

Motivierende Gesprächsführung in der Rückkehrberatung



Streetart
Arne Sigmund Skeie and Emil Khoury
Die Kunst der Veränderung

Einleitung

Richard
Beckhard

Pionier der
Organisationsentwicklung

*“Menschen wehren sich
nicht gegen Veränderung,
sondern dagegen, verändert
zu werden.”*

Dieses Zitat des Organisationstheoretikers Richard Beckhard weist auf eine grundlegende Annahme der Motivierenden Gesprächsführung (MI) hin. Wir Menschen ändern unser Verhalten oder unsere Lebensumstände aus eigenem Willen, wenn die Änderungen für uns wichtig und sinnvoll bzw. stimmig sind. Wir benötigen auch die Zuversicht Veränderungen umsetzen zu können. Belohnungen und Sanktionen, Forderungen, Überzeugen oder Überreden – kurz-der Versuch uns extrinsisch zu motivieren erscheinen in diesem Licht wenig effektiv, wenn es darum geht Eigenmotivation zu fördern.

Veränderung ist meist nicht leicht. Es gibt Hindernisse. Wir haben Gründe, Bedürfnisse und Gewohnheiten, die uns veranlassen auf gewisse Weise zu agieren, auch wenn dies, teils gravierende, negative Folgen hat. Auch Ambivalenz und Unentschlossenheit gehören zur Veränderung dazu. Sie ist ein Kernthema der motivierenden Gesprächsführung. Es stellt sich die Frage wie eine sinnvolle und zielführende Unterstützung im Prozess einer so einschneidenden Veränderung, wie sie eine Rückkehr ins eigene Herkunftsland darstellt, aussehen kann.

Hilfen, wie sie das REAG/GARP Programm bietet, können ein Anreiz sein und eine Rückkehr gleichzeitig machbarer und realistischer erscheinen lassen, was die Zuversicht auf eine gelingende Rückkehr fördern kann.

William R. Miller und Stephen Rollnick machten sich bereits in den 1980´er Jahren auf den Weg, eine Form der Gesprächsführung zu entwickeln die hilft Menschen in Veränderungsprozessen zu begleiten. Mit der Motivierenden Gesprächsführung - Motivational Interviewing (kurz MI) stellen sie eine Form der empathischen und akzeptierenden Gesprächsführung zur Verfügung, die auf bewährten Gesprächstechniken und grundlegenden Erkenntnissen zur Veränderung basiert. Es ist eine personenzentrierte und in Teilen direktive Methode, die darauf baut, dass Menschen über Ressourcen verfügen und den Kern der Eigenmotivation zur Veränderung in sich tragen. Menschen dabei zu unterstützen ihre Eigenmotivation und Fähigkeit zur Veränderung zu entdecken und zu fördern ist ein zentrales Anliegen des MI.

Die meisten Beratungskonzepte setzen auf Eigenmotivation. Interventionen, die auf extrinsische Motivation abzielen, sind eher unbeliebt aber durchaus oft Teil beraterischen

Arbeit. Die Erfahrung zeigt, dass MI auch in schwierigen Settings, wie in Zwangskontexten, eine äußerst effektive Methodik darstellt.

In diesem zweitägigen Seminar möchte ich mit Ihnen die Grundannahmen und Haltungen sowie die Methodik und Anwendung der Motivierenden Gesprächsführung betrachten und praktisch ausprobieren.

Am Ende dieses Handouts finden Sie eine Liste der verwendeten Literatur und Hinweise auf Texte zum weiterführenden oder vertiefenden Lernen.

Inhalte des Seminars

Motivierende Gesprächsführung in der Rückkehrberatung.

Baustein 1: Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung (MI) Teil 1 „Die Haltungen“

- Eine kurze Einführung in die Grundannahmen des MI
- Der „*Spirit*“ des MI (Haltung vs Technik)
- *RULE* – Die vier Grundregeln des MI
- Grundlegende Kommunikationsstile und Fertigkeiten

Baustein 2: Veränderung ist ein Prozess -Beratung auch

- Das Prozessmodell nach Miller und Rollnick
- Das Stadien-Modell der Verhaltensänderung (TTM) nach Prochaska und Diclemente

Baustein 3: Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung (MI) Teil 2 „Die Fertigkeiten“

Die zentralen Gesprächstechniken in der Praxis (OARS)

- Der Change-Talk
- Kompetentes Fragen
- Reflektierendes Zuhören
- NEIN zu Besserwisserei – das Informieren

Baustein 4: Arbeiten mit Ambivalenzen

- Ambivalenz (Annäherungs-Vermeidungs-Konflikte) als zentrales Phänomen im Prozess der Verhaltensänderung
- Ambivalenzen zum Thema machen, begleiten und würdigen
- Sustain Talk – die „andere Seite“ der Ambivalenz

Baustein 5: Dissonanzen / Störungen im Gespräch

- Dissonanzen / Störungen im Gespräch

Anregung zum weiteren Studium

Thema Diskrepanzen

- Diskrepanzen als wertvolle Widersprüche
- Diskrepanzen ohne Vorwurf ansprechen – eine echte Kunst



Baustein 1

Basis der Motivierenden Gesprächsführung (MI) „Die Haltungen“

Inhalte des Bausteines:

1. Eine kurze Einführung in wichtige theoretische Grundannahmen des MI
2. Der „*Spirit*“ des MI
3. *RULE* – Die vier Grundregeln des MI
4. Kommunikationsstile und Fertigkeiten

Die Theoretischen Grundlagen des MI



theoretische Basis

- Personenzentrierte Gesprächsführung, nach Carl Rogers
- Das Transtheoretische Modell nach Prochaska und Velicer
- Selbstwahrnehmungstheorie, nach Daryl Bem
- Attributionstheorien, nach z.B. Fritz Heider
- Kognitive Dissonanztheorie, nach Leon Festinger
- Selbstbestimmungstheorie, nach Richard M. Ryan und Edward L. Deci

Diese Auswahl der Theorien erfolgte in Anlehnung an A. Jähne und C. Schulz, 2018.

Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers:

Bereits seit Beginn der 1950er Jahre entwickelte Carl Rogers seinen Ansatz der Klientenzentrierten Gesprächstherapie. Später benutzte er den Ausdruck personenzentrierte Gesprächstherapie. Im Rahmen der psychosozialen Beratung, erscheint der Begriff personenzentrierte Gesprächsführung angemessener. Die grundlegende Haltung wird häufig mit dem Bild von 3 Säulen beschrieben:

Empathie: Die Fähigkeit sich in die Lebenswelt, Sichtweisen, Emotionen etc. des Gegenübers hineinzuversetzen. Hierzu braucht es bedingungslose positive Zuwendung von Seiten der Beratenden. Diese Haltung stellt eine große Herausforderung auf Seiten der Beratenden dar.

Kongruenz: Echtheit oder auch Authentizität seitens der Beratenden. Für Carl Rogers war es wichtig für den Aufbau einer funktionierenden Arbeitsbeziehung, dass die Beratenden sich als Person transparent und authentisch in den Beratungsprozess einbringen können und wollen.

Akzeptanz: Bedingungslose Zuwendung setzt Akzeptanz und Anerkennung des Gegenübers voraus. Dies ist wichtig für die Arbeitsbeziehung und für den Prozess der Selbsterkenntnis auf Seiten des Gegenübers.

Im Unterschied zur Motivierenden Gesprächsführung nach W.R. Miller und S. Rollnick, versteht sich die personenzentrierte Gesprächsführung als nondirektiv.

Beide Ansätze gehen davon aus, dass Menschen Resilienz, Lösungen, Ressourcen zu ihrer Umsetzung und ihre eigene Motivation zur Veränderung in sich tragen.

Durch evozierende Gespräche können diese sichtbar gemacht, erkannt und genutzt werden. Es lohnt sich sehr sich vertiefter mit der Arbeit von Carl Rogers oder auch mit der seiner Schüler, wie z.B. Marshall B. Rosenberg (gewaltfreie Kommunikation) zu befassen. Wir werden uns im Weiteren vor allem den Gesprächsführungsinstrumenten des offenen Fragens und des reflektierenden Zuhörens zuwenden.

Das Transtheoretische Modell nach Prochaska und Diclemente:

Dem Modell und damit dem Prozess der Verhaltensänderung wird in diesem Handout und auch in der Schulung ein eigener Platz eingeräumt. Daher wird diese Theorie hier nicht gesondert beschrieben.

Die Selbstwahrnehmungstheorie nach Daryl Bem:

In den frühen 1970er Jahren veröffentlichte D. Bem seine Theorie. Er geht davon aus, dass wir Menschen in der Lage sind unsere Gefühle, Gedanken, Erfahrungen mit Hilfe von Selbstbeobachtung wahrzunehmen und zu analysieren. So können wir durch Selbsterkenntnis zu einem Entschluss kommen, der wiederum in eine Verhaltensänderung münden kann. Die Wirkung der Selbsterkenntnis auf das Verhalten setzt Eigenmotivation und Freiwilligkeit voraus. Sind wir zu einem Verhalten gezwungen, kann diese Theorie nicht angewendet werden.

