

Interreg



EUROPÄISCHE
UNION

Österreich-Tschechische Republik

Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

Projekt Initiative 50+
Projekt Iniciativa 50+

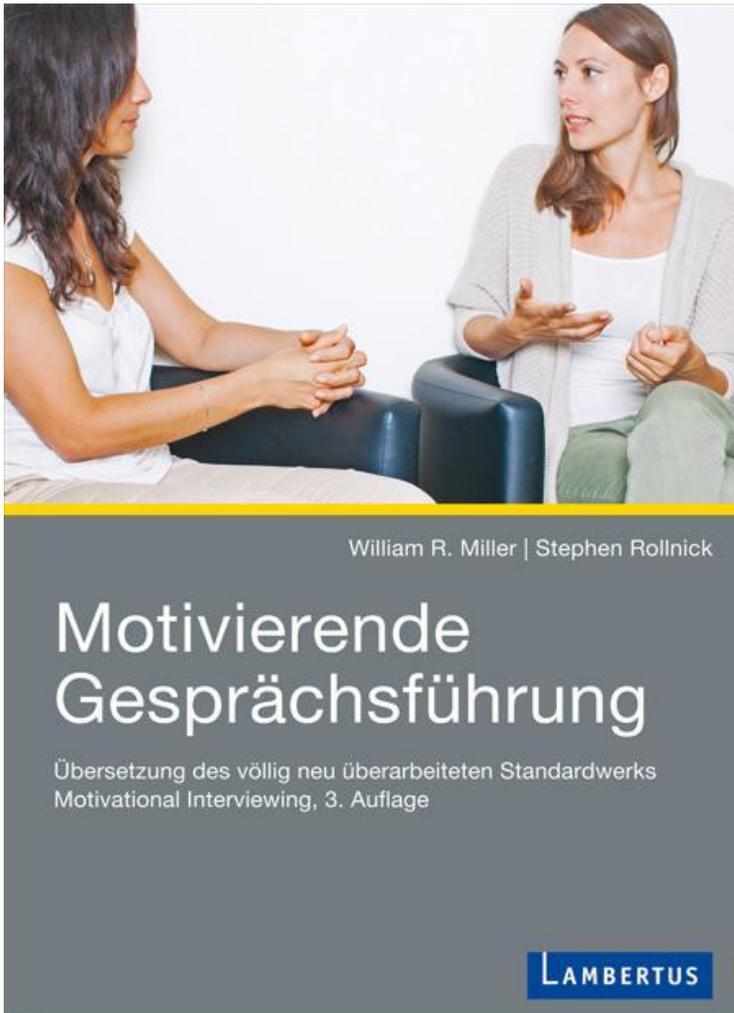
Projekt ATCZ68

Motivierende Gesprächsführung

29. November 2017

Klaus Rauscher

Buchtipp & Quellenangabe



Motivierende Gesprächsführung

William R. Miller, Stephen
Rollnick

Lambertus Verlag, 3. Auflage
(2015)

Motivierende Kurzintervention – Haltung | Geist | Spirit

Vortrag von Wolfgang Hainz,
Linz, 19.3.2013

Motivational Interviewing (MI) – Motivierende Gesprächsführung

Motivational meint nicht, dass Motivation eingetrichtert wird, sondern „**die Motivation betreffend**“

Interviewing meint nicht, ein „Verhör“ zu veranstalten, sondern im Sinne von Interview – ein gemeinsames Betrachten eines Sachverhaltes

Was ist Motivierende Gesprächsführung?

Motivational Interviewing ist ein kooperativer, zielorientierter Kommunikationsstil, mit besonderer Aufmerksamkeit auf die Sprache der Veränderung.

Dieser Stil ist daraufhin konzipiert, die persönliche Motivation für und die Selbstverpflichtung auf ein spezifisches Ziel zu stärken, indem er die Motive eines Menschen, sich zu ändern, in einer Atmosphäre von Akzeptanz und Mitgefühl herausarbeitet und erkundet.

(Miller & Rollnick 2013)

Bei MI geht es darum, abzurufen und herauszuarbeiten was bereits vorhanden ist, und nicht darum, Fehlendes hinzuzufügen.

(Miller & Rollnick 2013)

Drei Kommunikationsstile

Directing

gebieten steuern vorgeben
bestimmen regieren
anordnen kommandieren
entscheiden reglementieren
anführen genehmigen vorschreiben
festlegen verabreichen
befehlen managen
leiten

Guiding

anspornen
aufklären kooperieren entflammen
vorschlagen aktivieren begleiten
motivieren achtgeben wachrufen
hinweisen beispringen inspirieren
aufzeigen
ermutigen betreuen
unterstützen herauslocken
mitnehmen entfachen

Following

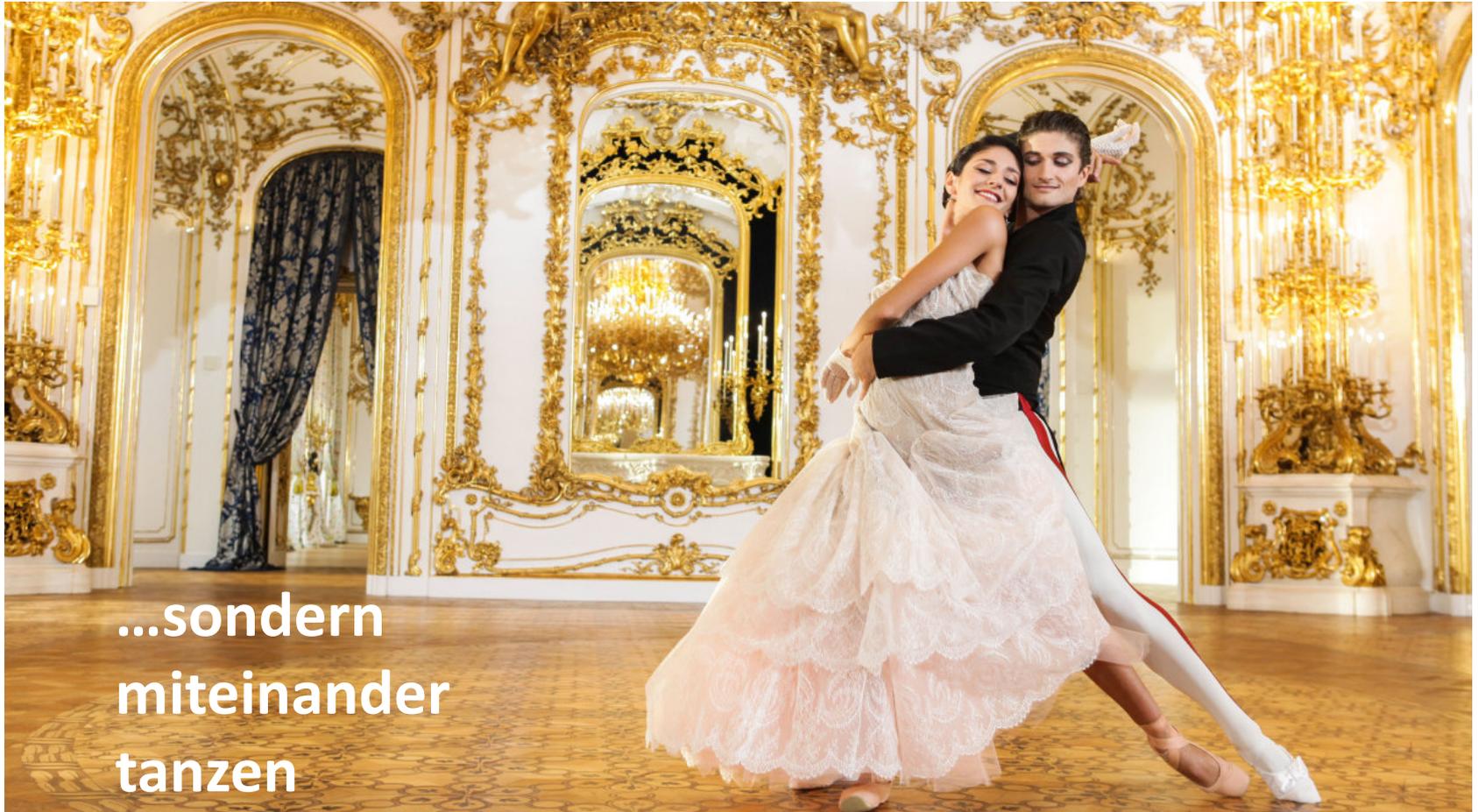
dabeibleiben
verstehen
zuhören mitlaufen
wertschätzen zulassen
nachvollziehen begreifen
in sich aufnehmen
zu jemandem halten
Vertrauen haben
zur Seite stehen
erlauben präsent sein
interessieren
auf jemanden eingehen
beobachten
mitgehen

