

Bayrischer Gerichtstag Nürnberg 10.10.2023 Unterstützte Entscheidungsfindung - gelingende Gespräche führen mit der Motivierenden Gesprächsführung

Susanne Krüger, Mannheim

Agenda



- Vorstellung und Kennenlernen
- Unterstützte Entscheidungsfindung
- Grundprinzipien und ausgewählte Techniken der Motivierenden Gesprächsführung
- Üben von Techniken
- Reflektion der Übungen
- Diskussion der Anwendung im Bereich der rechtlichen Betreuung
- Abschlussblitzlicht


 Willkommen

Kurze Vorstellungsrunde

- Name
- Funktion
- Stadt
- Motivation heute hier zu sein

4 Kernprozesse



Der erste Eindruck ...



Übungen



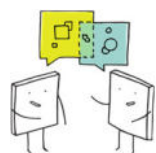
MI Grundhaltung / MI Spirit

Motivierende Gesprächsführung MI

Anwendung



Unterstützung als vorrangige Aufgabe



4 Grundprinzipien

OARS+



Grundlegende
Kommunikationsstrategien



Ihre
Fragen



Reflektieren /
Aktives Zuhören

§1821 Abs. 1 Satz 2 BGB

Stärkung der Selbstbestimmung betreuter Menschen
Unterstützung als vorrangige Aufgabe

Pflicht zur Wunschbefolgung: Im neuen Betreuungsrecht ist klar geregelt, dass der Betreuer die Angelegenheiten der betreuten Person so zu besorgen hat, dass diese **im Rahmen ihrer Möglichkeiten ihr Leben nach ihren Wünschen gestalten kann.**

Von seiner Vertretungsmacht darf der Betreuer nur Gebrauch machen, soweit dies erforderlich ist.

Der Betreuer muss sich durch regelmäßige persönliche Kontakte und **Besprechung anstehender Entscheidungen** ein Bild davon machen, welche Wünsche die betreute Person hat und was sie nicht will. Den festgestellten Wünschen der betreuten Person hat der Betreuer in den gesetzlich festgelegten Grenzen zu entsprechen und sie bei deren **Umsetzung rechtlich zu unterstützen** (§ 1821 BGB).

Aus: www.bmj.de

„Die Unterstützte Entscheidungsfindung ist ein Handlungsziel und Konzept zugleich. Sie ist ein Rahmen, in dem sich Betreuer*innen zu bewegen haben.“

Aus: Brosey (Hrsg.): Unterstützte Entscheidungsfindung in der Betreuungspraxis

Was ist Motivational Interviewing kurz MI?

- › **MI wurde von William R. Miller und Stephen Rollnick entwickelt**
- › **MI ist ein kooperativer, personenzentrierter Gesprächsstil**
- › **MI ist etwas, woran wir mit einem anderen Menschen arbeiten**
- › **Partnerschaftlichkeit, Akzeptanz, Mitgefühl und Evokation sind vier Kernaspekte in der MI-Grundhaltung**
- › **In der MI geht es darum etwas abzurufen und herauszuarbeiten, was bereits angelegt ist**
- › **Ambivalenz wird als normaler Bestandteil vor einer Veränderung betrachtet**

**Grundannahme der MI:
Menschen ändern sich am ehesten, wenn
die Motivation zur Veränderung von ihnen
selbst ausgeht und nicht vom
Gesprächspartner.**

Motivierende Gesprächsführung



Auf Augenhöhe sein

Wir gehen davon aus, dass....

.... Menschen bzgl. Änderungen ambivalent sind.

... jeder Mensch Ressourcen hat, um die Ambivalenzen aufzulösen und sich zu verändern.

.... wir Menschen dabei begleiten, ihre / seine Ambivalenzen zu erkunden und in Änderungsbereitschaft umzusetzen.

«Der zu Betreuende/zu Beratende muss sich nicht ändern – er darf so bleiben, wie er ist. Er ist auch so ok.»

Wie sehr stimmen Sie dieser Aussage zu?



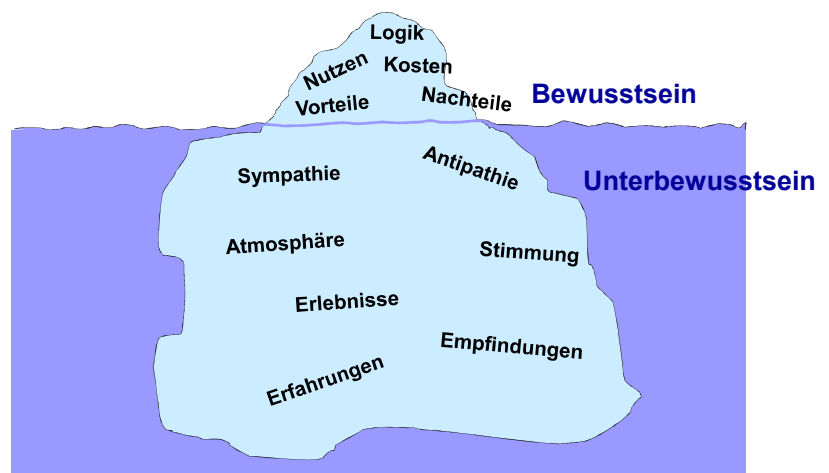
Der erste Eindruck

- n **1 Sekunde:** Interessant/langweilig
- n **30 Sekunden:** sympathisch/unsympathisch
- n **4 Minuten:** Meinung gebildet