Selbstbeobachtung, Selbsterkenntnis, Analyse und Bewertung, Schlüsse ziehen und Entschlüsse fassen, all dies sind Ziele, die auch für die motivierende Gesprächsführung von zentraler Bedeutung sind und mit dem Mitteln der personenzentrierten Gesprächsführung angeregt, begleitet, und da es sich ja um eine direkte Methode handelt, geleitet werden

Attributionstheorien:

In den 1950er Jahren unterschied Fritz Heider als erster zwischen internen und externen Attributionen (Zuschreibungen). Schreibe ich die Folgen meines Verhaltens mir selbst zu oder sehe ich die Ursachen eher im Außen. Falle ich beispielsweise in einer Prüfung durch, kann ich dieses Ergebnis mir selbst zuschreiben – „*Ich habe mich nicht gut vorbereitet*“ (interne Zuschreibung) oder sehe ich die Ursachen eher im Außen – „*Die Prüfung war zu schwer*“. Martin Seligman erweiterte das Konzept der externen Zuschreibung zum Modell der erlernten Hilflosigkeit.

In der motivierenden Gesprächsführung ist es sehr bedeutend, ob unser Gegenüber annimmt, dass er/sie ihr Verhalten und dessen Folgen beeinflussen kann oder, ob er/sie sich quasi als Opfer oder Spielball der Umstände sieht. (im ersten Fall ist die Selbstwirksamkeitserwartung höher einzuschätzen, was günstiger für den Veränderungsprozess ist.)

Die kognitive Dissonanztheorie:

Ebenfalls in den 1950er Jahren prägte Leon Festinger den Begriff der kognitiven Dissonanz. Tun wir etwas, was z.B. unseren Werten oder Einstellungen widerspricht entsteht in uns ein Zustand der unangenehmen Spannung. Das gilt nur für freiwilliges Verhalten. Ist mir, beispielsweise Sport und Gesundheit sehr wichtig und gleichzeitig rauche ich regelmäßig, kann ich dies als Unstimmigkeit, Dissonanz und als widersprüchlich empfinden. Ich habe ein ungutes Gefühl, ich spüre eine Anspannung, die ich lösen möchte.

Eine Möglichkeit ist, dass ich mir diese Unstimmigkeit bewusst anschau und eine Eigenmotivation entwickle, mit dem Rauchen aufzuhören. Eine direkte Lösung. Sie setzt eine hohe Selbstwirksamkeitserwartung voraus.

Gelingt mir das nicht kann es sein, dass ich beginne mein Verhalten (das Rauchen) zu bagatellisieren, Beweise anzubringen, die zu belegen scheinen, dass Rauchen gar nicht so schädlich ist. Vielleicht beginne ich auch E-Zigaretten oder Shisha zu rauchen oder ich beschließe das Rauchen in Zukunft mehr zu genießen. Auch dies können Versuche sein die Spannung, das ungute Gefühl zu verringern, das Verhalten stimmiger zu machen. Stelle ich solche Lösungsversuche rational in Frage, gefährde ich die erreichte Verringerung der Anspannung. Reaktanz und Beharren auf der Sinnhaftigkeit der Lösung können ein Versuch sein die erreichte Minderung der Anspannung zu schützen. Der Umgang mit Ambivalenzen, Diskrepanzen und Störungen im Gespräch sind Teil der Begleitung des Veränderungsprozesses und damit zentrale Elemente der motivierenden Gesprächsführung. Widersprüche oder Dissonanzen können sehr kraftvolle Antriebe für eine Verhaltensänderung sein.

Die Selbstbestimmungstheorie:

Edward L. Deci und M. Rayen haben sich mit der Motivation für Verhalten beschäftigt. Dabei haben sie 3 menschliche Grundbedürfnisse als entscheidend beschrieben, wenn es um die intrinsische Motivation für ein Verhalten geht:

Kompetenz: Ich kann ich wichtige Dinge selbst beeinflussen? (Selbstwirksamkeitserwartung)

Autonomie: Kann ich mein Verhalten selbst bestimmen?

Soziale Eingebundenheit: Ich habe eine Bedeutung für andere und sie sind bedeutend für mich.

Die motivierende Gesprächsführung fördert die Zuversicht und die Selbstwirksamkeitserwartung, erkennt Autonomie an und sieht die soziale Eingebundenheit und Unterstützung als wichtige Ressource und Resilienzfaktor.

Diese Darstellung der theoretischen Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung ist nicht vollständig. In der Literatur werden noch andere relevante Forschungsergebnisse genannt, die für das Motivierende Gesprächsführung wichtig sind.

In der Literaturliste am Ende dieses Handouts, finden sie 2 Bücher, die Ihnen bei der Vertiefung des Themas hilfreich sein können. Die Bücher sind entsprechend gekennzeichnet und daher leicht zu finden.

Der „Spirit“ des MI

Gesprächsführung braucht Haltung.

MI wird nicht angewendet, um zu überzeugen, zu überreden oder gar zu überrumpeln mit dem Ziel eine Person zu bewegen etwas zu tun, was sie gar nicht oder noch nicht will. Es ist vielmehr eine Möglichkeit, Eigenmotivation anzustoßen, zu wecken und zu fördern. Der Begriff Change-Talk bezeichnet diese Form der Motivationsarbeit. Eine stabile Verhaltensänderung kann angegangen werden. Dabei bemühen sich professionelle Gesprächspartner*innen das Gegenüber im Veränderungsprozess zu begleiten bzw. zu geleiten. MI versteht sich als eine in Teilen direkte Methode.

MI will die Klienten*innen in ihrem individuellen Prozess der Veränderung begleiten. MI ist in Teilen direktiv und gleichzeitig ergebnisoffen. Es werden folgende übergeordnete Ziele verfolgt:

- Herausarbeiten und Stabilisieren der Veränderungsmotivation.
- Stärkung der Zuversicht, in Bezug auf die Erfolgsaussichten einer Veränderung.
- Erarbeiten von Wegen zur Durchführung und Aufrechterhaltung einer Veränderung.

Vergleiche hierzu:

Jähne, Andreas, Schulz Cornelia: Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung. Junfermann Verl. Paderborn 2018.

Der „Spirit“ des MI

MI versteht sich als:

- kollaborativ (partnerschaftlich)
- evokativ (bewusstmachend)
- erkennt Autonomie an

MI ist kollaborativ

Die Grundlage der Arbeit mit MI ist die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Beratenden und ihren Gesprächspartner*innen auf gleicher Augenhöhe. Im Gespräch findet ein gemeinsamer Klärungsprozess statt. Dies erfordert wechselseitige Akzeptanz und Respekt vor den Sichtweisen, Haltungen und Prioritäten des/ des Gegenübers.

MI ist evokativ

Jeder Mensch hat Wünsche, Ziele, Werte, Träume...

MI hat zum Ziel die angestrebte Verhaltensänderung mit etwas zu verbinden, was dem Menschen selbst wichtig ist – z.B. mit seinen eigenen Anliegen, Vorstellungen, Haltungen oder Bedürfnissen. Häufig steht das unerwünschte, riskante oder schädliche Verhalten im Widerspruch zu solchen eigenen wichtigen Aspekten. Es bestehen Ambivalenzen oder Diskrepanzen. Diese gilt es anzusprechen / bewusst zu machen, ohne aus der partnerschaftlichen Haltung bzw. der gleichen Augenhöhe zu geraten. Der „erhobene Zeigefinger“, Korrigieren bzw. Verbessern oder. Bewerten des Gesagten sind in diesem Zusammenhang kontraproduktiv.

MI erkennt Autonomie an

Autonomie und Entscheidungsfreiheit des Gegenübers anzuerkennen ist manchmal gar nicht einfach, besonders wenn sich die Sichtweisen des Gegenübers stark von denen des/der Beratenden unterscheidet. Gleichsam sind die Akzeptanz und Wahrung der Autonomie unserer Gesprächspartner/innen ein Fundament des MI.

Zitat aus dem Buch

„Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen“

Es liegt in der Natur des Menschen, sich zur Wehr zu setzen, wenn er zu etwas genötigt und gezwungen wird, etwas Bestimmtes zu tun. Merkwürdigerweise macht oft ausgerechnet dieses Anerkennen des Rechts des anderen und seiner Freiheit, sich nicht zu verändern, Veränderungen überhaupt erst möglich.

RULE – Vier Grundregeln des MI



Resist – Widerstehe dem Reflex dein Gegenüber zu korrigieren

Wir Menschen in helfenden Berufen möchten oft Schädigungen verhindern und das Wohl des /der anderen fördern. Ist jemand dabei „ins Verderben zu rennen“ möchten wir rufen „STOP – es gibt bessere Wege“. Die Motivation, die dahinter liegt, ist anerkennenswert. Dadurch kann allerdings der Drang jemand anderen zu korrigieren zu einer Art Reflex werden. Das Problem ist, dass gerade dieser Drang / Reflex genau das Gegenteil dessen bewirken kann, was ursprünglich gewollt war. Die Bereitschaft zur Veränderung wird gestört.

