

# FORMEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG

3-Tagesseminar, 24.-26.05.19 IKT 03, A9, InArtes, Marc Probst

Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung

Gesprächsstruktur und Prozess

Methodische Ansätze der Gesprächsführung

Herausfordernde Gesprächsformen

Fähigkeiten und Kompetenzen der Gesprächsführung

# FORMEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG -BAUSTEINE

# LERNZIELE

### Fach- und Methodenkompetenzen

Die Grundlagen der Gesprächsführung (im therapeutischen Setting) kennen

Vertraut sein mit dem eigenen Menschenbild, der therapeutischen Haltung sowie der Verbindung zwischen Menschenbild und Haltung

Der Bedeutung der therapeutischen Haltung bewusst sein und mit der Beziehungsgestaltung vertraut sein

Gesprächsstruktur und -prozess kennen und gestalten können

Methodische Ansätze der Gesprächsführung kennen und den intermodalen Ansatz anwenden können

# LERNZIELE

Herausfordernde Situationen meistern können

Fähigkeiten und Kompetenzen der Gesprächsführung kennen und anwenden können

### Soziale und personale Kompetenzen

Eigene Präferenzen kennen und persönlichen Stil entwickeln

Sich im Rahmen von Gruppen als Therapeut, Klient, Beobachter, Berater zeigen

Anwenden, beobachten, Feedback erhalten und geben

# MODUL 8 HFP

### Wegleitung HFP - die Studierenden:

- ... zeigen kommunikative Fähigkeiten und wenden Methoden des begleitenden Gesprächs und der Konfliktlösung konstruktiv an
- ... erkennen ein Konfliktpotential, sind mit einer Konfliktbewältigungsmethode vertraut und fähig, situativ und lösungsorientiert damit umzugehen
- ... Beschreibt verschiedene Beratungsformen und Gesprächsführungstechniken und wendet diese innerhalb bekannter Regeln und Grenzen an (Tronc Commun)

# ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3 Herausfordernde Gesprächsformen
Nachmittag	Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

# TAG 1

## Vormittag - Lernfragen

Grundlagen der Gesprächsführung

- Was ist Kommunikation / Modelle?
- Was ist professionelle Gesprächsführung (GF)?
- Wie unterscheidet sie sich von Alltagsgesprächen?
- Was sind Ziele und Wirksamkeitsfaktoren der GF?



GRUNDLAGEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG

# ERFAHREN & REFLEKTIEREN

### Soziometrische Aufstellungen

## In den Dialog treten

### Austausch in 4er Gruppen

- Was hast du wahrgenommen?
- Was hat funktioniert? Was weniger? Was hat Dir geholfen?
- Was hast Du erlebt?
- Was hätte es noch gebraucht?
- Wie wurde kommuniziert? Grundmerkmale der Kommunikation?
- Was macht einen Dialog, ein Gespräch aus? Wovon unterscheiden sie sich von einem Gespräch im therapeutischen Setting?
- Was sind die Ziele des therapeutischen Gespräches?
- Was sind die Erfolgsfaktoren der Gesprächsführung? Worauf kommt es wirklich an (persönliche Erfahrung)?
- Welche Rolle spielt der Therapeut? Was macht einen guten Therapeuten aus?

