

Gesprächsführung im helfenden Dialog (MI) Modul 6 (90 Min.)

© S.G.S./pixelio.de



WORUM GEHT'S IN MODUL 6:

Miteinander ins Gespräch kommen, gerade im helfenden Dialog, ist das Anliegen dieses Moduls. Es geht um die Vermittlung einiger Strategien zur Gesprächsführung, um den Abbau persönlicher Hemmschwellen und darum, ein wenig zu üben.

Meist ist das tatsächliche Gespräch mit das schwierigste. Es gilt eine Vielzahl von Hemmschwellen zu überwinden. Auch steht vielmals der Beziehungsabbruch durch den Betroffenen im Raum, zumindest ist das „gerne“ die Angst des Helfenden.

Der Lehrgangsguppe wird daher ein sicherer Rahmen angeboten, indem sie an die „Haltung in der Motivierenden Gesprächsführung“ herangeführt werden kann. Es werden Übungen vorgeschlagen, die vor allem durch die sichere Einführung von Feedback-Regeln und entsprechender Durchführung neue Sicherheit und größeren Mut bei dem Lernenden erreichen können.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Dieses Unterrichts-Modul ist entstanden im Rahmen
des Modellprojektes **Sucht im Alter Hamburg**

MODUL 6 IM ÜBERBLICK:

Unterrichtsbausteine	Methode	Zeit, ca.	Sozialform	Material
Helfende und/oder schwierige Gespräche führen (M6.1 / Seite 159 - 161)	Übung/Training Seminardiskussion	90 Min.	Einzelarbeit, Gruppenarbeit Seminargruppe	Kopien für alle TN von: Arbeitsblatt: Haltung in der Motivierenden Gesprächsführung (A6.1.1 / Seite 163) Arbeitsblatt: Feedback-Regeln - Übungsbogen (A6.1.2 / Seite 165) Ausgewählte Kopien für alle TN von: Erweiternde Arbeitsblätter zur Übung (siehe unten)

ALTERNATIVEN & ERGÄNZUNGEN ERWEITERNDE ARBEITS- / ÜBUNGSBLÄTTER ZU 6.1 IM ÜBERBLICK:

Übungsblätter zu				Material
Helfende und/oder schwierige Gespräche führen (M6.1 / Seite 159 - 161)				Kopien für alle TN von: Ggf. Arbeitsblatt: Feedback-Regeln – Richtig Rückmeldung geben (A6.A1.1 / Seite 169) Ggf. Übungsblatt: Gesprächsleitfaden (A6.A1.2 / Seite 171 - 172)

HELFENDE UND/ODER SCHWIERIGE GESPRÄCHE FÜHREN

Hinweis: Es wird empfohlen in Vorbereitung auf diese Einheit die entsprechenden Passagen zu den Gesprächsstufen und zum Fürsorgegespräch in den „Handlungsempfehlungen“ für dieses Modellprojekt „Sucht im Alter Hamburg“ zu berücksichtigen und gegebenenfalls auch den TN zur Verfügung zu stellen. Desgleichen ebenso das Kapitel 5 der DHS-Broschüre: „Substanzbezogene Störungen im Alter“.

Entsprechend des vorgesehenen Zeit-Budgets wird diese Einheit im Schwerpunkt als Trainingseinheit empfohlen und der inhaltliche Input auf ein Minimum reduziert.

VORBEREITUNG:

- ✓ Kopieren Sie bitte einen kompletten Lehrgangssatz der beiden Arbeitsblätter (Seite 163 und Seite 165).
- ✓ Es sind Teilungsräume oder ausreichend Platz im Seminarräum erforderlich, so dass sich die TN zu dritt um einen einzeln stehenden Tisch setzen können.
- ✓ **Alternative/Ergänzung:**
Sofern Sie mit dem Arbeitsblatt: „Gesprächsleitfaden“ arbeiten wollen, kopieren Sie bitte auch dieses (Seite 171 - 172).
- ✓ Sofern Sie mit dem Arbeitsblatt: „Feedback-Regeln - richtig Rückmeldung geben“ arbeiten wollen, kopieren Sie bitte auch dieses (Seite 169).