Was ist Motivierende Gesprächsführung?



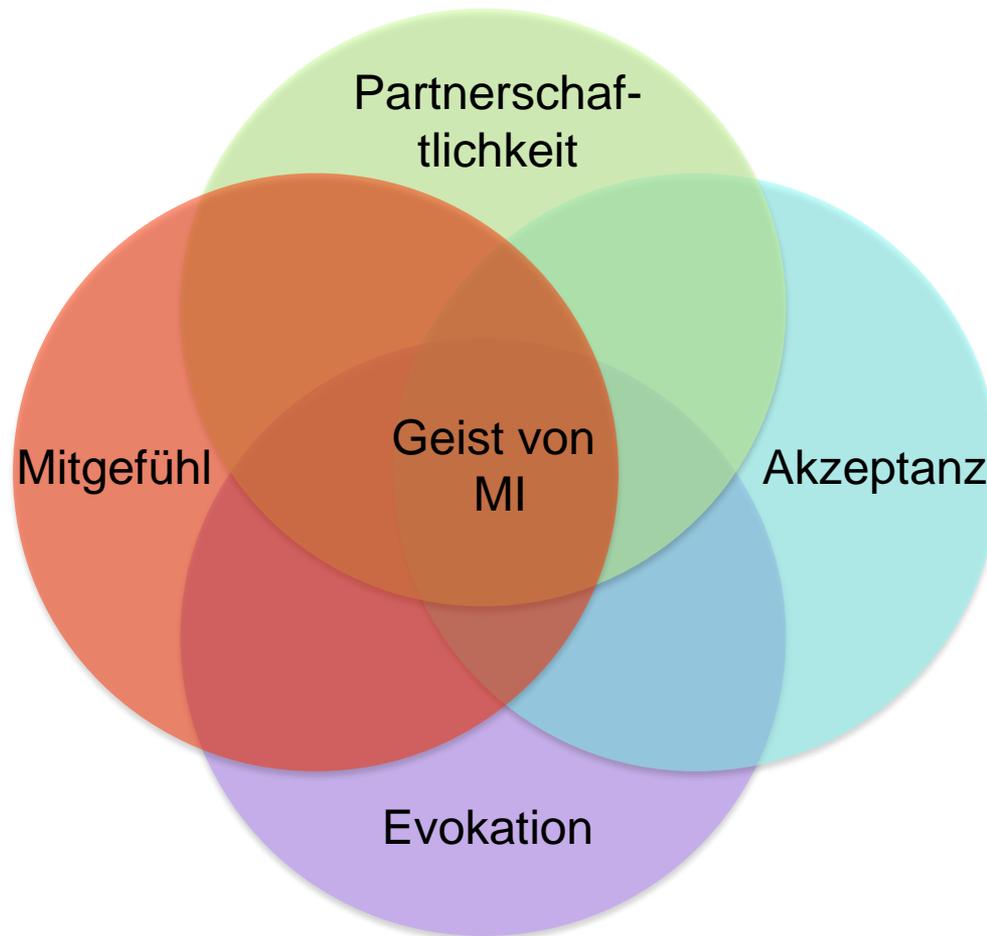
**Motivierende
Gesprächsführung
ist nicht
miteinander
ringen,...**

Was ist Motivierende Gesprächsführung?



...sondern
miteinander
tanzen

Der Geist der Motivierenden Gesprächsführung





Der Geist der motivierenden Gesprächsführung (Spirit)

Partnerschaftlichkeit - Collaboration

- „mit“ dem Klienten und „für“ den Klienten
- Gleichwertigkeit der Gesprächspartner
- Jeder Mensch ist Experte, in den Dingen, die ihn selbst betreffen

Akzeptanz - Acceptance

- Der Person an sich wird unbedingte positive Beachtung und Wertschätzung entgegengebracht
- Wertschätzung /Würdigung/ Unterstützung der Autonomie/ Empathie (Rogers)