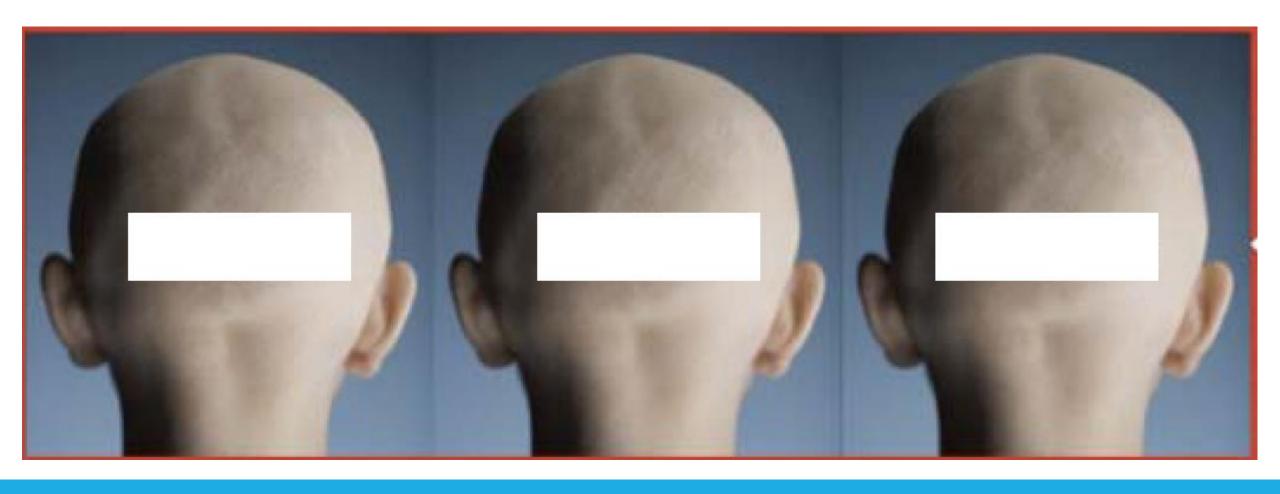
# KOMMUNIKATION

Kommunikation als wechselseitige, intentionale Verständigung und Beeinflussung über Sinn mithilfe symbolischer Zeichen wie Sprache, Kunst und nonverbalen Signale

**Soziales** Handeln: Versuch Interesse auszudrücken, Ziele zu erreichen, zu koordinieren und kooperieren

Kommunikation findet zwischen **autonomen** Menschen statt, die in **sozio-kulturelle Umgebung** eingebettet sind

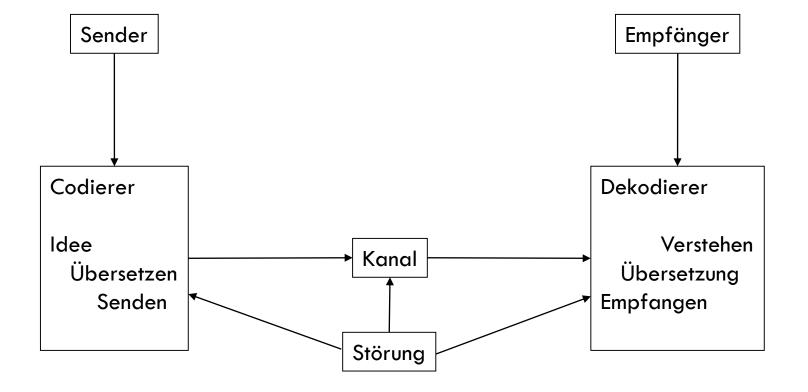
Menschen haben Ressourcen und Fähigkeiten, Intentionalität, Reflexivität, Rationalität, Handlungsund Kommunikationsfähigkeiten



# BEISPIEL



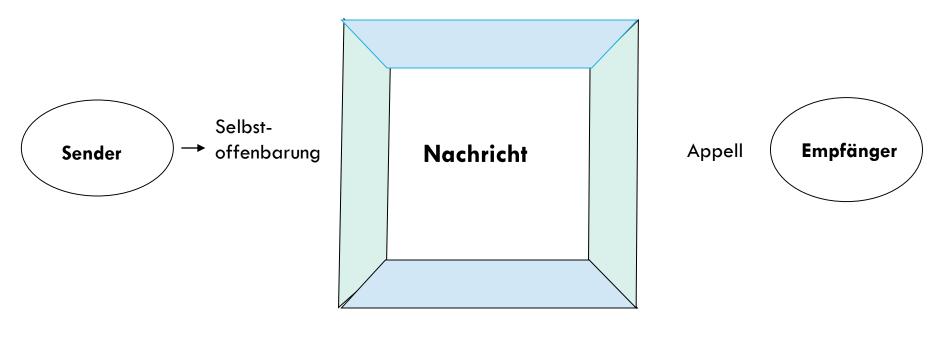
# BEISPIEL



Sender-Empfänger Modell von Shannon & Weaver (1949)