Understand – Verstehe die Motivation deines Gegenübers

Eigene Wünsche, Gründe, Bedürfnisse sich zu verändern, führen im Endeffekt zur Verhaltensänderung.

MI ergründet und macht bewusst wie unser Gegenüber seine/ihre Situation sieht, fühlt und bewertet. Dadurch kann seine/ihre Veränderungsmotivation sichtbar und spürbar werden. Das hört sich vielleicht nach einem sehr langen Veränderungsprozess an. Das muss aber nicht so sein. Die Beratungsarbeit mit der oft begrenzten Beratungszeit zeigt, dass es häufig effektiver ist nach den Gründen unseres Gegenübers für eine Veränderung zu fragen, anstatt zu erklären, wie es gehen kann.

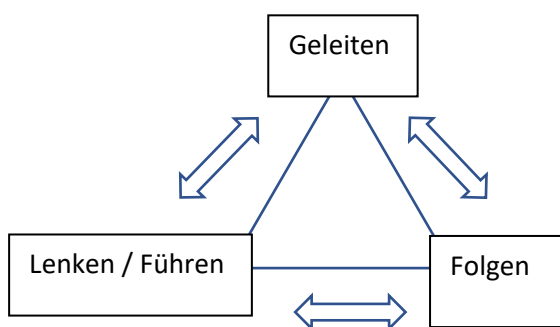
Listen – Höre gut zu

Im MI ist das Zuhören enorm wichtig. Antworten auf Fragen zur Verhaltensänderung sind meist im Gegenüber selbst zu finden. Gutes Zuhören ist eine Kunst und setzt voraus, dass wir wirklich verstehen möchten, was unser Gegenüber motiviert etwas zu verändern oder auch nicht. Das braucht eine interessierte und neugierige Haltung auf Seiten des/der Beratenden. Haltung braucht auch Fertigkeiten – in diesem Seminar werden wir uns deshalb mit der Methode des reflektierenden Zuhörens befassen.

Empower – befähige dein Gegenüber

Wir werden bessere Beratungsergebnisse erzielen, wenn es gelingt unsere Klienten*innen dafür zu interessieren, aktiv etwas für die Änderung ihres Verhaltens zu tun. MI möchte sie dabei unterstützen zu erforschen, was sie selbst tun können und in welchen Schritten Veränderung umgesetzt werden kann. Wir als Fachkräfte wissen vielleicht was sinnvollerweise zu tun wäre. Unsere Klienten*innen wissen allerdings viel besser, wie sie Veränderungen in ihrem Alltag umsetzen und aufrechterhalten können.

3 Kommunikationsstile



Zitat aus dem Buch „Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen“

Therapeuten und Helfer entwickeln in ihren Beratungsgesprächen meist bestimmte feste Gewohnheiten. Verlassen Sie sich in ihren Gesprächen mit Klient*innen hauptsächlich auf eines dieser drei Kommunikations-Werkzeuge oder auf eine Kombination von zweien?

Schauen wir uns die drei Gesprächsstile etwas genauer an.

Folgen:

Es ist für alle Menschen angenehm, wenn ihnen gut zugehört wird. Gutes Zuhören hat das Ziel, die Welt durch die Augen des Gegenübers zu sehen. Ratschläge, Belehrungen, Warnungen oder Überzeugungsversuche haben hier keinen Platz. Der Gesprächsstil des Folgens ist geprägt durch gutes Zuhören.

Lenken / Führen:

Dieser Gesprächsstil ist völlig anders. Die Beratenden nehmen das Heft in die Hand und sagen dem Gegenüber worum es im Gespräch gehen soll. Es besteht eine Beziehung unter ungleichen Gesprächspartner*innen. Nicht selten erwarten Klienten*innen von Beratenden, dass diese, als Experten*innen, „sagen, wo es langgeht. Sie sind die „Reiseführer“, die sich auskennen und führen.



Zitat aus dem Buch „Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen“

Lenken ist dann gut, wenn es zum richtigen Zeitpunkt geschieht, auf die persönliche Situation des Klienten gut abgestimmt und außerdem klar und von Mitgefühl geprägt ist. Es kann jedoch auch ungeschickt genutzt werden.

Geleiten:

Erklärtes Ziel dieser Art des Gespräches ist es, dem Gegenüber zu helfen den eigenen Weg im Prozess der Selbstreflexion zu finden. Richtung und Tempo des Gespräches und des Veränderungsprozesses bestimmen die beiden Gesprächspartner*innen im Wechsel. Der/die Berater*in folgt und leitet in einem ausgewogenen Verhältnis und platziert auch Informationen. Um zu geleiten, werden die 2 Kommunikationsstile (Folgen und Leiten) kombiniert.

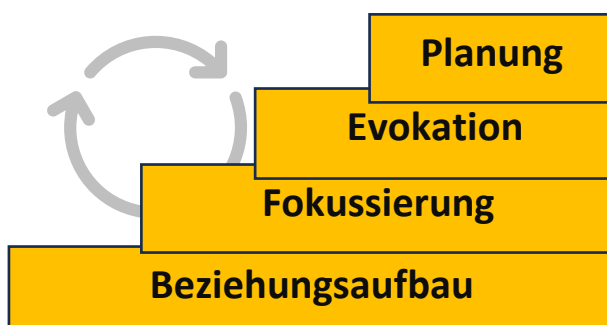
Die motivierende Gesprächsführung gilt als fundiert und theoretisch gut untermauert. Das wird nachvollziehbar, wenn wir uns die entsprechende theoretische Basis anschauen. Darum hier eine kurze Übersicht und am Ende des Handouts noch ein paar Hinweise auf vertiefende Literatur.

Veränderung ist ein Prozess- Beratung auch

- Das Prozessmodell
- Das Transtheoretische Modell (TTM)

1. Das Prozessmodell nach Miller und Rollnick



In ihrem aktuellen Buch zum MI bieten Miller & Rollnick ein Modell an, in dem die Prozesse des Beratungsprozesses beschreibt.

4 Prozesse in der motivierenden Gesprächsführung

Die hier dargestellten Prozesse sind nicht als ein starrer Ablauf zu verstehen. Vielmehr überlagern sich die Prozesse in der Praxis und es bilden sich Übergänge. Es ist sogar eher hinderlich die Prozesse zu statisch zu sehen und die Gespräche so flexibler zu gestalten. Hier nun die von Miller und Rollnick vorgeschlagenen Gesprächs-Prozesse:

Beziehungsaufbau

In unserem Kontext meint Beziehungsaufbau den Prozess in dem Beratende und zu Beratende eine helfende Verbindung zueinander und eine Arbeitsbeziehung eingehen.

Die akzeptierende und verständnisvolle Beziehung ist die Voraussetzung für alles Folgende, egal in welchem Rahmen die Gespräche stattfinden.

Es ist für den Prozess des Beziehungsaufbaus hilfreich eine, man könnte sagen, naive Haltung einzunehmen. Dabei ist naiv nicht im Sinne von unerfahren oder unwissend zu verstehen, sondern in der Bedeutung von ohne Hintergedanken und vertrauend sein.

Carl Rogers schreibt dazu:

*„Der klientenzentrierte Ansatz strebt in mancherlei Hinsicht geradezu eine „leichtgläubige Haltung“ an, bei der der Klient so akzeptiert wird, wie er sich mitteilt, ohne dass Berater*innen insgeheim den Verdacht hegen, der Klient sei im Grunde ganz anders. Dies ist keineswegs Unbedarftheit; es ist die Haltung, die mit größter Wahrscheinlichkeit dazu führt, dass Klient*innen Vertrauen fassen...“*

(Carl Rogers und Ruth Sanford: Die zwischenmenschliche Beziehung: Das tragende Element in der Therapie.)

In diesem Zusammenhang möchte ich auf die Ausführungen von Miller und Rollnick hinweisen. Miller und Rollnick: Motivierende Gesprächsführung, Kapitel 4 – Beziehungsaufbau und Distanzierung.

Zentrale Fragen im Beziehungsaufbau:

- Wie fühlt sich mein Gegenüber im Gespräch mit mir?
- Wie geht es mir im Gespräch?
- Verstehe ich die Perspektiven und Anliegen meines Gegenübers?
- ...

Fokussierung

Auf der Basis einer verständnisvollen und akzeptierenden Arbeitsbeziehung, können nun die individuellen Probleme und Themen der Klient*innen herausgearbeitet werden. Auch die/der Berater*in hat bestimmte Themen auf der Agenda. Die intrinsische Motivation des/der Klient*in ist dabei von besonderem Interesse (Was treibt mein Gegenüber an?). Auch das Erkennen und Besprechen von Hindernissen und Ambivalenzen wird in den Fokus genommen. Die Fokussierung ist der Prozess, in dem sich die Beteiligten auf eine gemeinsame Richtung für das aktuelle und zukünftige Gespräch einigen.