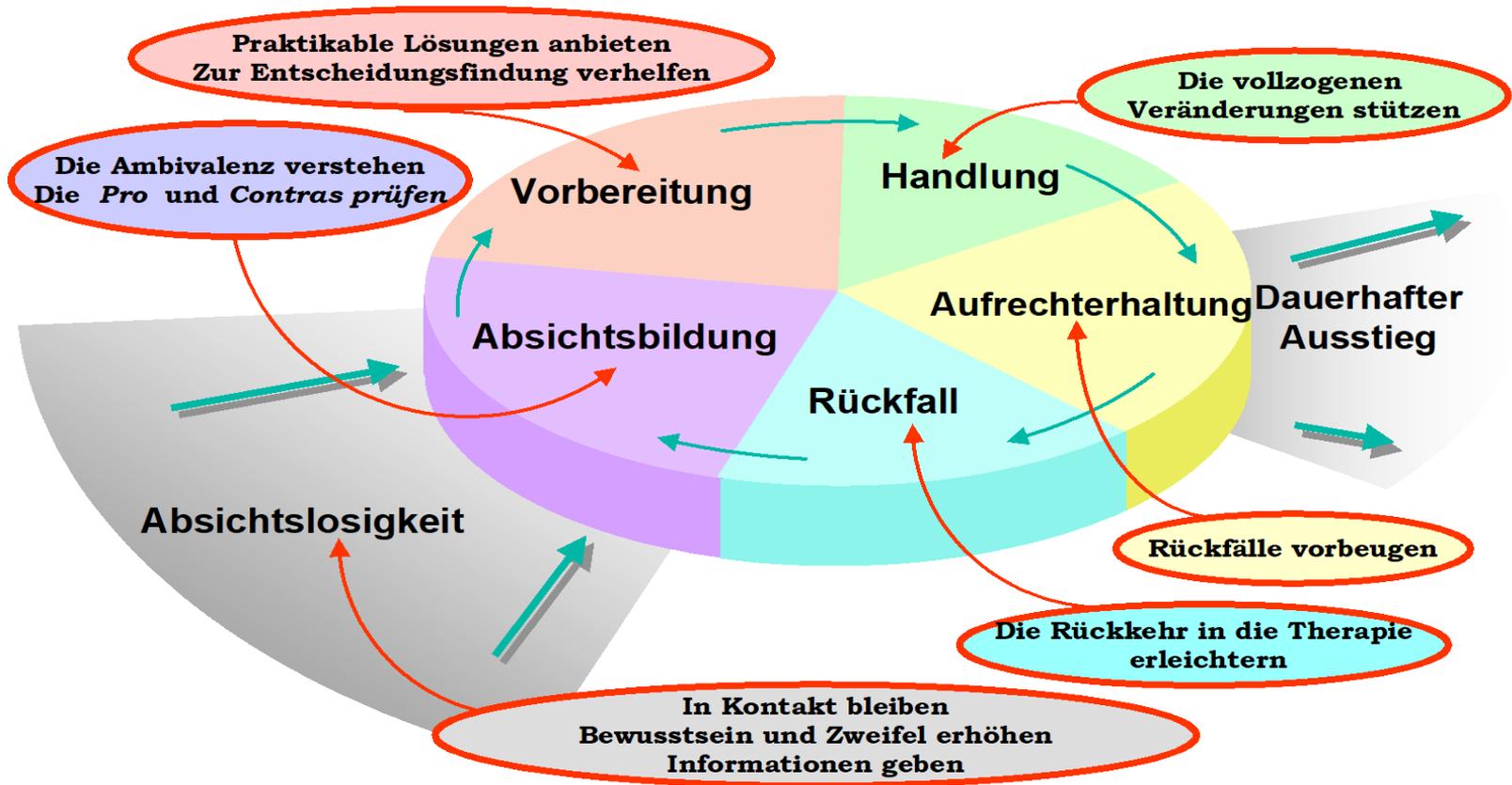
Eigenmotivation - Evocation

- Intrinsische Motivation und eigene Ressourcen sollen hervorgeholt werden

Mitgefühl - Compassion

- Wohlbefinden des Klienten aktiv fördern
- Bedürfnisse des Klienten haben Priorität