Das Eisberg Prinzip

Die unbewusste Ebene setzt sich durch.

Was Sie am schnellsten ändern können, ist Ihr Verhalten.



Was gibt es noch für Fragen oder Bemerkungen?



MI Grundhaltung

(Spirit) Basis

- Partnerschaftlichkeit
 - Bedingungsfreie Wertschätzung
 - Empathie
 - Unterstützung der Autonomie
 - Würdigung
- Mitgefühl
 - Orientierung am Wohl des anderen
- Evokation
 - Hervorrufen statt vorgeben



Übung 1: „So viel wie möglich falsch machen“



Gehen Sie zu zweit zusammen

Person 1

Präsentieren Sie ein Thema mit Ambivalenz (Wohnungswechsel, Jobwechsel, Urlaub, Haustier ...)

Person 2

Sie sollten belehren, konfrontieren, vorschreiben, drohen, bagatellisieren, lächerlich machen

Vier Kernprozesse

von MI

1. **Beziehungsaufbau**, das zwischenschliche Fundament legen
2. **Fokussierung**, die strategische Ausrichtung
3. **Evokation**, Vorbereitung auf Veränderung
4. **Planung**



MI Prozesse

1. Beziehungsaufbau

- Vertrauen / tragfähiges Arbeitsbündnis
- Sich angenommen, respektiert und verstanden fühlen
- Erfahren, dass Ihrem Anliegen Aufmerksamkeit geschenkt wird
- Mitbestimmen, wie die Gespräche verlaufen
- Die Erfahrung machen, dass zählt, was sie sagen



MI Prozesse

2. Fokussierung

- Fortlaufender Prozess
- Fokus liegt bei den Wünschen oder Sorgen der zu beratenden Person
- Evtl. mit Methode Agenda Mapping / Skalierung priorisieren
- Diesem Fokus im Gespräch folgen



MI Prozesse

Informationen austauschen

Keine ungefragten Ratschläge!

- Nachfragen
 - Informationenbedürfnisse
 - Um Erlaubnis bitten
- Informationen anbieten
- Nachfragen



MI Prozesse

Evokation Vorbereitung auf Veränderung

- Ideen, Gedanken zum Thema / Veränderung hervorlocken
- Häufig Ambivalenz zwischen Change Talk und Sustain Talk
- Ambivalenz als normale Zwischenstufe betrachten
- Erfolgchancen steigen, wenn Hoffnung und Selbstvertrauen gestärkt werden

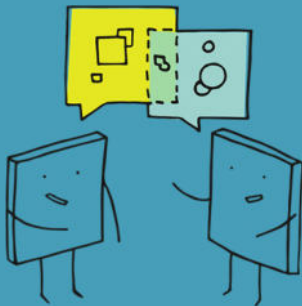


Was gibt es noch für Fragen oder Bemerkungen?



Motivierende Gesprächsführung

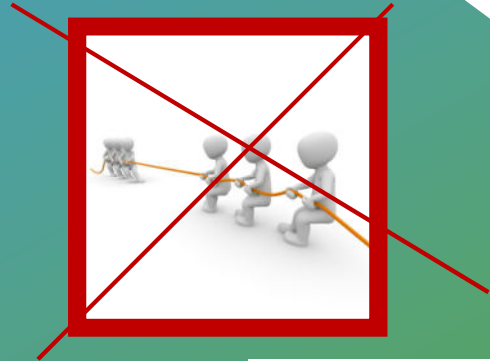
4 Grundprinzipien



- 1) Empathie ausdrücken
- 2) Diskrepanz entwickeln
- 3) Mit Widerstand angemessen umgehen
- 4) Selbstwirksamkeit unterstützen

Empathie ausdrücken

- Einführendes Verstehen
- Des verbal und nonverbal Geäußerten
- Warum? Akzeptanz fördert Veränderungen
- Wie ? Durch reflektierendes Zuhören
- Bedingungslos: Ambivalenz ist normal



Motivierende Gesprächsführung

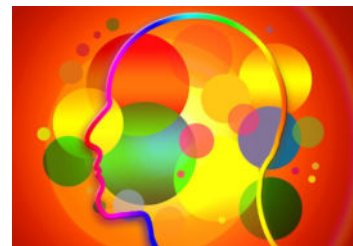
4 Grundprinzipien

1) Empathie ausdrücken

➤ Non-verbal kommuniziert durch

- Augenkontakt
- Körperhaltung
- Mimik

➤ Verbal kommuniziert durch das wiedergeben von Wahrnehmungen oder Gehörtem. Das Gegenüber soll sich wahrgenommen, gesehen fühlen.