Hinweis:

Für die Durchführung der Übung ist das Arbeitsblatt nicht erforderlich, da die wesentlichen Feedback-Regeln auf dem Übungsblatt ebenso aufgeführt sind.

Abhängig vom vorhandenen Zeitbudget können Sie mit diesem Arbeitsblatt die Feedback-Regeln jedoch intensiver einführen und tiefen.

DURCHFÜHRUNG:

- ✓ Bitte geben Sie die Arbeitsblätter „Haltung in der Motivierenden Gesprächsführung“ (Seite 163) an die TN aus.

Fragen/Themen, die auf dem Arbeitsblatt formuliert sind:

Den angeführten Input zur persönlichen „Haltung in der Motivierenden Gesprächsführung“ entnehmen Sie bitte direkt dem Arbeitsblatt. (Seite 163)

- ✓ Bitten Sie die TN, zunächst in Einzelarbeit, das Arbeitsblatt genau durchzulesen.
- ✓ Anschließend werden durch die Lehrkraft die offenen Fragen und Begrifflichkeiten erklärt sowie die Aufgabenstellung erläutert:

1. Die TN sollen in einem ausgesprochenen Trainingssetting üben eine Seniorin / einen Senioren auf sein problematisches Suchtverhalten anzusprechen.
 Hierzu sollen die TN abwechselnd die folgenden Rollen einnehmen: Senior, Pflegekraft und Beobachter. Während zwei TN eine Gesprächssequenz üben soll, beobachtet der jeweils Dritte die Szene und protokolliert.
 Jeder TN sollte mindestens einmal die Rolle der Pflegekraft einnehmen, um das Gespräch zu üben.
 Nach Abschluss jeden Gespräches sollen die Kleingruppen dann eine eigene Auswertung durchführen.
 2. Zunächst werden jedoch noch mit allen gemeinsam solche Fallbeispiele besprochen oder „kreiert“, welche sich für das Training eignen. Es wird empfohlen, dass die TN in Stichworten Notizen anfertigen.
- ✓ Bitte geben Sie nun das Arbeitsblatt „Feedback-Regeln – Übungsbogen“ (Seite 165) an die TN aus. Besprechen Sie in diesem Zusammenhang sehr eingehend die Bedeutung und Wichtigkeit eines guten Feedback und des Einhaltens der Feedback-Regeln.

Fragen/Themen, die auf dem Arbeitsblatt formuliert sind:

Den angeführten Input zum Feedback und Feedback-Regeln entnehmen Sie bitte direkt dem Arbeitsblatt. (Seite 165)

Variation:

Soweit genügend Zeit zur Verfügung steht, kann mit den TN an dieser Stelle auch das Arbeitsblatt „Feedback-Regeln – Richtig Rückmeldung geben“ (Seite 169) besprochen und das Thema damit weiter getieft werden.

Fragen/Themen, die auf dem Arbeitsblatt formuliert sind:

Den angeführten Input zum Feedback und Feedback-Regeln entnehmen Sie bitte direkt dem Arbeitsblatt. (Seite 169)

- ✓ Teilen Sie den Lehrgang nun in Gruppen á 3 Personen auf.
- ✓ Anschließend bereiten sich die TN in den Kleingruppen selbständig auf die Fürsorgegespräche vor.

Variation:

Unterstützend kann auch das Arbeitsblatt „Gesprächsleitfaden“ eingesetzt werden.

Fragen und Inhalte, die auf dem Arbeitsblatt formuliert sind:

Sie können dieses Arbeitsblatt auch zur Vorbereitung auf Gespräche in Ihrer pflegerischen Tätigkeit verwenden. Bitte berücksichtigen Sie zur Vorbereitung auf diese Gespräche auch die entsprechenden Passagen zu den Gesprächsstufen und zum Fürsorgegespräch in den „Handlungsempfehlungen“ für das Modellprojekt „Sucht im Alter Hamburg“. Desgleichen ebenso das Kapitel 5 der DHS-Broschüre: „Substanzbezogene Störungen im Alter“.

Aufgabe:

Bitte überlegen Sie, welche Inhalte und Gegebenheiten Sie in dem Fürsorgegespräch ansprechen möchten. Sie können auch ganz konkrete Formulierungshilfen notieren.