Zentrale Fragen in der Fokussierung:

- Was sind die tatsächlichen Ziele meines Gegenübers?
- Arbeiten wir gemeinsam an einem Ziel?
- Ziehen wir am gleichen Strang?
- Ist mir klar, wo es hingehen soll?
- ...

Evokation

Evokation meint das Hervorrufen von Eigenmotivation zur Veränderung / Verhaltensänderung. Das ist das Zentrum der motivierenden Gesprächsführung. Voraussetzung ist die Fokussierung auf bestimmte Veränderungen.

Es geht im Kern darum das Gegenüber dahin zu geleiten Argumente für eine Veränderung selbst zu formulieren. Es kommt vor, dass Klient*innen bereits mit einem stabilen Veränderungswunsch in die Beratung kommen. In diesem Fall geht man schnell in den nächsten Prozess, in die Planung, über.

Zentrale Fragen in der Evokation:

- Was sind die Gründe meines Gegenübers etwas zu verändern?
- Welche Argumente für eine Veränderung höre ich bei meinem Gegenüber (Change Talk)?

- Stimmt das Tempo im Gespräch?
- Falle ich auf meinen Korrekturreflex hinein?

Planung

Ist die Veränderungsbereitschaft hoch und stabil, beginnen Klient*innen mehr über das Wann und Wie einer Veränderung zu sprechen.

Neben einem Konkreten Handlungsplan gilt es im Prozess der Planung auch die Selbstwirksamkeit (Selbstwirksamkeitserwartung) im Blick zu behalten.

Die Planung ist kein Prozess der einmal durchlaufen, erledigt ist. Es können immer neue Hindernisse und Herausforderungen auftauchen, die in die Planung integriert werden müssen.

Zentrale Fragen in der Planung:

- Was würde meinem Gegenüber weiterhelfen?
- Was wäre ein guter Schritt in Richtung Veränderung?
- Gebe ich die notwendigen Informationen an?
- ...

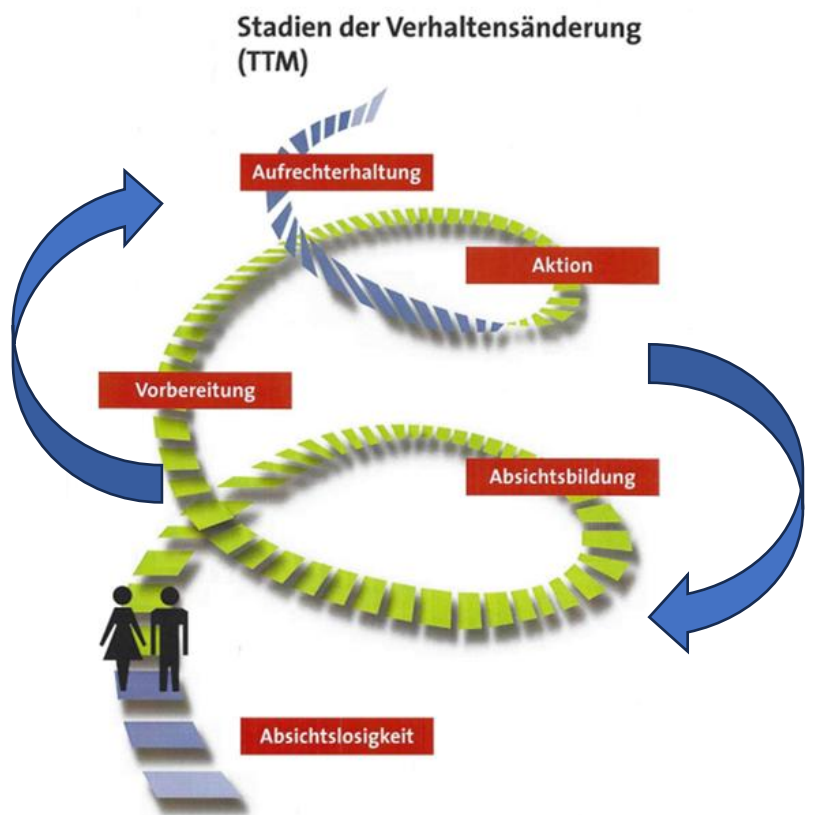
Hinweis

Alle 4 Prozesse greifen ineinander. Beziehungsaufbau, Fokussierung, Evokation und Planung können nicht schlicht der Reihe nach abgearbeitet werden. So kann es z.B. in der Evokation zu Irritationen auf der beziehungsebene kommen. In diesem Fall muss die Beziehung ggf. neu definiert oder Irritationen geklärt werden.

Das Transtheoretische Modell (TTM)

Das Transtheoretische Modell der Verhaltensänderung kann als Orientierungshilfe im Veränderungsprozess dienen. Das Phasen- oder Stadien-Modell von James Prochaska das sog. Trans-Theoretische-Modell, kurz TTM, bietet eine Struktur, die hilft den Prozess der Verhaltensänderung zu betrachten und zu beschreiben.

Wir durchschreiten die Stadien der Verhaltensänderungen, es gibt Rückschritte und dann geht es wieder voran. Dieser Prozess kann sehr dynamisch sein.



Schauen wir einmal etwas genauer auf die Stadien des TTM.

In allen Stadien sind das offene Fragen und das reflektierende Zuhören die Gesprächstechniken der Wahl.

Die Absichtslosigkeit

Es werden keine Gründe gesehen, die eine Verhaltensänderung notwendig, sinnvoll oder attraktiv erscheinen lassen. Eine typische Aussage in dieser Phase wäre:

„Ich habe kein Problem.“ Es besteht kein Problembewusstsein. Absichtslosigkeit kann allerdings auch durch eine geringe Selbstwirksamkeitserwartung entstehen. „Ich weiß, ich muss etwas verändern – aber ich bekomme das ja sowieso nicht hin.“

Was tun?

Angemessen vermittelte Informationen können dazu beitragen ein Problembewusstsein entstehen zu lassen. Das Erkennen von Risiken des problematischen Verhaltens wird angeregt. Das Ansprechen von Diskrepanzen kann dazu führen Unstimmigkeiten in der eigenen Sichtweise bewusst zu machen und damit Zweifel an der Annahme aufkommen zu lassen, dass eine Verhaltensänderung nicht notwendig oder stimmig sei.

Misserfolge in der Vergangenheit können anders betrachtet und umgedeutet werden (Reframing). Auch das Erheben und Erarbeiten von Ressourcen kann helfen die Selbstwirksamkeitserwartung und die Zuversicht zu erhöhen und damit die Resignation und das Empfinden von Hilflosigkeit zu verringern.

Absichtsbildung

„Eigentlich sollte ich meinen Alkoholkonsum reduzieren, aber dann verliere ich alle meine Freunde.“

Die Absichtsbildung ist geprägt von ambivalenten Gefühlen und Gedanken. Es ist bewusst, dass eine Änderung ansteht aber die andere Seite (die im Beispielsatz nach dem ABER steht) ist mindestens genauso stark. Bleibt eine Ambivalenz bestehen und wird nicht durchgearbeitet steht sie oft einem Entschluss zur Verhaltensänderung im Weg. Ohne einen solchen Entschluss, ist eine stabile Verhaltensänderung unwahrscheinlich. Im Baustein wird der Vorgang des „Ambivalenzmanagements“ dargestellt.

Was tun?

Mit Hilfe der offenen Fragen und des reflektierenden Zuhörens, können die Vorteile und Nachteile des aktuellen Verhaltens und einer Änderung besprochen und bewusstgemacht werden. Es entsteht eine sog. 4-Felder-Matrix. Die Vorteile einer Änderung sind besonders interessant. Hier sind die Anreize zu finden, die eine Veränderung attraktiv machen. „accentuate the positive“ Miller und Rollnick sehen im Unterstreichen der positiven Folgen einer Änderung ein großes Potential für Veränderungsmotivation.

Vorbereitung

Die Vorbereitung ist das Stadium der konkreten Planung. Der Entschluss zur Veränderung ist gefasst. Es geht jetzt darum, wann und wie genau die Verhaltensänderung umgesetzt werden soll. Das, Was ist geklärt jetzt geht es um das Wie.

Was tun?

Hier können alle Methoden zur Planung angewandt werden. Ziele, Veränderungsschritte und auch der Umgang mit Rückschritten, also das Wie der Veränderung wird besprochen. Hier kann z.B. die SMART-Regel zur Zielformulierung hilfreich sein.

Aktion

Jetzt ist es so weit. Die geplante Veränderung wird umgesetzt. Eine heikle Phase, da sich nun zeigt wo die Schwachstellen der Planung sind und welche Aspekte noch nicht klar waren nun die Veränderung aber erschweren.

Was tun?

Jetzt heißt es, kurz gesagt: Dranbleiben.


Es ist wichtig die Zuversicht und die Selbstwirksamkeitserwartung weiterhin zu stärken – auch und gerade, wenn es mal nicht funktioniert. Auch hier sind offenes Fragen und reflektierendes Zuhören wichtige Instrumente in der Gesprächsführung. Da nun evtl. Lücken in der Planung sichtbar und spürbar werden, ist es erst einmal nicht ratsam die Beratungszeiten zu reduzieren.