Motivationsaufgaben in den Stadien der Veränderung

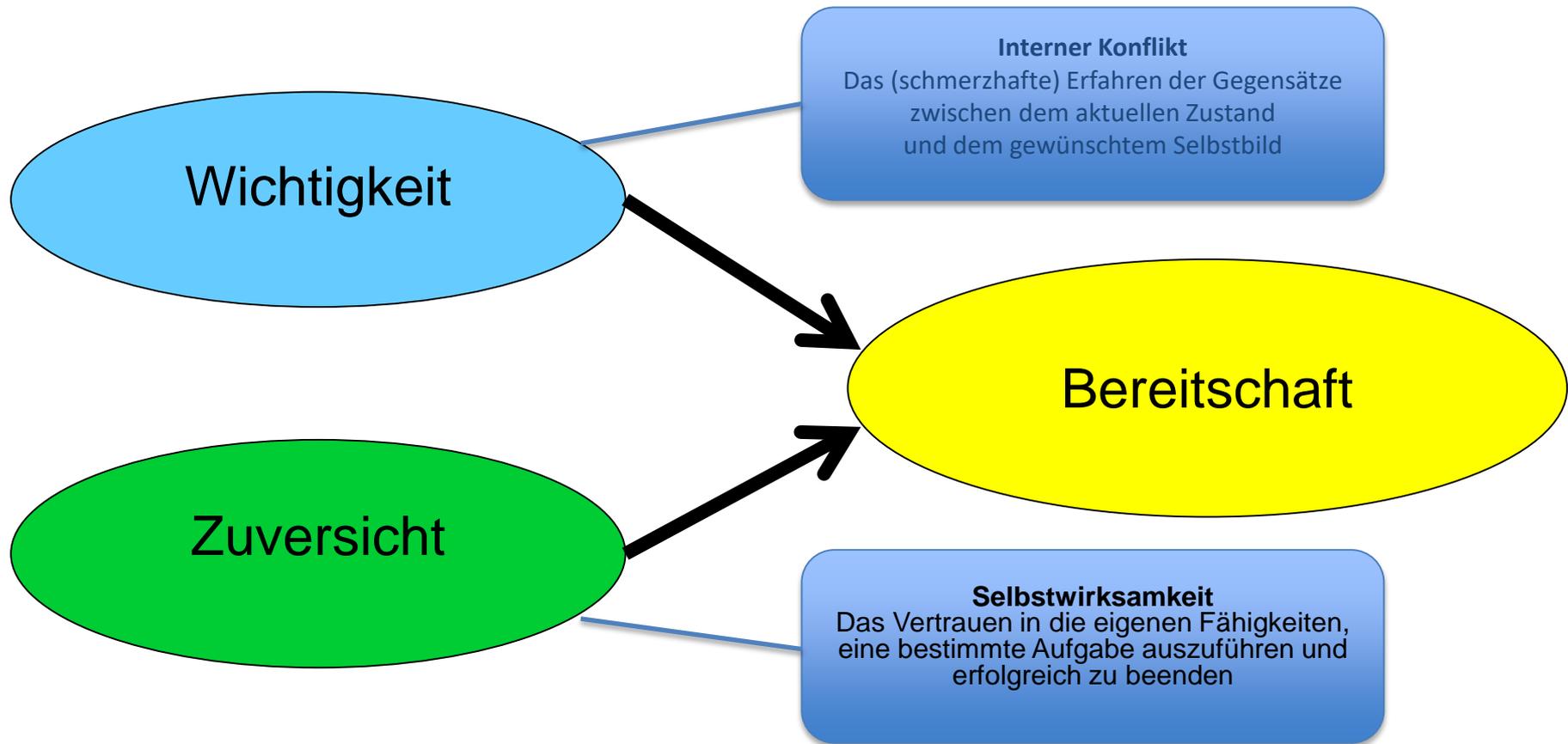


Faktoren der Veränderung

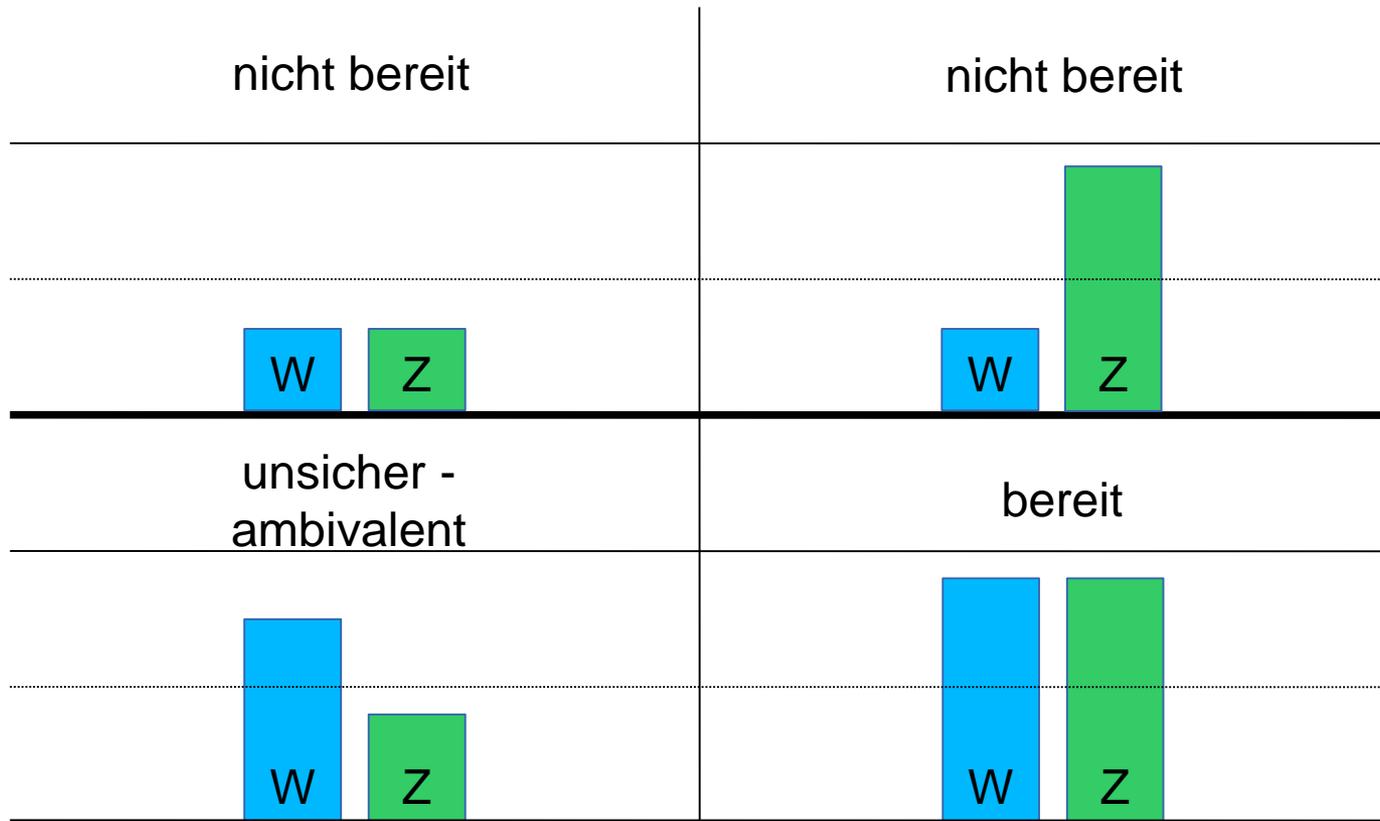
Die Bereitschaft von Menschen, sich zu verändern, ist erhöht, wenn:

... ihnen die Veränderung wichtig ist

... sie sich die Veränderung zutrauen



Motivationslagen



Ambivalenz

- ✧ Ambivalenz ist in Ordnung und völlig normal
- ✧ Ambivalenz ist ein natürlicher Schritt im Prozess der Veränderung
- ✧ Ambivalenz veranlasst uns, eine Situation weiter zu explorieren
- ✧ Ambivalente Personen vermischen Change Talk-Aussagen (→ argumentiert Veränderung) mit Sustain Talk-Aussagen (→ argumentiert Status Quo)
- ✧ Es ist möglich und notwendig mit Ambivalenz zu arbeiten

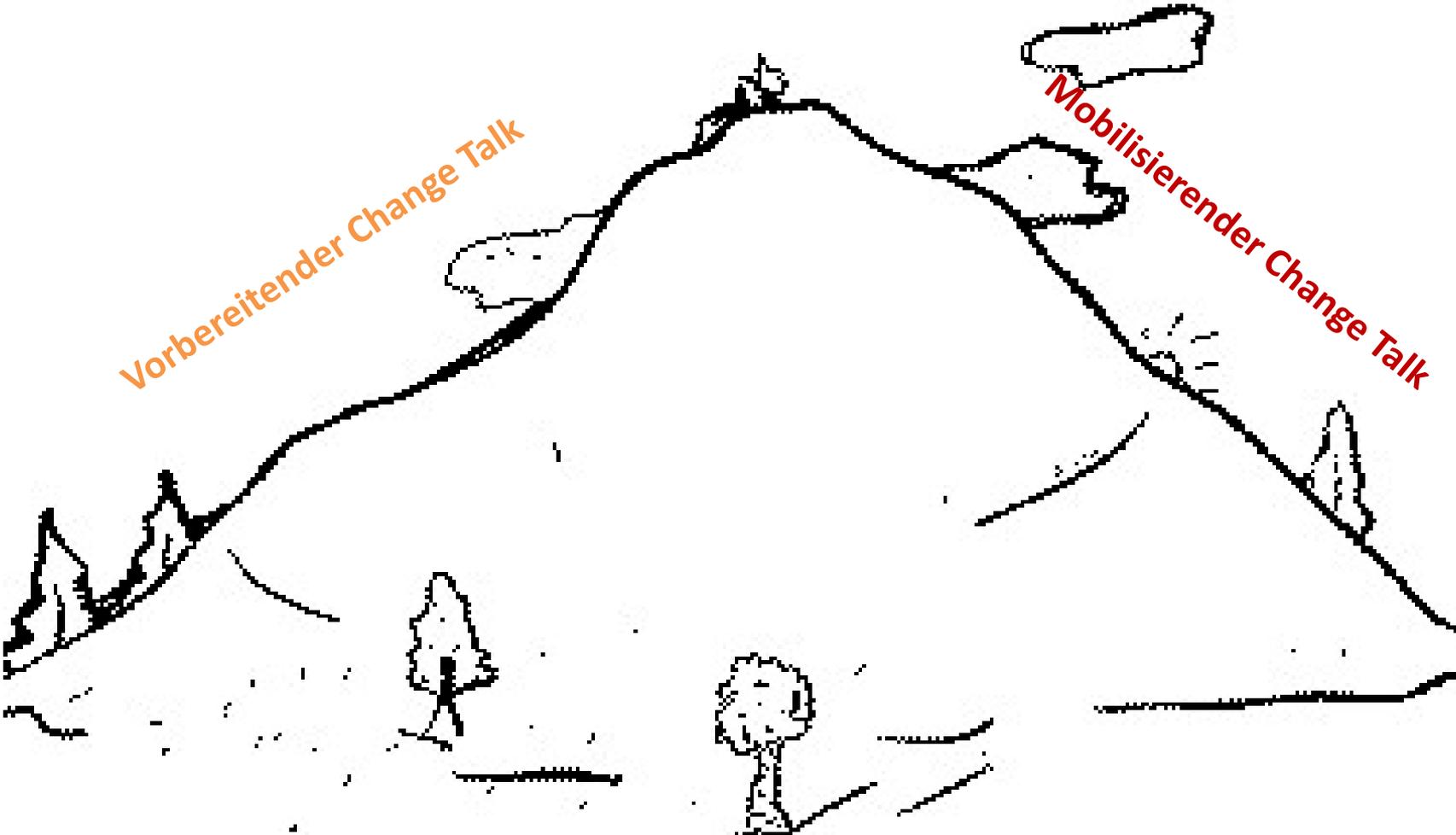


Sprache der Veränderung – Change Talk

- ★ Change Talk sind jegliche Aussagen der Person, die in Richtung Veränderung gehen
(Erkennen v. Problemen; Wichtigkeit und Werte; Wille zur Veränderung; Besorgnis, Vertrauen, Optimismus)
- ★ Eigene Argumente des Klienten/Patienten sind wichtig
- ★ Prozessphase Evoking
- ★ viel Change Talk erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Veränderung
- ★ ist ein guter Indikator für den “roten Faden”, “Perlen”

Die Direktivität der Motivierenden Gesprächsführung ist, bei der Person Change Talk (Veränderungssprache) gezielt hervorzurufen.

