

Arbeitsblatt: Die vier Prozesse der Gesprächsführung (Reflexionsfragen)

Beziehungsaufbau

- Wie angenehm ist es für die Patientin, wenn sie mit mir spricht?
- Wie unterstützend und hilfreich bin ich?
- Verstehe ich die Perspektive der Patientin und ihre Bedenken?
- Wie angenehm fühlt sich das Gespräch für mich an?
- Fühlt es sich wie eine kollaborative Partnerschaft an?

Fokussieren

- Was möchte die Patientin wirklich verändern?
- Habe ich andere Ziele für eine Veränderung?
- Arbeiten wir zusammen an einem gemeinsamen Anliegen?
- Bewegen wir uns in die gleichen oder unterschiedlichen Richtungen?
- Habe ich eine klare Vorstellung davon, in welche Richtung wir uns bewegen?
- Fühlt es sich mehr nach «Tanz» oder nach «Kampf an»?

Evokation

- Was sind die Gründe der Patientin für eine Veränderung?
- Ist das Zögern eher in mangelnder Zuversicht oder in mangelnder Anerkennung der Wichtigkeit einer Veränderung begründet?
- Welche Art von Bereitschaft/Motivation höre ich?
- Steure ich zu schnell in eine bestimmte Richtung?
- Verleitet mich der Korrekturreflex, dazu für eine Veränderung zu argumentieren?

Planung

- Was wäre ein sinnvoller nächster Schritt in Richtung Veränderung?
- Was würde der Patientin helfen, sich in diese Richtung zu bewegen?
- Achte ich darauf, stets einen Plan zu evozieren und nicht vorzuschreiben?
- Frage ich die Patientin um «Erlaubnis», bevor ich ihr Ratschläge und Informationen gebe?
- Bewahre ich eine Haltung stiller Neugier an dem, was für diesen Klienten am besten funktionieren könnte?

Gesprächsführung (Basismethoden)

Offenen Fragen:

- Was ist geschehen? Erzählen Sie mir mehr.....
- In welcher Weise...?
- Was verstehen Sie unter..?
- Was macht Ihnen Sorgen...?
- In welchem Sinne...?
- Wie sehen Sie diese Situation...?
- Wo ist das Problem...?

Bestätigungen/Würdigungen

- Das hat von Ihnen einen gewissen Mut gebraucht.
- Sie sind entschlossen, das zu ändern.
- Sie haben sich wirklich bemüht.
- Wenn Sie sich auf etwas konzentrieren, gelingt es Ihnen auch.
- Sie haben erkannt, was abläuft.

Aktives Zuhören

- Einfache Reflexion:
«Sie mögen Menschen nicht, die sich so verhalten».
«Sie schaffen es nicht, am Morgen rechtzeitig zu sein».
- Komplexe Reflexion
« Sie möchten, dass sich etwas verändert» (Als Antwort auf die Aussage: «Ich mag das nicht»)
- Zweiseitige Reflexion
«Es ist schwierig für Sie, an diesem Fach Freude zu haben, auf der anderen Seite möchten Sie die Ausbildung absolvieren».

Zusammenfassung

- Bringen Sie wichtige Aussagen auf den Punkt. Beziehen Sie Bestätigungen und Würdigung ein, aber auch Bedenken.
- Fragen Sie nach, ob Sie etwas wichtiges Vergessen haben.