# GESPRÄCH = KOMMUNIKATION

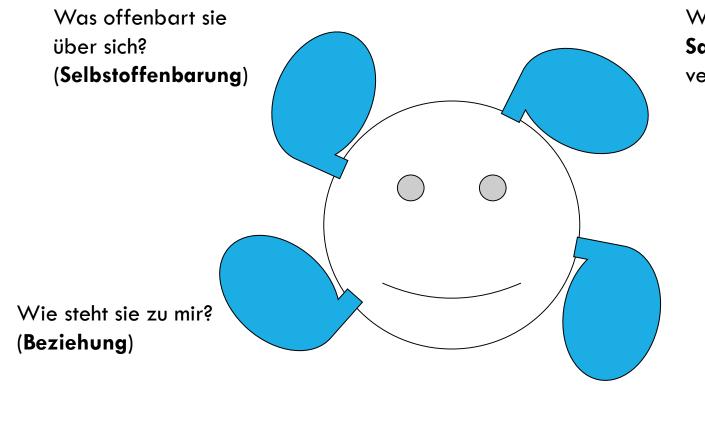
### Sachinhalt



Beziehung

Aus: Schulz von Thun, F. (1994). Miteinander reden.

# NACHRICHTENQUADRANT



Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

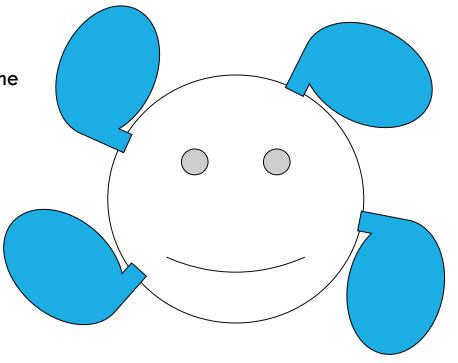
Was soll ich tun, denken, fühlen auf Grund seiner Mitteilung? (Appell)

# 4-OHRIGE EMPFÄNGER

### Selbstoffenbarung

+ empathisch, verständnisvoll

- Keine Hinterfragung, Probleme werden auf andere verlagert



### Sachverhalt

- + sachlich, neutral, objektiv, nicht empfindlich
- Unpersönlich, gefühlslos, hört Zwischentöne nicht

### Beziehung

- + sensibel, feinfühlig, menschlich
- verletzlich, leicht gekränkt, nimmt alles persönlich

### **Appell**

- + hilfsbereit, lösungsorientiert, zuvorkommend
- ausnutzen, eigene Bedürfnisse

# 4-OHRIGE EMPFÄNGER STÄRKEN UND SCHWÄCHEN

## Situation 1:

Sie stehen in einer Schlange beim Bäcker. Sie warten schon eine ganze Weile. Endlich sind Sie an der Reihe und sagen rasch, was Sie haben möchten. Die Verkäuferin runzelt die Stirn und sagt: "Mal ganz langsam. Das ist ja eine Hektik heute."

- a) Sie stimmen ihr zu, dass heute viel los ist.
- b) Sie ärgern sich, dass die Verkäuferin Sie so unfreundlich behandelt, statt sich zu beeilen.
- c) Sie sagen der Verkäuferin, dass Sie es nicht so eilig haben.
- d) Sie stellen sich vor, dass es wirklich stressig sein muss, an ihrer Stelle zu sein.

# MEIN EIGENES KOMMUNIKATIONSVERHALTEN

## Situation 2:

Auf dem Gang treffen Sie einen Kollegen aus einer anderen Abteilung, den Sie vor einem Jahr auf einem Seminar kennengelernt haben. Der Kollege grüßt Sie nicht.

- a) Sie vermuten, dass er wohl mit seinen Gedanken woanders ist.
- a) Sie vermaten, dass es normal ist, dass man sich nach einer gewissen Zeit nicht mehr aneinander b) Sie finden, dass es normal ist, dass man sich nach einer gewissen Zeit nicht mehr aneinander c) Sie finden es unfreundlich, dass der Kollege Sie ignoriert.
- d) Sie vermuten, dass er in Ruhe gelassen werden will.

### Situation 3:

Ihr Freund M. hat Sie zu einer Party eingeladen. Eine Ihnen unbekannte, etwa gleichaltrige Person des anderen Geschlechts fragt Sie: "Und woher kennst Du den M.?"