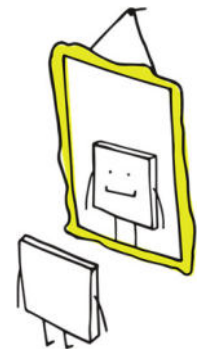


Motivierende Gesprächsführung

4 Grundprinzipien

2) Diskrepanz entwickeln

- Menschen helfen, die Diskrepanz zwischen seinem jetzigen Verhalten und wie es sein könnte, zu erkennen.
- Change-Talk anstossen – Menschen motivieren die möglichen Vorteile einer Veränderung selbst zu beschreiben. Das erhöht den Erfolg des Veränderungsprozesses.



Motivierende Gesprächsführung

4 Grundprinzipien

3) Mit Widerstand angemessen umgehen

- Mit dem Widerstand gehen, ihn aufgreifen, nachfragen, sich nicht verunsichern lassen
- Empathie, Verständnis auszudrücken, erkunden ob es auch etwas Positives gibt oder eine eigene positive Wahrnehmung aufgreifen
- Perspektive wechseln



Motivierende Gesprächsführung

4 Grundprinzipien

4) Selbstwirksamkeit unterstützen

➤ Jegliche Bereitschaft verstärken

- Informationen zu erhalten
- das Problem anzuerkennen
- Schritte in Richtung Veränderung zu machen

➤ Verbindung herstellen zwischen früheren erfolgreichen Veränderungen & der Möglichkeit das aktuelle Problem zu verändern.



Motivierende Gesprächsführung

**Das Gras wächst nicht
schneller wenn man daran
zieht**

Afrikanisches Sprichwort



Übung 2: Offene Fragen stellen



Wie lassen sich folgende geschlossene Fragen als offene Fragen ausdrücken?

Wie oft gehen sie an ihren Briefkasten?

Wie wäre es einmal im Monat zu Ihrem Neurologen zu gehen?

Ernähren Sie sich gesund?

Waren Sie wegen Ihrer Diabetes schon einmal bei einer Diätberatung?

Grundlegende Kommunikationsstrategien

OARS+

1. Offene Fragen (**O**pen question)
2. Würdigung (**A**ffirmation)
3. Reflexion (**R**election)
4. Resumee (**S**ummary)
5. Informationsaustausch (+ Information exchange)



Grundlegende Kommunikationsstrategien

Offene Fragen stellen

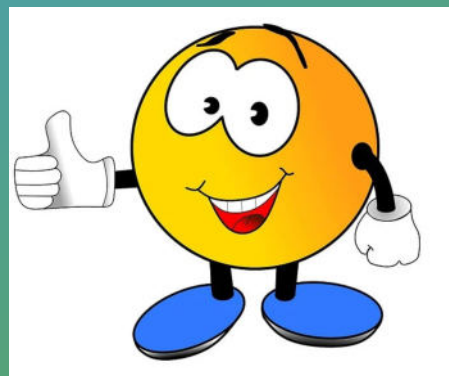
- geben dem zu Beratenden Raum
- Zeigen Interesse
- Regen zum Nachdenken, zur Selbst-Reflexion an
- Bsp: „Wie sollen wir die Zeit heute nutzen?“ „Was bedeutet das für Sie?“



Grundlegende Kommunikationsstrategien

Würdigung

- Hervorheben positiver Eigenschaften
- Unterstützung und Ermutigung
- Schlüssel: ehrlich und spezifisch zu sein
- Ziele der Würdigung: Unterstützung im Veränderungsprozess
- Mobilisierung vorhandener innerer Kräfte
- Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten



Grundlegende Kommunikationsstrategien

Reflexion

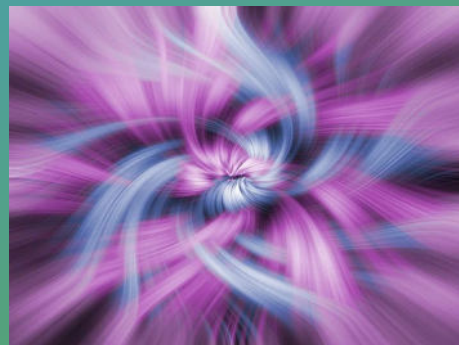
- Das Gehörte erfassen
- Es wird oft nur ein Teil der Geschichte erzählt – Spitze des Eisbergs
- Was geschieht unter Wasser ?
- Reflektierendes Zuhören überprüft ihre Einschätzung
- Versuch zu verstehen, was gemeint ist
- Reflexion zu Inhalt, geäußertes Gefühl, Bedeutung für den zu Beratenden