Change Talk



Vorbereitender Change Talk

Mobilisierender Change Talk

Absichtslosigkeit

Absichtsbildung

Vorbereitung

Handeln

Preparatory Change Talk

schließt Aussagen ein wie:

- ▶ **D**esire (Wunsch): „*Wäre schön, nächstes Jahr trocken zu sein.*“
- ▶ **A**bility (Fähigkeit): „*Ich könnte schon weniger trinken.*“
- ▶ **R**eason (Gründe): „*Meine Frau stört mein Trinken sehr.*“
- ▶ **N**eed (Notwendigkeit): „*Ich muss meinen Konsum reduzieren.*“

**Veränderung ist wahrscheinlich
bei hohen Werten in diesen 4 Bereichen**

Mobilizing Change Talk

Der Mobilizing Change Talk signalisiert eine Bewegung, die dann zur Auflösung der Ambivalenzen zugunsten der Veränderung führen kann

Selbstverpflichtungssprache

Mobilizing Change Talk

schließt Aussagen ein wie:

- ▶ **C**ommitment: *„Nächstes Jahr werde ich trocken sein.“*
- ▶ **A**ctivation: *„Ich bin bereit weniger zu trinken.“*
- ▶ **T**aking Steps: *„Ich habe mich bereits erkundigt.“*

Zielgerichtetes Einsetzen der Techniken

Offene Fragen stellen

Aktives Zuhören

Bestätigen / Würdigen

Zusammenfassen

(Informationen austauschen)

Change Talk

Offene Fragen stellen

- ✧ Erlauben keine kurzen Ja/Nein Antworten
- ✧ Bestimmen die Antwort nicht voraus
- ✧ Konzentrieren die Aufmerksamkeit und den Interventionsfokus des Beraters beim Klienten
- ✧ Erleichtern die Miteinbeziehung und regen den Klienten zum Sprechen an

Dem Klienten soll die Möglichkeit gegeben werden, seine (problematische) Situation so frei wie möglich zu betrachten.

Offene Fragen dienen nicht dazu, dem Berater mehr Wissen zu verschaffen, sondern den Klienten zum Denken anzuregen!

Offene Fragen stellen

Offene Fragen

Was ist ihr Problem...?

Was glauben sie von...?

In welcher Weise,...?

Was verstehen sie unter...?

Was besorgt sie bei...?

In welchem Sinne...?

Wie sehen sie diese Situation?

Was befriedigt sie bei...?

Wo ist es ein Problem?

Wenig geeignete Fragen

Geschlossene Fragen

(verlangen Ja/Nein Antworten)

Informationsfragen

(verlangen Informationen)

Verhörfragen

(beginnen mit Warum..., Wieso...)

Alternative Fragen

(Setzen eine Wahl vor)

Zu offene Fragen

(zu generell)

Aktives bzw. Reflektierendes Zuhören

Der aktive Zuhörer schließt aus dem, was er hört, auf einen Sinngehalt und stellt diese Annahme dem Klienten wieder zur Verfügung, und zwar nicht in Form einer Frage, sondern in Form einer Feststellung

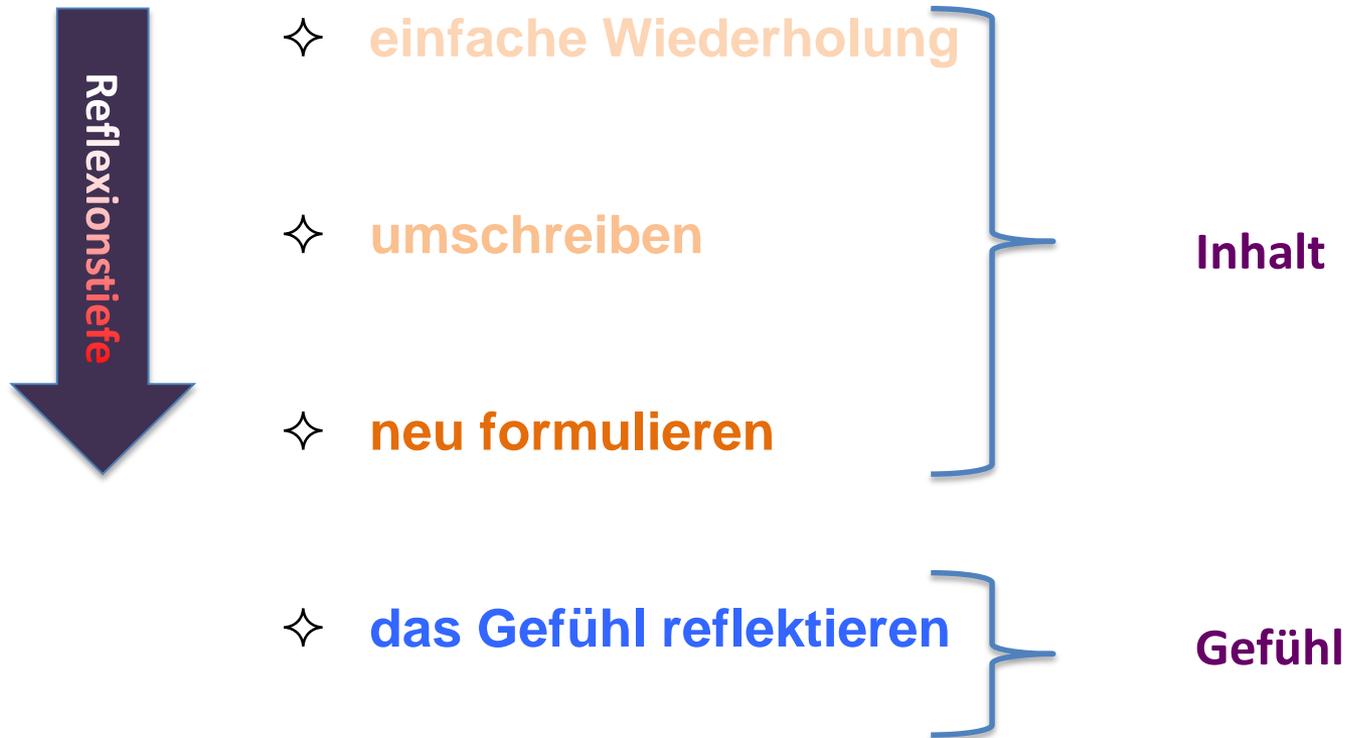
Aktives bzw. Reflektierendes Zuhören

Ziele des aktiven Zuhörens:

- ✧ Bedeutung des Gesagten überprüfen
- ✧ den Klienten zum Weitersprechen zu bewegen
- ✧ Inhalte zu klären
- ✧ Vermutungen über nicht explizit Gesagtes anstellen
- ✧ spezielle Aspekte unterstreichen und betonen
- ✧ spezielle Aspekte entkräften und minimieren

Aktives bzw. Reflektierendes Zuhören

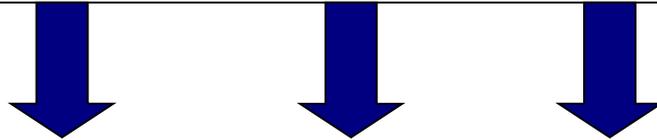
Formen des aktiven Zuhörens:



Bestätigen/Würdigung

Ziele

- ✧ das Bewusstsein über positive Anteile des Selbst fördern
- ✧ die Erfahrungen des Klienten legitimieren
- ✧ die Ambivalenz normalisieren
- ✧ neue Gesichtspunkte anbieten
- ✧ Interesse für den Klienten mitteilen
- ✧ positive Verstärkung



Die Selbstwirksamkeit fördern



Bestätigen/Würdigung

- ✧ Bestätigung ist kein Kompliment
- ✧ Konzentration auf Verhaltensweisen
(statt auf Einstellungen, Entscheidungen, Ziele)
- ✧ Das Wort „ich“ vermeiden
- ✧ Beschreibungen (statt Beurteilungen) bevorzugen
- ✧ Fokus auf unproblematische Bereiche
- ✧ Auch Bemühungen werden anerkannt
- ✧ Kulturspezifische Anwendung!



Zusammenfassen

- ✧ Werden periodisch im Verlauf eines Gesprächs gemacht.
- ✧ bei Schlüsselstellen des Gesprächs: vor dem Gesprächsende, wenn sich eine Wende abzeichnet,...
- ✧ eine Zusammenfassung ist ein komplexes und umfangreiches Reflektierendes Zuhören

Zusammenfassen

Die Struktur von Zusammenfassungen I:

1. Eingeschlossen werden all jene Statements des Klienten, die ein **Problembewusstsein** erkennen lassen, **Befürchtungen diesbezüglich** beinhalten, **Überlegungen in Bezug auf die Änderung** oder **Optimismus bezüglich der Änderung** enthalten
→ ***Change Talk***
2. Beide Aspekte des Problems werden beleuchtet → **Ambivalenz wird zur Sprache gebracht.**
3. Informationen aus **anderen Quellen** können aufgegriffen werden (frühere Gespräche, Probleme mit dem Gesetz,...)

Zusammenfassen

Die Struktur von Zusammenfassungen II:

4. Zusammenfassungen sind so **knapp und scharf umrissen** wie möglich.
5. Zusammenfassungen **enden mit der Bitte um einen Kommentar des Klienten.**
 - Was sagen Sie dazu? Habe ich etwas ausgelassen?
 - Möchten Sie etwas ergänzen oder korrigieren?
6. Bei überleitenden Zusammenfassungen ist es angebracht, sie mit der Feststellung zu beginnen, dass der Versuch gemacht wird, eine Zusammenfassung zu machen.
„Schauen wir, ob ich verstanden habe, was Sie mir bis jetzt gesagt haben...“

4 grundlegende Prozesse in MI

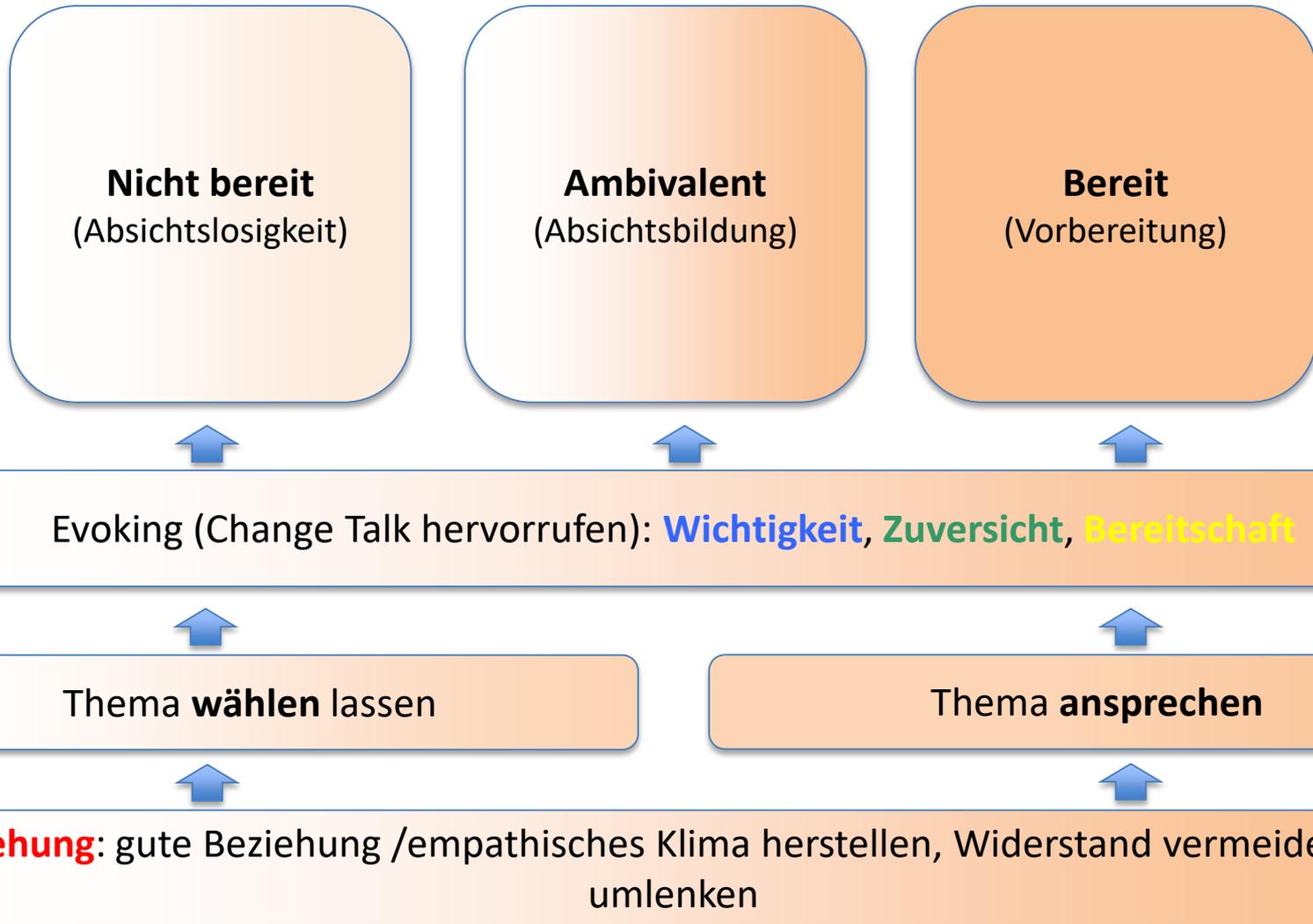
Planning – Brücke zur Veränderung

Evoking – Change Talk hervorrufen

Focusing – die Richtung klären

Engaging – Die Beziehung herstellen

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?



Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Beziehung herstellen

- ✧ Interesse und Aufmerksamkeit vermitteln
- ✧ Rahmenbedingungen beachten (z.B. Anwesenheit anderer Personen vermeiden bzw. klären; mögliche Störungen vermeiden; Zwangskontext berücksichtigen; etc.)
- ✧ Mit **offenen Fragen** und **aktivem Zuhören** explorieren

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Focusing – Worum soll es gehen?

- ✧ Kurz den Kontext klären
- ✧ Thema wählen lassen
„Worüber möchten sie sprechen...?“
- ✧ Thema ansprechen
„Ich würde sie gerne um ein kurzes Gespräch bitten. Es geht darum, dass ... Was denken sie darüber?“

Thema **wählen** lassen

Thema **ansprechen**

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Focusing – die Richtung klären

Klient

Setting

Berater

Fokus klar

mehrere Möglichkeiten

unklarer Fokus

- ✧ Abklären, ob man das Anliegen richtig verstanden hat
- ✧ keine weitere Orientierung nötig

- ✧ Agenda mapping:
 - „Metaebene“
 - Strukturieren
 - Optionen betrachten
 - aus der Nähe betrachten
 - Visualisierungen zu Hilfe nehmen

- ✧ Gute Beziehung
- ✧ Exploration
- ✧ Komplexität reduzieren
- ✧ braucht Zeit
- ✧ parallele Wege beschreiten
- ✧ OARS zentral

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Focusing – Worum soll es gehen?

Worüber möchten Sie gerne reden?

Geistige
Gesundheit

Beziehung(en)

Körperliche
Gesundheit

Substanz-konsum

Emotionales
Wohlergehen

Arbeit

Freundeskreis

Sexualität

Finanzen

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Focusing – Worum soll es gehen?

Agenda Mapping:

- ✧ Sinnvoll, wenn mehrere Themen im Raum stehen bzw. Fokus unklar ist
- ✧ Sich für Themenauswahl Zeit nehmen.
„Haben Sie etwas dagegen, wenn wir über Themen nachdenken, die wir besprechen könnten?“
- ✧ Einladung an den Klienten seine Themen aufzulisten, Berater kann mit seinen Themen ergänzen
- ✧ Klienten Raum geben, seine und die Themen des Beraters zu reflektieren
- ✧ Themen vom Klienten würdigen
- ✧ Klienten ermuntern, neue Ideen zu äußern
- ✧ In der Möglichkeitsform bleiben:
„Ein Thema, das wir besprechen könnten ist, ...“

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Die Motivation einschätzen

Wie sehr fühlen Sie sich bereit die angezeigte Änderung auszuführen?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Überhaupt nicht		Ein wenig			Ziemlich		Sehr		Sehr stark	
Wie zuversichtlich sind Sie, dass Ihnen die angezeigte Veränderung gelingt?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Überhaupt nicht		Ein wenig			Ziemlich		Sehr		Sehr stark	
Wie sehr stört Sie Ihre aktuelle Situation?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Überhaupt nicht		Ein wenig			Ziemlich		Sehr		Sehr stark	

Evoking (Change Talk hervorrufen): **Wichtigkeit**, **Zuversicht**, **Bereitschaft**

Thema **wählen** lassen

Thema **ansprechen**

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Mit der Motivation arbeiten

Nicht bereit

(Absichtslosigkeit)

- ✧ Kontakt herstellen
- ✧ Informationen geben
- ✧ Erste Zweifel und Problembewusstsein wecken

Evoking (Change Talk hervorrufen): **Wichtigkeit**, **Zuversicht**, **Bereitschaft**

Thema **wählen** lassen

Thema **ansprechen**

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Nicht bereit (Absichtslosigkeit) – Strategien

- ✧ Respektvoll **zur Kenntnis nehmen**, dass der Klient derzeit nicht veränderungsbereit ist
- ✧ **Fragen stellen, die zum Nachdenken anregen:**
 - „Was müsste anders sein, damit sie zu einer Veränderung eher bereit wären?“
 - „Was müsste geschehen, dass sie von 0 auf x kommen würden?“
 - „Wie sieht das in der Zukunft aus, wenn sie weitermachen würden wie bisher?“
- ✧ Eventuell über die **Vor- und Nachteile** des aktuellen Verhaltens sprechen
- ✧ **Sachinformationen** zur Verfügung stellen (Erlaubnis dafür einholen)
 - „Ich habe ein paar Informationen, die in diesem Zusammenhang für sie interessant sein könnten. Möchten sie sie hören?“
 - „Ich gebe ihnen hierzu ein paar Infos – Sie entscheiden, wie hilfreich diese für sie sind.“
- ✧ Evtl. die **eigene Sichtweise** zur Sprache bringen (Erlaubnis dafür einholen)
- ✧ Dem Klienten versichern, dass Sie als Ansprechperson zur Verfügung stehen. Die **Nicht-Bereitschaft akzeptieren** und das auch ausdrücken. Es kann sein, dass er das Gespräch erst überdenken muss, um eine Veränderung in Betracht zu ziehen.
→ **Zeit geben**

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Mit der Motivation arbeiten

Nicht bereit
(Absichtslosigkeit)

Ambivalent
(Absichtsbildung)

- ✧ Die Ambivalenz verstehen
- ✧ Pro und Contra analysieren
- ✧ **Wichtigkeit** und **Zuversicht** erhöhen

Evoking (Change Talk hervorrufen): **Wichtigkeit**, **Zuversicht**, **Bereitschaft**

Thema **wählen** lassen

Thema **ansprechen**

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Ambivalent (Absichtsbildung) – Strategien

- ✧ **Beleuchtung der Pro und Contra** des aktuellen Verhaltens und der Veränderung
 - „Was gefällt ihnen am [derzeitigen Verhalten]?“
 - „Was wären die Nachteile, wenn sie ihr [Verhalten ändern würden]?“
 - „Was wären die Vorteile, wenn sie ihr [Verhalten] ändern würden?“
 - „Was gefällt ihnen weniger am [derzeitigen Verhalten]?“

- ✧ **Wichtigkeit und Zuversicht erhöhen**
 - „Was müsste passieren, dass es für sie noch wichtiger wäre, ihr Verhalten zu verändern?“
 - „Was bzw. wer könnte ihnen dabei helfen, eine Veränderung umzusetzen?“