- a) Sie vermuten, dass er/sie ein kontaktfreudiger Mensch ist und gerne auf andere zugeht.
- b) Sie haben den Eindruck, dass er/sie sich für Sie interessiert und Sie gerne kennenlernen möchte.
- c) Sie vermuten, dass er/sie hier wenig Leute kennt und nehmen sich bewusst Zeit für ihn/sie.
- d) Sie überlegen, wie lange Sie M. kennen, beantworten die Frage und denken sich nichts weiter dabei.

### Situation 4:

Ein Kollege, zu dem Sie ein eher distanziertes Verhältnis haben, kommt zu einer Besprechung in Ihr Büro und sagt: "Ui, das ist ja ganz schön stickig hier."

- a) Sie stellen fest: "Das kann gut sein. Wir hatten das Fenster heute noch nicht offen.
- Der Kollege will Sie offenbar auffordern, zu lüften.
- Sie haben den Eindruck, dass Ihr Kollege viel Wert auf frische Luft legt. Sie denken sich, dass er ja wieder gehen kann, wenn es ihm hier nicht passt.

Sie kommen an einem warmen Sommerabend müde und geschafft von einem Langen Bürotag nach Sie kommen an einem warmen Sommeraben and duschen?" Er/sie will damit sagen: Hause, Ihr Partner fragt Sie: "Na, willst Du erst mal duschen?"

- a) dass Sie schlecht nechen.
  b) dass er/sie sich um Ihr Wohlbefinden sorgt und hofft, dass Ihnen die Dusche gut tun wird.
- c) dass eine Dusche nach einem anstrengenden Tag erfrischend ist.
- d) dass Sie duschen gehen sollen.

### Situation 6:

Sie erhalten einen Kundenanruf. Der Kunde sagt mit unüberhörbarer Ironie: "Das ist ja unglaublich dass ich Sie heute noch zu sprechen bekomme. Den ganzen Vormittag hab ich versucht, Sie zu erreichen und immer war es besetzt."

Sie antworten:

- a) innerlich gereizt: "Um was geht es denn?"
- b) mit ehrlicher Anteilnahme: "Das ist ja ärgerlich, dass so oft besetzt war."
- c) mit dem Versuch, das Ärgernis wieder gut zu machen: "Das tut mir Leid. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?"
- d) neutral: "Um was geht es denn?"

### Situation 7:

Sie haben einen Termin mit Ihrem neuen Vorgesetzten vereinbart, weil Sie einige fachliche Fragen haben. Als Sie sein Büro betreten, blickt er nicht vom Bildschirm auf und arbeitet weiter am PC, während er sagt: "Schießen Sie schon mal los. Ich höre Ihnen zu."

- a) Sie versuchen, sich kurz zu fassen, damit Ihr Vorgesetzter nicht zu lange unterbrochen wird.
  h) Sie haben den Findersch b) Sie haben den Eindruck, dass Ihr Chef im Stress ist und deshalb versucht, zwei Sachen auf
- c) Sie finden es taktlos, dass Ihr Chef weiterarbeitet, während Sie mit ihm sprechen. d) Sie stellen Ihre Fragen und bemerken kaum, dass Ihr Chef noch auf den Bildschirm blickt.

### Situation 80

Bei einer engagierten Diskussion im Freundeskreis sagt ein Freund in scharfem Tonfall zu Ehnen: "Jetz! hast Du mich schon zum dritten Mal unterbrochen."

- a) Sie können verstehen, dass Ihr Freund sich ärgert, dass er unterbrochen wurde, Sie aberlegen, ob es stimmt, dass Sie ihn schon dreimal unterbrochen haben,
- c) Sie versuchen, ihn jetzt nicht mehr zu unterbrechen,
- i) Sie fühlen sich angegriffen und bloßgestellt.

### Situation 9:

Sie arbeiten seit einem Jahr in einer Projektgruppe zur Entwicklung einer neuen Software mit. Heide präsentieren Sie vor den Führungskräften Ihrer Abteilung die Zwischenergebnisse der Porektarbeit. Als Sie die Präsentation beendet haben, sagt der Abteilungsleiter: "Und dafür hat die Projektgruppe ein Jahr gebraucht?"