Aufrechterhaltung

Nach einigen Monaten beginnt die Phase der Aufrechterhaltung. Es geht nun darum das Erreichte zu bewahren. Es ist nicht selten, dass das Aufrechterhalten einer Verhaltensänderung aktiv angegangen, an könnte sagen aufgefrischt, werden muss.

Was tun?

Sicherlich ist es im Sinne der Aufrechterhaltung sinnvoll, wenn auch mit etwas größeren Abständen, Beratungskontakte zu haben. So kann auf evtl. Rückschritte oder Motivationslöcher reagiert werden.



Baustein 3

Basis des MI „Die Fertigkeiten“

Zentrale Methoden in der Praxis

- der Change-talk
- Kompetentes Fragen
- Reflektierendes Zuhören
- NEIN zu Besserwisserei- das Informieren

Die grundlegende Haltung, der „Spirit“ des MI wurde bereits angesprochen. Für die Umsetzung dieser Haltung in der Beratungsarbeit, braucht es Fertigkeiten.

Die zentralen Fertigkeiten des MI fassen William R. Miller und Stephen Rollnick im Akronym „OARS“ (Ruder) zusammen. Damit beschreiben sie auch genauer, was sie unter dem Gesprächsstil des Geleitens gemeint verstehen.

Change Talk und selbstmotivierende Aussagen

Hierbei geht es darum über die günstige oder auch notwendige Veränderung zu sprechen. Wie schon zu Beginn erwähnt, geht es nicht darum unser Gegenüber zu überzeugen, zu überreden oder gar zu überrumpeln (Sie erinnern sich?). Dabei ist es zentral wichtig die Eigenmotivation des Klienten / der Klientin zu erkennen und zu spiegeln. Zentral für einen gelingenden Change Talk ist es das Gegenüber dazu anzuregen die Argumente für eine Veränderung selbst auszusprechen. Das Geleiten ist hier die geeignete Gesprächsstil.

Dabei kommt den selbstmotivierenden Aussagen besondere Funktionen zu. Auch wenn Miller und Rollnick den Begriff nicht mehr verwenden, begegnet er uns doch immer wieder. Damit das nicht zu sehr irritiert, hier eine Einordnung:

Im Buch *Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen* wird das Gespräch im Sinne von Mi mit einem Waldspaziergang verglichen. Wir lassen uns von den Klienten*innen durch einen Wald führen, den sie besser kennen als wir. In diesem Wald gibt es Blumenwiesen. Das Bild der Blumen steht für die selbstmotivierenden Aussagen. Es ist notwendig für uns als Beratende diese Blumen von anderen Gewächsen unterscheiden zu können. Dann können wir sie den Klienten*innen spiegeln oder in einer Zusammenfassung, um im Bild zu bleiben, als Blumenstrauß präsentieren.

Hier ein paar Beispiele für Selbstmotivierende Aussagen:

Wünsche

Klient*in: *„Ach ich wünsche mir oft, wieder zu Hause zu sein.“*

Fähigkeiten

Klient*in: *„Ach wissen Sie, das ist meine Heimat und meine Fähigkeiten werden dort gebraucht.“*

Gründe

Klient*in: *„Wissen Sie – wir haben hier nie richtig Fuß gefasst. Meine Kinder sollen in einem Land aufwachsen, in dem sie akzeptiert werden.““*

Bedürfnis / Notwendigkeit

Klient*in: *„Ich muss mich jetzt bald entscheiden. Gehe ich zurück oder bleibe ich? Wenn ich mich nicht entscheide, komme ich hier nie richtig an.“*

Beginn eines Folgegespräches oder auch zwischendurch können Sie die „Blumen“ zu einem „Strauß“ binden und den Klienten*innen präsentieren. (Zusammenfassung der selbstmotivierenden Aussagen)

Beispiel:

Berater*in: *„In unserem letzten Gespräch haben Sie erzählt, dass Sie sich schon oft nach zu Hause sehnen, dass sie sich für Ihre Kinder wünschen, dass sie akzeptiert sind und nicht als*

Fremde aufwachsen müssen. Ihre Fähigkeiten wären für Ihre Heimat gerade sehr wertvoll. Sie haben das Gefühl, dass eine Entscheidung jetzt bald ansteht.“

Im Verlauf der Beratung kann es passieren, dass die Klienten durch selbstmotivierende Aussagen zeigen, dass die Eigenmotivation stabiler geworden ist.

Selbstverpflichtung:

Klient*in: *„Ich habe mir jetzt vorgenommen mich im kommenden Monat zu entscheiden. Dazu brauche ich noch Infos zu den Möglichkeiten für Unterstützung“*

Es kann auch sein, dass die Klienten*innen darüber berichten, dass sie schon erste Schritte unternommen haben.

Schritte einleiten:

Kient*in: *„Ich habe mit meinem Onkel in meiner Heimatstadt gesprochen. Er hätte einen Job für mich.“*

Der nächste Schritt kann nun eine Veränderung sein.

Das Besprechen der Selbstmotivierenden Aussagen im Stil des Geleitens mit reflektierendem Zuhören und offenen Fragen, ist eine zentrale Form des Change-Talk.

Folien aus dem Vortrag



Hinweis:


In der Literatur ist auch zu den selbstmotivierenden Aussagen ein Akronym zu finden - **DARN**:

- D** – Desire - Wünsche
- A** – Ability - Fähigkeit
- R** – Reasons - Gründe
- N** – Needs – Bedürfnisse / Notwendigkeiten



Fertigkeiten des MI

Geleiten:

- O** offene Fragen stellen (open questions)
 - A** bestätigen/würdigen (affirmation)
 - R** reflektierend Zuhören (reflective listening)
 - S** zusammenfassen (summary)
- 

Fragen stellen

Wir alle kennen haben schon erlebt, dass es uns oft leichter fällt geschlossene Fragen zu stellen als offen zu fragen. Immer wieder ertappen wir uns dabei geschlossen zu fragen. Im Laufe der Zeit kommt es auch nicht selten dazu, dass wir Routinefragen entwickeln, die wir, fast wie Textbausteine verwenden, um die für uns notwendigen Informationen zu bekommen. Werfen wir einen kurzen Blick auf das Thema Fragen stellen.

Geschlossene vs offene Fragen

Geschlossene Fragen sind sehr hilfreich, wenn es gilt schnell gezielte Informationen zu bekommen, wie das in einem Fragebogen der Fall ist. Die Antworten auf geschlossene Fragen sind meist kurz. Geschlossene Fragen fördern einen leitenden Gesprächsstil ähnlich wie in einem Interview.

Wollen wir allerdings unser Gegenüber ermuntern mehr und ausführlicher zu berichten, sind offene Fragen besser geeignet. Sie geben unserem Gegenüber auch die Möglichkeit zu erzählen was ihm oder ihr wichtig ist. Unsere Klienten*innen haben also mehr die Möglichkeit auf den Verlauf und den Inhalt des Gespräches einzuwirken.

Offene Fragen sind auch dann hilfreich, wenn es gilt das Tempo des Gespräches etwas zu reduzieren. So kann es leichter gelingen sich auf ein gemeinsames Gesprächstempo einzustellen.

Auch wenn im Gespräch ein Themenwechsel erfolgt, sind offene Fragen ein gutes Mittel in das neue Thema zu „einzumünden“. Dabei kann eine kurze Zusammenfassung des bisher Gesagten hilfreich sein, um den Gesprächsfaden nicht zu verlieren.

Die Frage-Antwort-Fallen:

Routinefragen können dazu führen, dass es zu einer Anreihung von Fragen kommt, die das Gegenüber in eine passive Rolle drängen und zum einen Stress erzeugen können (auf beiden Seiten) und zum anderen Kettenfragen produzieren. Diese Kettenfragen überfordern und verunsichern meist beide Gesprächspartner*innen. Das erschwert ein partnerschaftliches Gespräch auf Augenhöhe.

Fragen sind also ein wichtiges Instrument in der Gesprächsführung. Allerdings sind sie auch ein Mittel, dass Distanz schaffen kann. Werde ich gefragt muss ich reagieren – ich bin gefordert. Auf Distanz zu gehen, schafft Raum und Zeit zu Antworten. Will ich allerdings mehr Nähe schaffen, kann dieser Effekt hinderlich sein.

Das reflektierende Zuhören ist eher geeignet Nähe zu schaffen. Beide Techniken im Wechsel bieten gute Möglichkeiten eine lebendige, Personenzentrierte und zugewandte Gesprächssituation zu kreieren.

Reflektierendes Zuhören

Reflektierendes Zuhören, ist auch als aktives Zuhören bekannt. Die Beratenden schaffen einen kommunikativen Rahmen in dem Sie Klienten*innen im Prozess der Selbsterkenntnis anleiten. Die volle Aufmerksamkeit des/der Beratenden ist bei dem/der Klienten*in. Verbale und nonverbale Kommunikation sind wichtige Kanäle der Kommunikation.

