

Gesprächsführung

Das helfende Gespräch

Gesprächsführung

Das beratende Informationsgespräch

- **beratend - stützend**
 - **aufklärend**
- **Ängste vermindern**
- **Akzeptanz und Kooperation fördernd**

Gesprächsführung

Funktionen

- **diagnostisch**
- **motivierend**
- **therapeutisch**

Gesprächsführung

Theapeutische Funktion

- **zur Erhöhung der Sicherheit des Klienten/Patienten in der Interaktion mit Berater**
- **zur Erhöhung der Sicherheit des Klienten/Patienten im Umgang mit eigenem Problem**

Gesprächsführung

Diagnostische Funktion

- **Konkretheit erhöhen**
 - geschlossene Fragestellung
- **Einzelinformation in funktionalen Bezugsrahmen stellen**
 - auf vorausgehende und nachfolgende Ereignisse hinführen
- **Gültigkeit der Einzelinformation optimieren**
 - Beobachtung des nichtverbalen Verhaltens
 - Beobachtung des Patienten in der Alltagssituation
- **Erstellung eines umfassenden Bedingungsmodells**
 - Breitbanddiagnostik
 - Schmalbanddiagnostik

Gesprächsführung

Das diagnostische Anamnesegespräch

- **Vorstellung und zielsetzende Information**
- **Zeitliche und räumliche Gestaltung**
- **Landkarte der Beschwerden**
- **Aktueller Beschwerdekomples (jetziges Leiden)**
- **Persönliche Anamnese im Längsschnitt (Vorgeschichte)**
- **Familienanamnese**
- **Konvergenz des Krankheitsbildes von Berater und Klient/Patient**
- **Gemeinsames Besprechen des weiteren Vorgehens**
- **Beendigung des Gesprächs, letzte Frage des Klienten/Patienten**

Gesprächsführung

Motivierende Funktion

- **aktive Mitarbeit**
- **Transparenz der Rolle von Berater und Klient/Patient**
 - **Vorstrukturierung der Therapie**

Gesprächsführung

Merkmalsbereiche der Gesprächsführung (Rogers)

- **positive Wertschätzung, emotionale Wärme**
 - **Echtheit und Selbstkongruenz**
- **einführendes Verstehen (Empathie)**
 - **konzentriertes Zuhören**

Gesprächsführung

positive Wertschätzung, emotionale Wärme

- Klient/Patient wird vom Berater akzeptiert, unabhängig davon, was er sagt oder wie er sich gibt.
- **Der Berater muss nicht allem zustimmen, was der Klient/Patient sagt!**
 - Der Berater sollte - durch Stimme, Mimik, Körperhaltung, Gestik – zum Ausdruck bringen, dass er den Klienten/Patienten schätzt und an seinen Problemen Anteil nimmt – ohne irgendwelche Bedingungen.
- **Von großer Bedeutung: Non-verbales Verhalten (Körpersignale)!**

Gesprächsführung

positive Wertschätzung, emotionale Wärme

- *Es ist ein Grundbedürfnis, akzeptiert und anerkannt zu werden.*
- *Durch die Wertschätzung des Beraters kommt der Klient schrittweise zu einer höheren Selbstachtung.*
- *Durch die entgegengebrachte emotionale Wärme erhält der Klient die Möglichkeit, Angst und Verteidigungsverhalten abzubauen.*

Gesprächsführung

Echtheit und Selbstkongruenz

- **Der Berater sollte während des ganzen Gesprächs er selbst sein.**
 - **Der Berater muss nicht sein gesamtes Selbst enthüllen. Er sollte jedoch Äußerungen vermeiden, die der Verteidigung dienen oder professionellen Haltungen entsprechen.**
 - **Eine echte und offene Beziehung zum anderen erfordert wirkliches Interesse an ihm, außerdem genug Sicherheit, um die – oft schützende – berufliche Rolle aufzugeben.**

Gesprächsführung

Echtheit und Selbstkongruenz

- *„Positive Wertschätzung und emotionale Wärme“ können kaum vorhanden sein, wenn der Klient /Patient das Verhalten des Beraters als unecht empfindet – als vorgespiegelte Rolle.*
- *Wenn der Berater dem Klienten/Patienten offen gegenübertritt, kann dieser auch offener über seine persönlichen und emotionalen Erlebnisinhalte sprechen.*
- *Durch das Modelllernen wird der Klient/Patient angeregt, auch in seinem Verhalten offener und echter zu sein.*