- 2) Sie artworten: "Ja, die Entwicklung der Software braucht tatsächlich länger als erwartet."
- b) Se spiren die Ungeduld Ihres Abteilungsleiters und sagen: "Ich hoffe auch, dass es jetzt schreiter vorangehen wird. Wir werden alles tun, damit wir rechtzeitig fertig werden."
- c) Sie haben den Eindruck, dass Ihr Chef unter großem Druck steht und sagen: "Ich weiß, die Zeit drängt. Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich die Ergebnisse schneller gewünscht hätten."
- d) Sie finden diese Bemerkung abwertend, versuchen jedoch, sich Ehren Ärger über diese dumme frage nicht anmerken zu lassen.

### Situation 10:

As Ihr Kollege, zu dem Sie ein neutrales Verhältnis haben, einen Blick auf die Liste für die Telefonbereitschaft wirft, sagt er: "Na so was, an den Freitagen kann ich Deinen Namen ja gar nicht ertdecken!" Tatsächlich machen Sie kaum einen Freitags-Dienst, weil Ihr Kollege Andi Ihnen engeboten hatte. Ihre Freitags-Dienste zu übernehmen, wenn Sie dafür seinen Service an Montagen überrehnen. Dieses Angebot hatten Sie gerne angenommen.

e) Sie antworten: "Ja, die Dienste habe ich mit dem Andi getauscht. Aber wenn Du willst, kann ich auch den einen oder anderen Freitags-Dienst mit Dir tauschen." by Sie ärgere sich über den Eindruck, dass der Kollege Ihnen unkollegiales Verhalten unterstellt.

- c) Sie antworten: "Das stimmt. Der Andi übernimmt für mich freitags den Service und ich montags für
- d) Sie können verstehen, dass Ihr Kollege es ungerecht findet, dass Sie freitags keine Dienste übernehmen und erklären ihm, wie es dazu kommt.

### Situation 11:

Sie sitzen zuhause am Frühstückstisch und sind in den Wirtschaftsteil der Zeitung vertieft. Ihr Gegenüber stellt nach einiger Zeit die Frage: "Sag mal, was gibt's eigentlich so Interessantes zu lesen?" Sie erwidern:

- a) "Dich stört es, dass ich lese, nicht wahr?"
- b) "Hier steht ein Bericht über unseren aktuellen Geschäftsbericht."
- c) "Ich werde ja wohl noch kurz die Zeitung lesen dürfen!"
- d) "Okay, bin gleich fertig!"

### Situation 12:

Bei einer Besprechung, in der es um die Verbesserung der Arbeitsabläufe geht, plädieren Sie für eine flexiblere Aufteilung bei einigen Aufgaben. Herr Meier, ein älterer Kollege, lehnt das vehen ab: "Das geht doch nicht. Das gibt ja totales Chaos."

- a) Sie sind verärgert, dass der Kollege Ihren Vorschlag so abkanzelt.
- b) Sie versuchen, den Vorschlag so zu verändern, dass Herr Maier mit der Lösung zufrieden ist
- c) Sie erklären Herrn Meier noch einmal die Vorteile Ihrer Lösung.
- d) Sie merken, dass Herr Meier auf genaue Regelungen Wert legt und versuchen, zu verstehen, welche Bedenken er genau hat.

## Auswertungsbogen

Bitte übertragen Sie nun Ihre Antworten in die nachfolgende Übersicht (ankreuzen). Danach addieren Sie die Zahl der Kreuze in jeder Reihe.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Kommunikationsebene Anzahl
a	b	d	a	С	d	d	b	a	С	b	С	Sachohr
b	C	b	d	a	a	С	d	d	b	С	a	Beziehungsohr
-	Ч	C	b			*************	С	b	a	d	b	Appelllohr
d	a	a	С	b	**************				d	000000000000000000000000000000000000000	d	Selbstaussageohr