- ✧ Arbeitsblatt der „**Entscheidungswaage**“ mitgeben

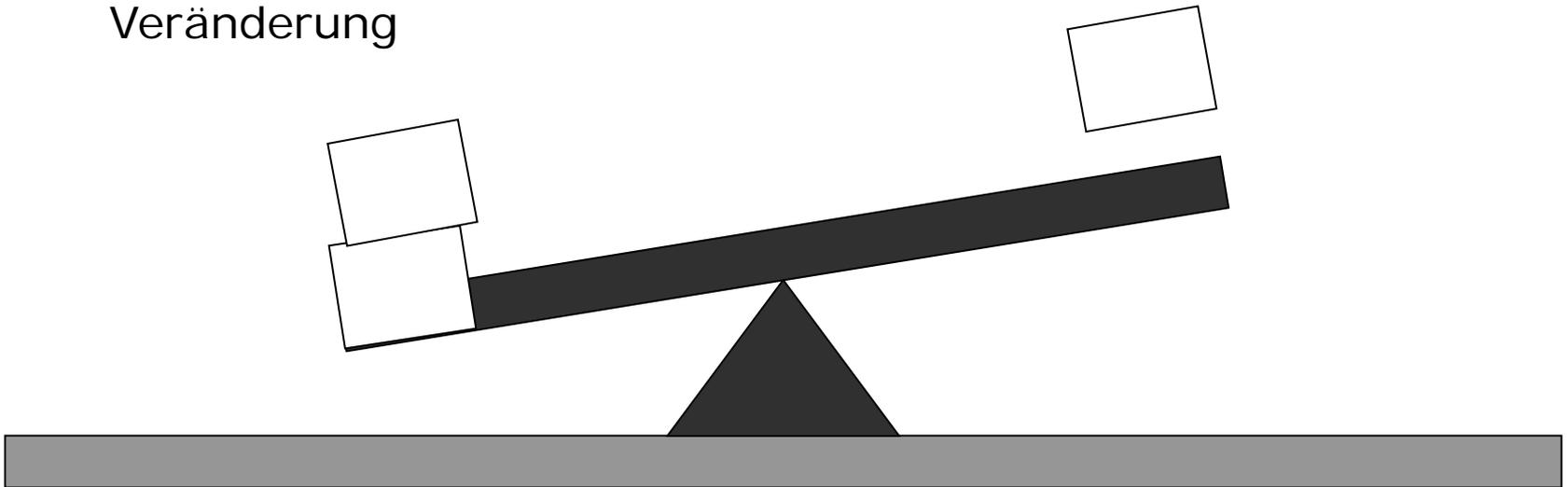
Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Ambivalent (Absichtsbildung) – Strategien

Entscheidungswaage

Kosten des Status Quo,
Nutzen einer
Veränderung

Kosten einer
Veränderung,
Nutzen des Status Quo

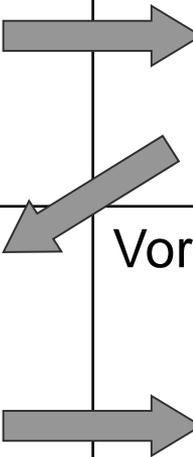


Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Ambivalent (Absichtsbildung) – Strategien

Entscheidungswaage

Nicht Veränderung (Status quo)	Veränderung
Vorteile:	Nachteile:
Nachteile:	Vorteile:



The diagram illustrates a decision scale with a vertical line separating the 'Nicht Veränderung (Status quo)' column on the left from the 'Veränderung' column on the right. In the top-left quadrant (Status quo / Vorteile), a horizontal arrow points to the right towards the 'Veränderung' column. In the top-right quadrant (Veränderung / Nachteile), a diagonal arrow points down and to the left towards the 'Nicht Veränderung' column. In the bottom-left quadrant (Nicht Veränderung / Nachteile), a horizontal arrow points to the right towards the 'Veränderung' column. In the bottom-right quadrant (Veränderung / Vorteile), a horizontal arrow points to the right towards the 'Veränderung' column.

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Ambivalent (Absichtsbildung) – Strategien

Entscheidungswaage:

- ✧ Argumente können verschieden gewichtet sein
- ✧ Gewichtungen der Argumente können sich im Laufe der Zeit verschieben
- ✧ Argumente des Klienten müssen nicht mit den Überzeugungen und Argumenten des Beraters übereinstimmen.
- ✧ Die einzelnen Argumente für und gegen eine Veränderung sind miteinander verbunden: die Veränderung eines der Elemente kann auch die anderen verändern.
- ✧ Psychologische Reaktanz: tritt der Berater zu sehr für eine der beiden Waagschalen ein, gibt es eine „paradoxe Reaktion“ von Seiten des Klienten.

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Ambivalent (Absichtsbildung) – Strategien

- ✧ Herausfinden, worüber sich der Klient **Sorgen** macht:
„Was macht ihnen an ihrem derzeitigen [Verhalten] die größten Sorgen?“
„Was beunruhigt Sie im Moment beim [Verhalten] am meisten?“
- ✧ **Vorwärts schauen und zurück blicken**
„Wenn sie sich entscheiden würden dieses Verhalten zu beenden, was wäre dann anders bzw. besser? Wie hätten sie es geschafft, ihr Verhalten zu ändern, wer hätte sie dabei unterstützt?“
„Erinnern sie sich an eine Zeit, in der die Dinge gut liefen? Was hat sich seitdem verändert?“
- ✧ **„Nur ein wenig mehr“**
„Sie sind sich noch nicht schlüssig darüber, wie sie entscheiden sollen. Ich möchte auch keinen Druck machen. Vielleicht nehmen sie sich einmal Zeit, über alles nachzudenken. So kann es sein, dass sie leichter zu einer Entscheidung kommen.“

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Mit der Motivation arbeiten



Evoking (Change Talk hervorrufen): **Wichtigkeit**, **Zuversicht**, **Bereitschaft**

Thema **wählen** lassen

Thema **ansprechen**

Beziehung: gute Beziehung /empathisches Klima herstellen, Widerstand vermeiden bzw. umlenken

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Bereit (Vorbereitung) – Strategien

✧ **Ziel definieren**

„Sie sind zu dem Entschluss gekommen, ihr Verhalten zu ändern. Was meinen sie, wäre für sie ein erstrebenswertes Ziel?“

„Was sind die Vorteile an diesem Ziel?“

✧ **Handlungsoptionen erwägen**

„Es gibt vermutlich verschiedene Wege, um dieses Ziel zu erreichen. Welche Möglichkeiten fallen ihnen dazu ein?“

„Kennen sie Personen, die in einer ähnlichen Situation waren und die Veränderung geschafft haben? Wie haben die es angestellt?“

„Ich habe eine Idee, wie sie das ganze angehen könnten, wenn sie einverstanden sind, möchte ich sie ihnen kurze erklären“?

Die 4 Prozesse – Was ist zu tun...?

Bereit (Vorbereitung) – Strategien

- ✧ Die **beste Handlungsweise** ausfindig machen
„Welche dieser Möglichkeiten käme für sie am ehesten in Frage? Was ist gut daran? Was gibt ihnen die Zuversicht, dass sie so ihrem Ziel näher kommen?“
- ✧ **Bestärken** und **Optimismus** vermitteln
Mitteilen, was man selbst am Plan positiv findet und wo der Klient seine Stärken einsetzen kann.
Es als Versuch ansehen – wenn der Klient scheitert, kann man sich über andere Möglichkeiten unterhalten.

Grundtechniken & Prozesse

→ Offene Fragen

→ Reflektieren

→ Würdigen

→ Zusammenfassen

(→ Informationen Austauschen)

Planung

Evocation

Fokussierung

Beziehungsaufbau