Informationen geben

Eine dritte zentrale Fertigkeit des MI, neben dem reflektierenden Zuhören und dem Fragen stellen, ist das Informieren.

Hier kann der Grundsatz: „**NEIN zu Besserwisserei**“ hilfreich sein.

NEIN ist auch hier wieder ein Akronym und meint:

N – Nachfragen

E – um **Erlaubnis** bitten zu informieren

I – Informationen geben

- Sachlich
- Verständlich
- Übersichtlich

N – Nachfragen

- Was ist beim Klienten / der Klientin angekommen?

Zitat aus dem Buch „Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen“

Fragen zu stellen ist leicht; es kann zu einer Routinehandlung werden, gängelnd wirken und bei übermäßigem Gebrauch auf Kosten des Informierens und insbesondere des Zuhörens gehen – und dies bedeutet, dass das, was Sie beabsichtigen, für Sie an erster Stelle steht und der Patient zum passiven Empfänger einer Untersuchung wird. Sie selbst werden dabei auf die Rolle eines Experten festgelegt, der alle antworten kennt.

- Ist noch etwas unklar
- Was meint der Klient / die Klientin dazu?

Folien aus dem Vortrag



Kompetentes Fragen Stolpersteine

- offene vs geschlossene Fragen
- Routinefragen / Expertenfragen / Kettenfragen
- die Frage-und-Antwort-Falle

Häufige Effekte von Kettenfragen:

- defensive Haltung
- Selbstwert wird geschützt
- wenig Information

Kompetentes Fragen

Hinweise

- Akzeptanz vermitteln.
- Nicht urteilen.
- Behalten Sie ihre Einschätzungen im Blick.
- Bleiben Sie neugierig. (unterbrechen ist erlaubt).
- Gehen Sie den Dingen nicht nachdrücklich auf den Grund.
- Betrachten Sie das Verhalten und die Gefühle.

Kompetentes Fragen

Beispiel

- **“Warum bist du hingefallen?”**
“Weil ich langsam gefahren bin.”
- **“Genau, du bist langsam gefahren. Und wie könntest du Schneller fahren?”**
“Auf dem Fahrweg.”
- **“Was würde dann passieren?”**
“Ich würde mir weh tun, wenn ich falle.”
- **“Was möchtest du denn am liebsten tun?”**
“Ich fahre auf dem Weg, tschüß Papi...”

Offene Fragen

- helfen das Tempo anzupassen
- sind bei einem Themenwechsel hilfreich
- laden ein genauer zu berichten
- unterstützen dabei abzuwägen
- helfen selbstmotivierende Aussagen hervorzulocken

Reflektierendes Zuhören

- Die beratende Person leitet hierbei den Prozess der Selbsterkenntnis an.
- Die ungeteilte Aufmerksamkeit gilt dem Gesagten des Gegenübers.
- Verbale und nonverbale Aspekte sind wichtig.

Zur Erinnerung hier noch einmal 4 Formen des reflektierenden Zuhörens. Wenn Sie sich mit dem Thema weiter befassen, werden Sie sehen, dass es noch viel mehr hilfreiche Formen gibt.

einfaches
reflektierendes
Zuhören

“Natürlich ist unser Sohn viel mit uns allein. Er muss erstmal Hausaufgaben machen und lernen. Da bleibt meist keine Zeit sich noch mit Freunden zu treffen.”

“Er hat keine Zeit für Freunde.”

komplexeres
reflektierendes
Zuhören

“Natürlich ist unser Sohn viel allein. Er muss erstmal Hausaufgaben machen und lernen. Da bleibt meist keine Zeit sich noch mit Freunden zu treffen.”

“Für Sie ist es das Wichtigste, dass ihr Kind gute Schulnoten hat.”

Ambivalenz
reflektieren

“Für Sie ist es das Wichtigste, dass ihr Kind sehr gute Schulnoten hat.”

“Na ja vielleicht nicht das Wichtigste. Gesundheit ist natürlich auch sehr wichtig und das er glücklich und zufrieden ist. Eigentlich würde er sich bestimmt lieber öfter mit anderen Kindern treffen. Aber wir müssen doch darauf achten, dass die Noten stimmen.”

“Es ist gar nicht so einfach sein Bedürfnis nach Spielen mit Anderen und die Anforderungen der Schule unter einen Hut zu kriegen.”

...

Methaphern und
Vergleiche

“

“Es ist gar nicht so einfach sein Bedürfnis nach Spielen mit Anderen und die Anforderungen der Schule unter einen Hut zu kriegen.”

“Das können Sie wohl sagen. Er braucht aber auch immer Druck, sonst macht er einfach nichts.”

“Da fühlen Sie sich manchmal wie ein Trainer der versucht das beste aus ihm herauszuholen.”

“Genau – und das ist ganz schön anstrengend”

...



Baustein 4

Ambivalenzen

Ambivalenz- AnnäherungsVermeidungs
Konflikt als zentrales Thema

Ambivalenzen begleiten und würdigen

Menschen haben oft widersprüchliche / ambivalente Gefühle, wenn es um Veränderungen geht. Wir möchten gesund leben, unabhängig sein etc. Auf der anderen Seite fällt es schwer Gewohnheiten abzulegen oder z.B. auf gemeinsames Konsumieren als Gruppenerlebnis zu verzichten. Veränderungen stellen auch immer einen Verzicht dar. Das ist ein Nachteil der Verhaltensänderung.

Klient*in: „Ich möchte unbedingt mit dem Kiffen aufhören, aber ich kriege es nicht hin.“

Der Wunsch – „*Ich möchte aufhören*“ (Selbstmotivierende Aussage) wird durch den gegenläufigen Teil der Ambivalenz entkräftet. Alles, was nach dem **ABER** gesagt wird, verhindert die Veränderung.

Ambivalenzen zum Thema machen, begleiten und würdigen

Auch im Umgang mit Ambivalenzen sind reflektierendes Zuhören und offene Fragen geeignete Interventionen. Das Sprechen über Ambivalenzen bezeichnen W. Miller und S. Rollnick als Ambivalenzmanagement. Es ist für das MI von zentraler Bedeutung, Ambivalenzen nicht zu ignorieren oder mit Überzeugungsversuchen zu reagieren. Solche Versuche erzeugen Störungen im Gespräch (Widerstand) und helfen nicht dabei die Ambivalenz zu überwinden. Sie bewirken häufig das genaue Gegenteil und verfestigen die Ambivalenz und behindern so den Veränderungsprozess.



Ambivalenz wird häufig mit dem Bild der Waage beschrieben. Die Waagschalen stehen hierbei für Vorteile und Nachteile des Ist-Zustandes.



Im MI wird dieses Bild erweitert. Neben den Vorteilen und Nachteilen des Ist-Zustandes, werden auch eventuelle Vorteile und Nachteile einer Änderung betrachtet. Manchmal haben Veränderungen Nachteile, die nicht so offensichtlich sind, einer Veränderung allerdings sehr im Wege stehen.

Die Nachteile des Ist-Zustandes und die Vorteile einer Verhaltensänderung im Blick zu behalten und im Sinne selbstmotivierender Aussagen zu spiegeln und gleichzeitig auch die Nachteile einer Verhaltensänderung und den evtl. Verzicht auf die Vorteile des Ist-Zustandes zu sehen ist entscheidend für ein sinnvolles Ambivalenzmanagement.

Zitat aus dem Buch „Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen“

Weil Menschen mit ambivalenten Empfindungen beide Aspekte einer Kontroverse in sich haben, verfallen sie in vielen Fällen nicht in Widerstand, wenn Sie sich bemühen, nichturteilende Reflexionen anzubieten.

Folien aus dem Vortrag

Ambivalenz

Ambivalenz tauch regelmäßig vor bedeutenden Entscheidungen auf.

Sie muss kein "Symptom" eines Problems sein.

Vorteil-Nachteil-Waage

Hebe das Positive einer Änderung hervor

Vorteile des Ist-Zustandes

Nachteile des Ist-Zustandes



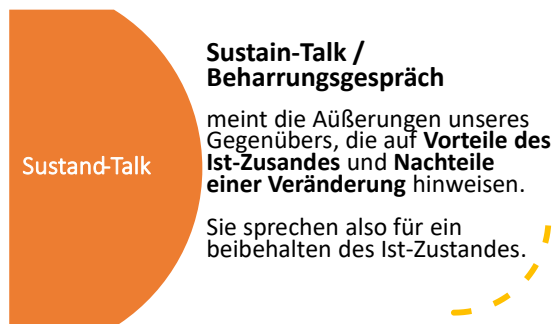
Vorteile einer Änderung

Nachteile einer Änderung

Sustain Talk, die andere Seite der Ambivalenz

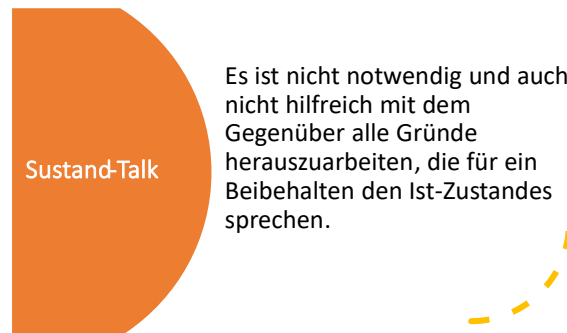
Beharren auf dem Status Quo – der Sustain Talk



A graphic for Sustain-Talk. It features an orange semi-circle on the left with the text 'Sustand-Talk' inside. To the right, the text reads: 'Sustain-Talk / Beharrungsgespräch meint die Äußerungen unseres Gegenübers, die auf **Vorteile des Ist-Zustandes** und **Nachteile einer Veränderung** hinweisen. Sie sprechen also für ein beibehalten des Ist-Zustandes.'

