

## Überblick über wichtige Gesprächstechniken

- Offene Fragen:
  - ✓ Beginnen mit „Wer“, „Wie“, „Was“
  - ✓ Nicht mehr als drei Fragen hintereinander
  - ✓ Bei Überforderung „Multiple-Choice-Fragen“, z.B. „Fühlen Sie sich gut damit, oder regt es Sie auf, oder was macht es sonst mit Ihnen?“
  - ✓ Beispiel: „Sie sind heute hier, weil Ihr Chef Sie geschickt hat. Wie geht es Ihnen dabei?“
- Aktives Zuhören:
  - ✓ Rückmeldung geben, spiegeln
  - ✓ Wiederholung des Gesagten: kaum Abweichungen
  - ✓ Neuphrasieren: leichte Umformulierung
  - ✓ Paraphrasieren: neuer Zusammenhang und Hypothesen
  - ✓ Reflexion: v.a. Gefühlsaussagen, z.B. „Sie fühlen sich hin und her gerissen.“
  - ✓ Verbale (ja, gut), paraverbale (hmm, aha) und nonverbale (lächeln, nicken)  
Verstärker fördern Motivation weiter zu sprechen und zu reflektieren
- Reflektieren:
  - ✓ Einfaches Reflektieren: „Ich trinke doch gar nicht so viel, ich weiß wirklich nicht, wo das Problem ist.“ „Sie sehen kein Problem in Ihrem Verhalten.“
  - ✓ Komplexes Reflektieren: Spiegeln, was die Person wirklich meint, z.B. „Es regt mich wirklich auf, dass mein Chef mich hierher geschickt hat.“ „Sie haben es satt, dass andere über Sie bestimmen.“
  - ✓ Zweiseitiges Spiegeln: „Einerseits finden Sie es gesellig zu trinken, andererseits isoliert es sie zunehmend.“ WICHTIG: Immer mit der für die Veränderung positive Seite aufhören!!
  - ✓ Metapher finden: „Sie fühlen sich wie eine Spinne im Wasserglas.“
- Zusammenfassen:
  - ✓ „Wenn ich jetzt alles richtig verstanden habe geht es um...“
  - ✓ „Ich möchte nun am Ende noch einmal alles, was wir heute besprochen haben zusammenfassen, um zu sehen, ob ich alles richtig verstanden habe.“

### Förderung von „change talk“:

- Person äußert Wünsche („ich möchte“ usw.), erwähnt Fähigkeit zur Veränderung („ich könnte“ usw.), sieht Bedürfnisse („ich brauche“, „ich sollte“ usw.), nennt Gründe für Veränderung („Ich will eine Beförderung.“), erkennt Nachteile des Status Quo, nennt Veränderungsabsicht
  - ✓ Motivation stärken: Spiegeln im Hinblick auf mögliche zukünftige Aktion, Imagination anregen („Das beste Szenario, wenn Sie Ihr Verhalten ändern.“)
  - ✓ Fragen zu persönlichen Stärken
  - ✓ Schätzskaleten: „Auf einer Skala von 1 bis 10, wie wichtig ist es Ihnen etwas zu verändern? Was brauchen Sie, um eine höhere Zahl zu erreichen?“
  - ✓ Fragen zu Werten: „Was ist Ihnen gerade wichtig? Was wird in Zukunft für Sie wichtig sein?“
  - ✓ Genaues Erkunden der Änderungsmotivation: „Wie stellen Sie sich so einen Tag ohne Alkohol genau vor?“
  - ✓ Rückblick: „Wenn Sie zurückdenken an eine Zeit, in der Alkohol noch kein Problem war, was war da anders?“
  - ✓ In die Zukunft blicken: „Wenn Sie sich entscheiden würden, an Ihrem Alkoholkonsum etwas zu verändern, was würden Sie sich davon versprechen?“
  - ✓ Extrementwicklungen: „Was sind Ihre schlimmsten Befürchtungen, was passiert, wenn Sie so weiter machen, wie bisher?“
  - ✓ 4-Felder-Matrix: Pro/ Contra Veränderung, Pro/ Contra Status quo

### Förderung von „confidence talk“

- Klient äußert Änderungszuversicht
- Stärkere Variante von „change talk“
  - ✓ Evokative Fragen: „Was stimmt Sie optimistisch, dass Sie das schaffen können?“

- ✓ Umdeuten („Reframing“): „Sie haben es bisher 2 mal versucht. Leider haben diese Versuche nicht den gewünschten Effekt gehabt. Wofür waren Sie denn dennoch gut?“
- ✓ Brainstorming: „Nennen Sie mir alle Ideen, die Ihnen einfallen.“
- ✓ Thematisieren hypothetischer Veränderungen: „Nehmen wir mal an, Sie hätten Ihr Ziel erreicht und Sie blicken nun darauf zurück. Was hat Ihnen am meisten geholfen es zu erreichen?“
- ✓ Ressourcen ansprechen: „Welche Stärken haben Sie, diese Veränderung durchzuführen? Wer kann Ihnen noch dabei helfen?“
- ✓ Skalenarbeit: „Wie zuversichtlich sind Sie? Warum haben Sie sich nicht drunter eingeordnet?“
- ✓ Vergangene Erfolge betrachten: „Wie haben Sie das damals geschafft?“

#### Umgang mit Widerstand:

- Widerstand erkennt man an Ignorieren, Themenwechsel, Unterbrechen, Argumentieren, Negieren
  - ✓ Einfaches Reflektieren
  - ✓ Übertriebenes Reflektieren: „Sie haben alles im Griff, Ihnen kann nichts passieren.“
  - ✓ Reframing
  - ✓ Fokus verschieben: „Sie wollen bestimmt, dass ich gar keinen Alkohol mehr trinke.“ „Das kann ich nicht sagen. Ich würde zunächst gerne mit Ihnen über... sprechen.“
  - ✓ Zustimmung mit einer Wendung: „Ich hab noch ganz andere Sorgen.“ „Das stimmt, und wir haben die ganze Zeit nur darüber gesprochen ohne das andere mit einzuschließen. Dabei geht es ja immer ums Ganze.“
  - ✓ Widerspiegeln der Ambivalenz: „Sie wollen bestimmt, dass ich gar keinen Alkohol mehr trinke.“ „Sie merken, dass es mit dem Alkohol zu viel geworden ist und sind unentschlossen, ob Sie aufhören sollen.“

Ziele vereinbaren:

- Ziele sollten wohlgeformt sein. D.h.
  - ✓ Positiv formuliert: Es sollte keine Negation mehr vorkommen, statt „Ich will weniger...“ „Ich will mehr...“
  - ✓ Messbar: Wann, woran und wo merkt man, dass man sein Ziel erreicht hat?
  - ✓ Selbst erreichbar: Kann man es selbst erreichen? Ist es zu groß? Müssen eventuelle Unterziele eingeplant werden?
  - ✓ Ökologisch: Steht das Ziel in Übereinstimmung mit unseren Werten, Beziehungen und unserem restlichen Leben?