

Inhalt

1	Einleitung	9
1.1	Problemstellung	11
1.2	Zielsetzung	11
1.3	Aufbau der Arbeit	12
2	Persönlichkeit und Entwicklung	15
2.1	Wie wird Persönlichkeit definiert?	15
2.2	Vom Typus zum Individuum – Persönlichkeitsmodelle	16
2.2.1	Freuds Modell der menschlichen Psyche	18
2.2.2	Das Persönlichkeitsfaktorenmodell von Cattell	19
2.2.3	Der Persönlichkeitskreis von Eysenck	19
2.2.4	Das Fünf-Faktoren-Modell (The Big Five)	19
2.2.5	Die Psychophysiognomik von Carl Huter	22
2.3	Persönlichkeit und Entwicklung	26
2.3.1	Prozess der Persönlichkeitsentwicklung	27
2.3.2	Lebensprozesse im Erwachsenenalter	29
2.4	Schlussfolgerung	30
3	Grundlagen der Kommunikation	33
3.1	Kommunikationsmodelle und Gesprächstechnik	35
3.1.1	Die Psychologie der Kommunikation nach Schulz von Thun	36
3.1.2	Die kommunikationspsychologischen Axiome nach Watzlawick	41
3.1.3	Die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg	43
3.1.4	Der personenzentrierte Ansatz nach Carl Rogers	45
3.1.5	Das professionelle Verhandeln nach dem Harvard-Konzept	47
3.2	Schlussfolgerung	49
4	Psychosoziale Beratung als Prozess	51
4.1	Die Entwicklung eines persönlichen Beratungskonzepts	52
4.2	Struktur und Verlauf eines Beratungsgesprächs	54

4.2.1	Phase der Vorbereitung	55
4.2.2	Erste Phase der Beratung	56
4.2.3	Zweite Phase der Beratung	57
4.2.4	Dritte Phase der Beratung und Nachbearbeitung	58
4.3	Basismerkmale gelungener Gesprächsführung	60
4.4	Veränderungsprozess begleiten	65
4.4.1	Kommunikationssperren	67
4.5	Schlussfolgerung	69
5	Vertrauensbildung und Beziehungsgestaltung	71
5.1	Begriffsbestimmung	73
5.2	Vertrauensvolle und misstrauische Personen	74
5.3	Entwicklung von Vertrauen	76
5.3.1	Vertrauensaufbau	77
5.3.2	Vertrauensverlust	78
5.4	Die beraterische Beziehungsgestaltung	79
5.4.1	Die Beziehungsgestaltung	79
5.4.2	Die Rolle des Beraters	81
5.4.3	Der Beratungsprozess	83
5.5.	Wie kann ein gegenseitiges Klima des Vertrauens geschaffen werden?	84
5.5.1	Personales Vertrauen	85
5.5.2	Kompetenz-Vertrauen	85
5.5.3	Vertrauen in sich selbst	86
5.5	Schlussfolgerung	87
6	Vertrauensbildung im transkulturellen Kontext	89
6.1	Was verstehen wir unter Kultur?	90
6.1.1	Der Begriff Kultur	91
6.1.2	Das Zwiebelmodell	93
6.1.3	Das Eisbergmodell	93
6.2	...kulturali... was?!	94
6.2.1	Interkulturalität	95
6.2.2	Multikulturalität	96
6.2.3	Transkulturalität	96

6.3	Kulturstandards als Orientierungssystem	98
6.4.	Interkulturelle und transkulturelle Kompetenz	101
6.4.1	Entwicklungsstufen interkultureller Handlungskompetenz	103
6.5	Transkulturelles Kompetenzprofil	107
6.6	Kulturspezifische Faktoren im Beratungsprozess	108
6.7	Schlussfolgerung	111
7	Nonverbale Ausdrucksformen und Vertrauen	115
7.1	Sympathie und Antipathie	115
7.2	Spiegelneuronen – Intuitive Kommunikation	117
7.3	Körpersprache – vertrauensbildend einsetzbar?	118
7.4	Schlussfolgerung	121
8	Menschenbild und Haltung in der psychosozialen Beratung	123
8.1	Schubladen im Kopf – Über Stereotype und Vorurteile	124
8.2	Werte leben, Wert schaffen	129
8.3	Schlussfolgerung	131
9	Schlussbetrachtung	133
	Dank	137
	Literatur	137
	Verzeichnis der verwendeten Internetquellen	140