Sustand-Talk

Sustain-Talk / Beharrungsgespräch
meint die Äußerungen unseres Gegenübers, die auf **Vorteile des Ist-Zustandes** und **Nachteile einer Veränderung** hinweisen.
Sie sprechen also für ein beibehalten des Ist-Zustandes.

A graphic for Sustain-Talk. It features an orange semi-circle on the left with the text 'Sustand-Talk' inside. To the right, the text reads: 'Es ist nicht notwendig und auch nicht hilfreich mit dem Gegenüber alle Gründe herauszuarbeiten, die für ein Beibehalten den Ist-Zustandes sprechen.'

Sustand-Talk

Es ist nicht notwendig und auch nicht hilfreich mit dem Gegenüber alle Gründe herauszuarbeiten, die für ein Beibehalten den Ist-Zustandes sprechen.

Auch Sustain-Talk lässt sich mit reflektierendem Zuhören begegnen. Miller und Rollnick bieten drei Formen der Reflexion an:

1. Die direkte Reflexion

Das einfache Wiederholen des Gesagten oder von Teilen des Gesagten kann bereits *Change-Talk hervorrufen*.

2. Die erweiterte Reflexion

Diese Form der Reflexion gibt präzise den Inhalt des Gesagten wieder, allerdings verstärkt mit mehr Nachdruck.

3. Die zweiseitige Reflexion

Diese Reflexion erkennt den Sustain-Talk an. Gleichzeitig wird er in Verbindung zu einem bereits geäußerten Change-Talk (einer Selbstmotivierenden Aussage) gebracht.

A graphic for 'Baustein 5'. It features an orange background with a white semi-circle on the right. In the top left, there is a black silhouette of a castle. Below it is a yellow sun with a dashed orange outline. A yellow circle contains the text 'Baustein 5'. To the right, the text reads: 'Dissonanzen/ Störungen im Gespräch'.

Baustein 5

Dissonanzen/ Störungen im Gespräch

Arten von Hindernissen im Gespräch

Sicher kommt es immer wieder vor, dass Klienten*innen Störungen mit in die Beratung bringen. Vielleicht haben sie negative Erfahrungen mit solchen Gesprächen gemacht. Hier gilt es dann trotzdem einen von Respekt und Offenheit geprägte Arbeitsbeziehung zu gestalten. Im MI geht es im Schwerpunkt um Widerstände / Störungen bzw. Hindernisse, die im Kontakt, im Gespräch entstehen.

Zum Beispiel:

- Durch zu lange Gespräche, Besserwisserei und erhobenen Zeigefinger, Belehrungen etc. können Störungen erzeugt werden. Das sind Dinge, die ein Gespräch auf gleicher Augenhöhe unmöglich machen.
- Folgen wir dem Korrekturreflex, z.B. weil unser Gegenüber gerade Argumente für die Aufrechterhaltung des Ist-Zustandes anführt, können Störungen auftreten.
- Durch Ignorieren von Ambivalenzen werden regelmäßig Störungen erzeugt.
- Interventionen, die nicht zur Veränderungsphase des TTM passen können, Störungen hervorrufen.

Das sind nur ein paar Beispiele dafür, wie es passieren kann, dass Störungen und Hindernisse im Gespräch entstehen. Damit umzugehen ist Aufgabe der Fachkraft. Es gilt nun trotz Widerstand im Kontakt zu bleiben.

Mit Hindernissen umgehen

Grundsätzlich ist es hilfreich die Störung anzusprechen. Häufig hilft das bereits dabei im Kontakt zu bleiben. In anderen Situationen kann es helfen den Fokus des Gespräches zu verschieben.

Zwei kurze Beispiele:

Ein Jugendlicher sagt im Gespräch:

„Ja ok ich hänge oft ab und es ist einiges schiefgelaufen, aber deshalb bin ich ja wohl kein Versager.“

Der Gesprächspartner verschiebt den Fokus:

„Stimmt, mir geht es gar nicht darum dich Versager abzustempeln. Ich möchte mit dir lieber darüber sprechen, was in letzter Zeit schiefgelaufen ist.“

Der Effekt lässt sich verstärken in dem der Fokusverschiebung eine deutliche Zustimmung vorangesetzt wird:

„Ja das sehe ich auch so wie Du, es geht mir nicht darum dich als Versager abzustempeln. Ich möchte mit dir darüber sprechen, was in letzter Zeit schiefgelaufen ist.“

Es ist sinnvoll den eigenen Umgang mit Störungen zu betrachten und sich bewusst zu machen, welcher Werkzeugkasten bereits vorhanden ist. Dann können neue Werkzeuge zugefügt werden.

Folien aus dem Vortrag



Zusatzmaterial


Diskrepanzen sind ein gutes Mittel der Veränderungsbereitschaft einen „Schub“ zu geben. Daher lohnt es sich dieses Phänomen auch einmal anzuschauen. Hier eine Übersicht zum Thema.



Folien

Diskrepanzen

Eine Diskrepanz ist die Kluft zwischen dem Status Quo und einer Veränderung. Sie ist eine starke Triebfeder der Motivation.
(Siehe auch Theorie der kognitiven Dissonanz)



Diskrepanzen

- Achtung Korrekturreflex!!!
- Selbstkonfrontation mit Hilfe der OARS



Wie kann ich mit Diskrepanzen arbeiten

Autonomie anerkennen

MI setzt eine akzeptierende Haltung unserer Klient*Innen voraus. Dazu gehört auch die Einsicht, dass es am Ende bei unserem Gegenüber liegt ob oder wie es eine Veränderung angeht. Auch wenn keine oder kaum eine Veränderungsmotivation erkennbar ist, können wir dazu einladen, noch einmal zu sprechen, wenn sich daran etwas ändert.

Eine Diskrepanz kann als Unzufriedenheit mit dem Ist-Zustand oder als Chance erlebt werden (oder als beides). ...

Erstens kann die Diskrepanz abschreckend groß wirken. Hier gilt das sogenannte Goldilocks-Prinzip: Um motivierend zu wirken, sollte eine Diskrepanz weder zu groß noch zu klein, sondern „genau richtig sein“.

Miller und Rollnick 2013

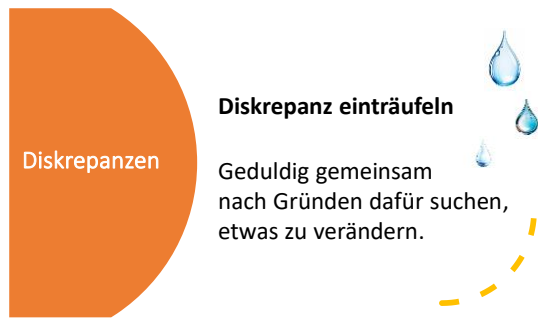
Diskrepanzen



Selbstregulierung
oder
Der Thermostat der Veränderung



Wir Regulieren ständig zwischen dem IST-Zustand und dem SOLL-Zustand (ähnlich wie der Thermostat einer Heizung). Wenn es Abweichungen gibt, die wir nicht mehr tolerieren können, werden wir nach Möglichkeiten suchen, diese Diskrepanz zu verkleinern. Schaffen wir es diese Diskrepanz herauszuarbeiten, deutlicher zu machen, kann die Motivation zur Veränderung wachsen.



Das Herausarbeiten einer Diskrepanz sollte behutsam geschehen. Ein zu schnelles oder auch zu drängendes Vorgehen, kann zu einer Beharrung auf den Ist-Zustand führen. Daher ist es ratsam die „Einladung“ mit dem Korrekturreflex zu reagieren nicht anzunehmen. Es erscheint erfolgversprechender die Diskrepanz geduldig und in kleinen Portionen „einzuträufeln“.

Informationen vermitteln



Menschen die, zumindest scheinbar, keine Motivation zur Veränderung zeigen, benötigen manchmal Informationen, die es Ihnen ermöglichen eine Diskrepanz zu entwickeln. Die Methode zur Informationsvermittlung „NEIN -zu Besserwisserei“ wurde bereits vorgestellt und ist auch hier anwendbar.