Folgende Bereiche werden angeführt:

☐ **Gesprächseinstieg:**

Wie wollen Sie ins Gespräch einsteigen, welche Formulierungen könnten helfen?

☐ **Auffälligkeiten:**

Was ist Ihnen aufgefallen, worüber machen Sie sich Sorgen?

☐ **Vorschläge – nächste Schritte:**

Können Sie weitergehende Informationen anbieten, eine unterstützende Stelle oder geeignete Maßnahmen – nächste Schritte vorschlagen?

☐ **Gesprächsabschluss:**

Was wollen Sie vereinbaren, wie bereiten Sie - auch bei Ablehnung - das nächste Gespräch vor, mit welchen Kollegen können Sie sich austauschen, um das Gespräch nachzubereiten, welche Formulierungen sind hilfreich und könnten für Sie passen?

HALTUNG IN DER MOTIVIERENDEN GESPRÄCHSFÜHRUNG

Ein wesentliches Augenmerk wird bei der motivierenden Gesprächsführung auf die Haltung des Beratenden gelegt. Die Gespräche werden mit einer einführenden und akzeptierenden Grundhaltung geführt. Konfrontation, Beweisführung und Etikettierung finden nicht statt. Dennoch werden die Gespräche nicht absichtslos geführt.

Im Gegenteil: es soll bei den Senioren die weitere Beschäftigung mit der Problematik, mit dem süchtigen Konsum, dem süchtigen Verhalten erreicht werden. Es soll die Motivation zur Veränderung und die Veränderungsbereitschaft gestärkt werden. Die Senioren (Betroffenen) selbst sollen die Argumente für eine Veränderung liefern.

EMPATHIE ZEIGEN:

Hierbei geht es um die Umsetzung der Fähigkeit, sich in die Situation des zu Pflegenden/ Bewohners hineinzusetzen, seine Ambivalenz oder seine Änderungsresistenz zu spüren, aus der Sicht des Klienten zu betrachten und auch zu akzeptieren.

DISKREPANZ ERZEUGEN:

Der Klient soll für sich klären, inwieweit sein problematisches Konsumverhalten im Widerspruch zu für ihn wichtigen Zielen steht, welche Argumente für eine Änderung bestehen, um vor diesem Hintergrund klare Änderungsziele für die Zukunft zu erarbeiten.

WIDERSTAND UMLENKEN:

Beibehaltung des Problemverhaltens. Eine stark konfrontierende Auseinandersetzung begünstigt den Widerstand gegen Änderung. Es geht um eine deeskalierende, klientenzentrierte Gesprächshaltung, die dem Anderen die Möglichkeit gibt, „sein Gesicht zu wahren“.

BEWEISFÜHRUNG VERMEIDEN:

Meist erzeugt „Beweisführung“ deutlichen Widerstand und Abwehrverhalten. Entsprechend ist es kontraproduktiv und sollte vermieden werden. Das gleiche gilt für Etikettierungen wie z.B. „süchtig“ oder „Alkoholiker“.

SELBSTWIRKSAMKEIT STÄRKEN:

Die Förderung von Optimismus, Zuversicht sind eine zentrale Grundvoraussetzung für die Umsetzung von Verhaltensänderungen. Gedanken wie „Ich kann eine Veränderung erreichen und ich will eine Änderung erzielen und ich werde mein Verhalten ändern“ sind dabei von zentraler Bedeutung.

FEEDBACK-REGELN - ÜBUNGSBOGEN

Ich-Form

Für den Empfänger des Feedbacks soll bereits durch den sprachlichen Ausdruck deutlich werden, dass Eindrücke immer subjektiv sind und damit sehr unterschiedlich sein können.

Direkt ansprechen

Um den Protagonisten nicht zum Objekt der Kritik zu machen, ist es wichtig ihn direkt und persönlich anzusprechen.

