoffen, dass das dann ein wirklich netter Kunde ist mit guten Fragen und viel Zeit!

Und wenn Sie jetzt meinen: „Der hat gut reden!“, dann horchen Sie mal in sich hinein und schauen, wo ich da einen wunden Punkt erwischt habe. ☺

In diesem Sinne wünsche ich ein Frohes Schaffen!

Ihr 

P.S.:

Beim Aufräumen der Festplatte fand ich folgenden Text, den man – so meine ich – ohne Probleme auf uns Berater adaptieren kann:

## **Gebet einer unbekanntenen Äbtissin**

Herr, Du weißt, dass ich altere und bald alt sein werde.

Bewahre mich davor, schwatzhaft zu werden und besonders vor der fatalen Gewohnheit, bei jeder Gelegenheit und über jedes Thema mitreden zu wollen.

Befreie mich von der Einbildung, ich müsse anderer Leute Angelegenheiten in Ordnung bringen.

Bei meinem ungeheuren Schatz an Erfahrung und Weisheit ist's freilich ein Jammer, nicht jedermann daran teilhaben zu lassen. Aber Du weißt, Herr, dass ich am Ende ein paar Freunde brauche.

Ich wage nicht, um die Fähigkeit zu bitten, die Klagen meiner Mitmenschen mit nie versagender Teilnahme anzuhören.

Hilf mir nur, sie mit Geduld zu ertragen, und versiegele meinen Mund, wenn es sich um meine eigenen Kümmernisse und Gebrechen handelt.

Sie nehmen zu mit den Jahren – und meine Neigung, sie aufzuzählen, wächst mit ihnen.

Ich will Dich auch nicht um ein besseres Gedächtnis bitten, nur um etwas mehr Demut und weniger Selbstsicherheit, wenn meine Erinnerung nicht mit der anderer übereinstimmt. Schenke mir die wichtige Einsicht, dass ich mich gelegentlich irren kann.

Hilf mir, einigermaßen milde zu bleiben.

Ich habe nicht den Ehrgeiz, eine Heilige zu sein (mit manchen von ihnen ist so schwer auszukommen), aber ein scharfes altes Weib ist eins der Meisterwerke des Teufels.

Mach mich teilnehmend, aber nicht sentimental, hilfsbereit, aber nicht aufdringlich.

Gewähre mir, dass ich Gutes finde, wo ich es nicht vermutet habe, und Talente bei Menschen, denen ich sie nicht zuge-  
traut hätte. Und schenke mir, Herr, die Liebenswürdigkeit,  
es ihnen zu sagen.

AMEN.