Anliegen anderer Beteiligter erkunden

Worüber machen sich Partner*in oder andere nahestehende Personen Gedanken und Sorgen? Das kann sehr bedeutend sein und eine Diskrepanz offenlegen, die für unser gegenüber sehr bedeutend sein kann und damit die motivation zur Veränderung stärkt.

Ziele und Wertvorstellungen erkunden

Worum geht es dem Gegenüber im Kern. Was sind seine oder ihre Hoffnungen, Wünsche und Ziele. Mit Hilfe des reflektierenden Zuhörens, können hier Diskrepanzen zu aktuellem Verhalten deutlich werden, die eine Motivation zur Verhaltensänderung begünstigen.

Die 12 Kommunikations-Sperren nach Thomas Gordon

Nicht selten entstehen Störungen im Gespräch durch diese Kommunikationssperren. Sie sind, wie zum Beispiel bei einem Lob, nicht immer leicht erkennbar. Es lohnt sich die 12 Kommunikationssperren nach Gordon einmal genauer anzuschauen. Auch hier eine Übersicht.

1. Befehle, anordnen, auffordern –

- Sie müssen das tun! –
- Sie können das nicht tun!
- Ich erwarte von Ihnen, dass Sie dies tun!
- Hören Sie auf damit!
- Gehen Sie sich bei ihr entschuldigen!

2. Warnen, mahnen, drohen

- Sie hätten besser dies oder dass gesagt...!
- Wenn Sie das nicht getan hätten, wäre...!
- Das hätten Sie besser unterlassen!
- Ich warne Sie, wenn Sie dies tun...!

3. Moralisieren, predigen, beschwören

- Sie sollten das tun!
- Das sollten Sie versuchen!
- Sie sind verpflichtet, es zu tun!
- Sie sind gezwungen, es zu tun!
- Ich wünsche, dass Sie es tun!
- Ich bitte Sie, es zu tun!

4. Beraten, Vorschläge machen, Lösungen liefern

- Nach meiner Auffassung sollten Sie dies oder das tun...!
- Wenn Sie mich fragen ... es wäre am besten für Sie, wenn Sie...!
- Warum versuchen Sie es nicht mal auf andere Art?
- Die beste Lösung ist...

5. Durch Logik überzeugen, Vorträge halten, Gründe anführen

- Sind Sie sich darüber im Klaren, dass...?
- Die Tatsachen sprechen dafür, das...!
- Lassen Sie mich die Fakten darlegen!
- So wäre es richtig!
- Die Erfahrung sagt uns, das...!

6. Urteilen, kritisieren, widersprechen, Vorwürfe machen

- Sie handeln töricht!
- Sie sind auf dem falschen Weg!
- Sie haben es falsch gemacht!
- Sie haben Unrecht!
- Wie dumm von Ihnen, so etwas zu sagen.

7. Loben, zustimmen, schmeicheln

- In der Regel haben Sie ein sicheres Urteil!
- Sie sind ein intelligenter Mensch!
- Sie haben große Fähigkeiten!
- Sie haben enorme Fortschritte gemacht!
- Bisher haben Sie es immer geschafft!

8. Beschimpfen, lächerlich machen, beschämen

- Sie arbeiten nachlässig!
- Sie können keinen klaren Gedanken fassen!
- Sie reden, als hörten Sie das erste Mal von der Sache!
- Sie stellen sich wirklich töricht an!

9. Interpretieren, analysieren, diagnostizieren

- Das sagen Sie, weil Sie ärgerlich sind!
- Sie sind eifersüchtig! – Was Sie wirklich brauchen, ist...!
- Sie haben Autoritätsprobleme!
- Sie wollen Eindruck schinden!
- Sie sind ein bisschen paranoid!

10. Beruhigen, Sympathie äußern, trösten, aufrichten

- Morgen werden Sie anders darüber denken!
- Es wird schon besser werden!
- Die Dinge sehen immer schlimmer aus, als sie sind!
- Auf Regen folgt Sonnenschein!
- Nehmen Sie sich das doch nicht so zu Herzen!
- So schlimm ist es doch gar nicht!

11. Forschen, fragen, verhören – Warum haben Sie das getan?

- Wie lange sind Sie schon dieser Auffassung?
- Was haben Sie getan, um eine Lösung zu finden?
- Haben Sie es mit irgendjemandem besprochen?
- Wann sind Sie sich dieser Einstellung bewusst geworden?
- Wer hat Sie beeinflusst?

12. Ablenken, ausweichen, aufziehen

- Das hat doch auch sein Gutes!
- Kommen Sie erst mal wieder zu sich, bevor Sie sich darüber Gedanken machen!
- Lassen Sie uns zum Essen gehen und es vergessen!
- Das erinnert mich an die Zeit, als...

Gordon, Thomas: Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind, Heyne Verlag 2022.

Literatur zum weiteren Studium

Thema Theoretische Grundlagen:

Rahn, Isa: Grundannahmen und Haltungen der motivierenden Gesprächsführung, Grin Verlag, Norderstedt 2007.

ISBN 978-3668-1399-16

Jähne, Andreas, Schulz, Cornelia: Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung für Beratung, Therapie und Coaching. Junfermann Verlag Paderborn 2018.

ISBN 978-3-95571-727-8

Beide Bücher bieten eine Übersicht auf die dem Mi zugrundeliegenden Theorien.

Thema Beziehungsaufbau:

Miller, William R., Rollnick, Stephen: Motivierende Gesprächsführung, Motivational Interviewing: 3. Auflage des Standardwerkes
Kapitel 4 – Beziehungsaufbau und Distanzierung

Hier werden auch verschiedene „Fallen“ dargestellt, die den Beziehungsaufbau gefährden oder erschweren. Auch Hinweise auf den Beziehungsaufbau unterstützende Strategien sind hier zu finden.

Gordon, Thomas: Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind, Heyne Verlag 2022.

In unserem Zusammenhang können hier die von Gordon dargestellten 12 Kommunikationssperren hilfreich sein, um einen Beziehungsaufbau positiv zu gestalten bzw. um Fehler zu vermeiden.

Gordon, Thomas: Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind, Heyne Verlag 2022.

In unserem Zusammenhang können hier die von Gordon dargestellten 12 Kommunikationssperren hilfreich sein, um evtl. Ursachen für ein beharrendes Verhalten oder Störungen im Gespräch zu erkennen.

Dem Handout zugrundeliegende Literatur:

Gordon, Thomas: Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind. Heyne Verlag 2022.

ISBN 978-3453606456

Hohman, Melinda: Motivierende Gesprächsführung in der Praxis Sozialer Arbeit, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau 2024.

Jähne, Andreas, Schulz, Cornelia: Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung für Beratung, Therapie und Coaching. Junfermann Verlag Paderborn 2018.

ISBN 978-3-95571-727-8

Keller, Stefan (Hrsg.): Motivation zur Verhaltensänderung, Das Transtheoretische Modell in Forschung und Praxis: Lambertus Verlag – Forschung, Freiburg im Breisgau 1999.
ISBN 3-7841-1195-5

Miller, William R., Rollnick, Stephen: Motivierende Gesprächsführung, Motivational Interviewing: 3. Auflage des Standardwerkes, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau 2013
ISBN 978-7841-2545-9

Miller, William R.: Gut(es) Zuhören – Die Kunst empathischen Verstehens. G.P. Probst Verlag, Lichtenau/Westf. 2020. ISBN978-3-944476-36-0

Naar-King, Sylvia, Suarez Mariann (Hrsg.): Motivierende Gesprächsführung mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Beltz Verlag, Weinheim, Basel 2012.
978-3612-79818-5

Rahn, Isa: Grundannahmen und Haltungen der motivierenden Gesprächsführung, Grin Verlag, Norderstedt 2007.
ISBN 978-3668-1399-16

Rahn, Isa: Theorie und Praxis der „Motivierenden Gesprächsführung“ in der Suchthilfe. Diplomoca Verlag GmbH, Hermannstal / Hamburg 2014

Rogers, Carl: Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Fischer Verlag, 26. Auflage 1983 (Kapitel: Die Zwischenmenschliche Beziehung. Das tragende Element in der Therapie.
ISBN 978-3-596-42250-0

Rollnick, Stephen, Miller, William R., Butler Christopher C.: Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen, Core-Skills für Helfer, G.P. Probst Verlag Lichtenau/Westf. 2012.
ISBN 978-3-9813389-7-3

Rosengren, David B.: Arbeitsbuch Motivierende Gesprächsführung, Trainingsmanual, G.P. Probst Verlag, Lichtenau/Westfalen 2012.
ISBN 978-3-9813389-3-5

Schilling, Johannes: Didaktik / Methodik Sozialer Arbeit, 7. Auflage: Ernst Reinhardt Verlag München Basel 2016.
ISBN 978-3-8252-8687-3

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen, 40. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag Reinbek bei Hamburg 2004.
ISBN 3-499-17489-8

Van Merendonk, Stijn: Motivierende Gesprächsführung Kompakt, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau 2021.
ISBN 978-3-7841-3279-2