<p>Beschreibung: Was sehe ich?</p> <p>Wozu möchte ich etwas rückmelden? Ich beschreibe zunächst ganz konkret und ausschließlich, was ich beobachtet habe.</p>	<p style="text-align: right;">Worauf es ankommt:</p> <p style="text-align: right;">Metaebene: Kontakt zum Gesprächspartner Authentizität Präsenz</p> <p style="text-align: right;">Redestruktur: verständlich übersichtlich</p>
<p>Empfindung: Was erlebe ich?</p> <p>Ich beschreibe die Empfindungen, die das Erlebte in mir hervorgerufen haben.</p>	<p style="text-align: right;">Roter Faden Zeiteinteilung Kürze</p> <p style="text-align: right;">Körpersprache: Mimik Gestik Blickkontakt Körperhaltung</p>
<p>Positives: Was erlebe ich?</p> <p>Positives ist nicht selbstverständlich, für den Lernprozess meist wichtiger. (Ressourcenorientierung)</p>	<p style="text-align: right;">Sprechstil: Lautstärke Stimme Betonung Deutlichkeit Geschwindigkeit Pausen</p> <p style="text-align: right;">Sprachstil: einfach</p>
<p>Negatives: Was erlebe ich?</p> <p>Ein Glücksfall ist, wenn eine aufrichtige Rückmeldung zu einem Geschenk werden kann. Gerne auf Essentielles beschränken. Achtsamkeit ist gefragt, nicht Vermeidung.</p>	<p style="text-align: right;">anschaulich Satzlänge</p> <p style="text-align: right;">Visualisierung (wenn eingesetzt): Informationsmenge Lesbarkeit Übersicht Verbindlichkeit Adressatenorientierung</p>

Keine Rechtfertigung

Da Kritik aus subjektiven Eindrücken besteht, ist eine Rechtfertigung nicht nötig und auch nicht sinnvoll, vielfach auch kontraproduktiv.



ES FOLGEN EINIGE WEITERFÜHRENDE ARBEITS- / ÜBUNGSBLÄTTER ZU MODUL 6:



Und was machen wir mit den Rollstuhlfahrern?

FEEDBACK-REGELN - RICHTIG RÜCKMELDUNG GEBEN

FEEDBACK GEBEN:

- ✓ Sprechen Sie per ICH und nicht per man.
- ✓ Sprechen Sie von sich und dem was Sie erlebt haben, wie es bei Ihnen angekommen ist.

(Rückmeldungen sind immer subjektiv und eine persönliche Resonanz auf das Geschehene.)

- ✓ Sprechen Sie die andere oder den anderen direkt an.
- ✓ Beziehen Sie sich immer auf die konkrete Situation, geben Sie wenn möglich ein konkretes Beispiel.

(Ein Feedback ist kein Urteil, sondern ein Hilfsmittel.)

- ✓ Schildern Sie erst das konkrete Verhalten, dann Ihre Wahrnehmungen und Empfindungen.
- ✓ Schildern Sie Positives und Negatives. Das Positive wird gerne als selbstverständlich betrachtet und nicht erwähnt, ist aber von zentraler Bedeutung.
- ✓ Äußern Sie ruhig auch Veränderungswünsche. Seien Sie aber auch bereit für ein mögliches „Nein“, denn Ihr Gegenüber darf die Bitte ablehnen.

FEEDBACK NEHMEN:

- ✓ Hören Sie ruhig zu, keine Verteidigung und Rechtfertigung.
(Es geht nicht darum, Rechtfertigungen auszulösen, sondern darum, die eigene Wahrnehmung zu spiegeln.)
- ✓ Entscheiden Sie danach selbst was Sie annehmen können und wollen.

FASSEN SIE SICH SO KURZ UND PRÄZISE WIE MÖGLICH

Auffälligkeiten:

Was ist Ihnen aufgefallen, worüber machen Sie sich Sorgen?

Vorschläge – Nächste Schritte:

Können Sie weitergehende Informationen anbieten, eine unterstützende Stelle oder geeignete Maßnahmen – nächste Schritte vorschlagen?

Gesprächsabschluss:

Was wollen Sie vereinbaren, wie bereiten Sie - auch bei Ablehnung - das nächste Gespräch vor, mit welchen Kollegen können Sie sich austauschen um das Gespräch nachzubereiten, welche Formulierungen sind hilfreich und könnten für Sie passen?