Gesprächsführung

Einfühelndes Verstehen (Empathie)

- **Der Berater sollte sich in das Erleben des anderen einfühlen.**
 - **Der Berater muss nicht sein gesamtes Selbst enthüllen. Er sollte jedoch Äußerungen vermeiden, die der Verteidigung dienen oder professionellen Haltungen entsprechen.**
 - **Eine echte und offene Beziehung zum anderen erfordert wirkliches Interesse an ihm, außerdem genug Sicherheit, um die – oft schützende – berufliche Rolle aufzugeben.**

Gesprächsführung

Einfühelndes Verstehen (Empathie)

- **Der Berater sollte sich in das Erleben des anderen einfühlen.**
- **Die Konzentration richtet sich auf das gefühlsmäßige Empfinden des Klienten/Patienten. Man versucht, ihn von seinem Bezugspunkt aus zu verstehen. Das so verstandene wird präzise mitgeteilt.**
- **Äußerungen werden nicht als Feststellung, sondern in fragendem Tonfall formuliert.**

Gesprächsführung

Einfühelndes Verstehen (Empathie)

- *Wenn der Klient/Patient seine Empfindungen aus dem Mund des Beraters hört, nimmt er diese Empfindungen aus einer gewissen Distanz wahr.*
 - *Diese Distanz ermöglicht es ihm, gewisse Einstellungen und Werthaltungen in Frage zu stellen.*

Gesprächsführung

Konzentriertes Zuhören

- **Grundbedingung des helfenden Gesprächs!**
- **Akustischer Kommunikationskanal: (emotionaler) Inhalt, immer wiederkehrende Worte oder Sätze, „roter Faden“, Tonfall, Sprechtempo, Sprechpausen ...**
 - **Visueller Kommunikationskanal: eventuelle Diskrepanz zwischen verbaler und non-verbaler Äußerung (Kanaldiskrepanz) soll beobachtet werden.**
 - *z.B.: Der Klient berichtet, wie sehr ihn ein bestimmter Vorfall verletzt hat – und schaut den Berater gleichzeitig lächelnd und entspannt an.*
 - **Diskrepanz der Kommunikationskanäle berücksichtigen und darauf reagieren!**
 - *„Irgendwie können Sie das jetzt gar nicht mehr so nachempfinden?“*

Gesprächsführung

Konzentriertes Zuhören

- *Wenn der Berater wirklich zuhört, kann er das momentane emotionale Empfinden des Klienten aufnehmen und ihn aus seinem Bezugsrahmen heraus verstehen.*
 - *Wirklich zuhören! Akustisch u n d visuell!*
- *Nicht gleich mit Interpretationen oder Ratschlägen unterbrechen!*

Gesprächsführung

Fördernde Verhaltensweisen

- **verständnisvolles, akzeptierendes Zuhören**
 - **paraphrasieren (spiegeln)**
- **verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte**

Gesprächsführung

Hemmende Verhaltensweisen

- **wechseln des Themas ohne Erklärung**
 - **beenden des Blickkontakts**
 - **Interpretationen**
 - **Ratschläge**
 - **Überredungen**

Gesprächsführung

Vier Faustregeln

- **keine Interpretationen**
- **Termini und Symbole des Patienten verwenden**
- **vertrauen auf Generalisierung von Einsichten**
 - **Rückfälle sind zu erwarten**

Gesprächsführung

Faktoren, die ein Gespräch verfälschen können:

- **vertrauen auf die Kooperation des Klienten angesichts eigener fachlicher Autorität**
 - **apostolische Mission des Beraters**
 - **Abwertung des Klienten als Laien**

Gesprächsführung

Beziehungsfördernde Grundhaltung

- **Ich nehme den anderen wie er ist.**
- **Ich fange dort an, wo der andere steht.**
- **Ich zeige, dass ich mit ihm Kontakt aufnehmen möchte.**
- **Ich nehme die in mir ausgelösten Gefühle wahr.
(worauf weisen sie mich hin?)**
- **Ich verzichte auf das Anlegen eigener Wertmaßstäbe.**
- **Ich orientiere mich nach den Bedürfnissen.**
- **Ich arbeite an Partnerschaft und vermeide objektivierende Distanz.**