Grundlegende Kommunikationsstrategien

Resümee

- Vermittelt genaues Zuhören
- Sie überprüfen, ob sie alles richtig verstanden haben
- Blick auf das Große Ganze
- Resümee bringt Ruhe und Struktur in das Gespräch und rundet



Grundlegende Kommunikationsstrategien

Informationsaustausch

- Was weiß die zu beratende Person schon?
- Was hat die Person schon versucht?
- Um Erlaubnis bitten: „Sind Sie damit einverstanden, dass ich sie informiere ...“
- Was wissen Sie bereits darüber? Brauchen Sie spezifische Infos?
- Informationsangebot: Was anderen geholfen hat, ist ...
- Was bedeutet diese Information für sie? Welche Gedanken kommen Ihnen dabei?



Übung 3: Reflektieren / 3er Gruppe



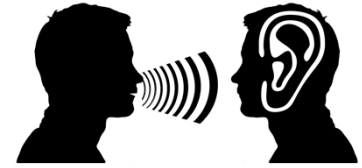
Situation mit eigenem Ambivalenzthema ähnlich wie in Übung 1 und eine Beobachter*in

10 Minuten dann Wechsel / möglichst viel reflektieren / wenig offene Fragen

Nur kurzes Feedback in der Gruppe

Anschließend Diskussion im Plenum

Reflektierendes Zuhören (OARS)



«Auf das reflektierende Zuhören können Sie immer zurückgreifen, und selbst im schlimmsten Fall werden Sie so aller Wahrscheinlichkeit nach zumindest keinen Schaden anrichten.»

Miller und Rollnick, 2015, S. 380

Umgang mit Widerstand



- Widerstand als Hinweis darauf, die eigene Herangehensweise anzupassen (einen Schritt zurück treten)
- Ambivalenz (gemischte Gefühle) als normal behandeln
- Zweiseitige Reflexionen verwenden

Weitere Strategien:

- › Persönliche Kontrolle betonen
- › Pro und Kontra (Entscheidungswaage)
- › Vorteile der Verhaltensänderung ausdrücken helfen
- › Blick in die Zukunft richten

Motivierende Gesprächsführung

NoGo's

«So bitte nicht»

Beratende Person,

...argumentiert, dass die zu beratende Person ein Problem habe und Veränderungen notwendig sind.

...bietet Ratschläge und Lösungen an, ohne aktiv nach eigenen Lösungen zu fragen.

... nimmt Expertenhaltung ein, zu Beratende hat passive Rolle, Redeanteil des zu Beratenden ist gering.

... zeigt strafende, drohende Haltung, Veränderungen werden «aufgezwungen».

...etikettiert den zu Betreuenden / zu Beratenden (du hast ein Problem, du bist ...).

... argumentiert für eine Veränderung.

... grenzt die Gesprächsthemen auf Bereiche ein, die für ihn vorrangig sind.

Anwendung MI

Bereich rechtliche Betreuung

- Erstgespräch - zu Beginn einer Rechtlichen Betreuung
- Gespräche über Ziele / Wünsche
- Unterstütze Entscheidungsfindung
- Erweiterte Unterstützung
- ...

Rechtliche Betreuung



Ampel

➤ Rot heisst:
Falsch!



➤ Gelb heisst:
Weiss ich nicht!



➤ Grün heisst:
Stimmt!



Ampelfragen



1. MI ist eine gute Möglichkeit Menschen zu manipulieren!
2. In der MI bestimmt der Beratende wo es lang geht!
3. Der erste Eindruck ist vollkommen unwichtig!
4. Eine ambivalente Haltung ist ganz normal vor Veränderungen!
5. Bei Widerstand muss man sofort dagegen halten!
6. Es ist wichtig gute Lösungen anzubieten!
7. In der MI bewegen sich beide Seiten auf Augenhöhe!
8. Offene Fragen regen das Denken an!

Blitzlicht

Was nehmen Sie mit?



Ich bedanke mich für Ihre
Aufmerksamkeit!

Susanne Krüger
Coaching Beratung
Supervision
B7, 18
68159 Mannheim
info@krueger-betreuung.de
T 0621 30987092



Literatur

Miller und Rollnick: Motivierende Gesprächsführung

Stijn van Merendonk: Motivierende Gesprächsführung

K.Frick: Motivierende Gesprächsführung / Schulungsunterlagen

Gruppenpuzzle UPK Basel, Elke Kreft und Janine Alfano 2021

Kostenlose Bilder von PIXABAY