# **BOTSCHAFTEN**

**Man-Botschaften:** man setzt Normen, Ausflüchte, Killer für prägnante Kommunikation

**Wir-Botschaften:** suggerieren Gemeinsamkeiten, verschieben Verantwortlichkeiten, kann vereinnahmend wirken

**Du-Botschaften:** bedrängend, fordernd, provozieren Verteidigung, Ratschläge

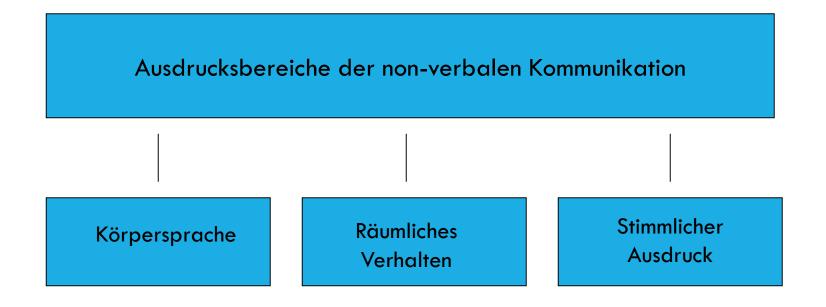
**Ich-Botschaften:** offen, öffnen Tür zur emotionalen Ebene, konfrontierend ohne anzugreifen, betonen eigene Bedürfnisse und Verantwortlichkeiten

# NON-VERBALE KOMMUNIKATION

# Übung

### **Reflektion:**

- Was habe ich während des Prozesses erlebt?
- Wessen Bild ist es geworden?
- Was war meine Rolle?
- Wie haben wir kommuniziert?
- Wie habe ich mich erlebt in Bezug auf führen und folgen?
- Wo / wann fand eine echte Begegnung statt?
- Hat es Distanz, Irritation gegeben



# NON-VERBALE KOMMUNIKATION

# GESPRÄCH

... derjenige zwischenmenschliche Kontakt, bei dem über das Sprechen, Hören, Verstehen eine Begegnung, Verständigung und wechselseitige Einwirkung erzielt wird

# GESPRÄCH IN DER THERAPIE

Im therapeutischen Kontext: Gespräch als methodisches Handeln und Lösungsfinden

Gespräch als Methode

Gespräch

Kommunikation

Alltagsgespräch	Therapiegespräch	
Laien	Professionelle Helfer	
Unstrukturiert	Strukturiert (z.B. Zeit Ort, Inhalt)	Architektur
Keine klaren Rollen; diverse Beziehungsverhältnisse	Klare Rollenverteilung	
Bidirektionaler Austausch	Unidirektionaler Austausch	
Breites Themenspektrum	ziel-, problem- und lösungsorientiert	Enge - Resultat
u.a. spontan	geplant	
Variabler Inhalt (Smalltalk bis tiefgründig)	Schwierigkeiten/Leidensdruck als zentrales Thema	Im Alltag unausgesprochene
Intuitives Reagieren	Professionalität, evidenzbasiertes Vorgehen, Anwendung von Interventionen und Techniken; begrenzte Emotionalität des Therapeuten	machen
Individuelle Moral/Ethik	Orientierung an Berufsethik (u.a. Schweigepflicht)	
Kostenlos	Dienstleistung/Kosten	
Wertend	Nicht wertend	
	Aktives Zuhören	
Subjektive Haltung	Objektive Haltung	

# PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG IM THERAPEUTISCHEN SETTING

# ZIELE DER GF

Problem & Anliegen lösen / Spielraum erweitern / Alternativen aufzeigen / Entscheidungsgrundlagen legen

Prävention / Strategien / Methoden lernen

Wandel / Transformation / Ganzheitlichkeit

# ALLGEMEINE WIRKSAMKEITS-FAKTOREN

Beziehungs- und Motivationsaufbau, z.B. Aufbau von Besserungserwartungen, Ressourcenaktivierung

Problembewältigung, z.B. Vermittlung von Bewältigungserfahrungen, Aufbau von Selbstwirksamkeitserwartungen

Kognitive Problemverarbeitung, z.B. Klärung, Vermittlung eines neuen Selbstnarrativs

Emotionale Problemverarbeitung, z.B. Affektives Erleben, korrektive emotionale Erfahrung

# ALLGEMEINE WIRKSAMKEITS-FAKTOREN

((Common Factors))-Ansatz

15% Technik

15% Erwartung

30% Beziehung

40% ((Client extra-therapeutic factors))

Es gibt auch spezifische Wirksamkeitsfaktoren, d.h. bestimmte Ansätze, die versuchen darzulegen, dass der eine Ansatz wirksamer ist als andere

# ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3 Herausfordernde Gesprächsformen
Nachmittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung «erfahren»	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

# TAG 1

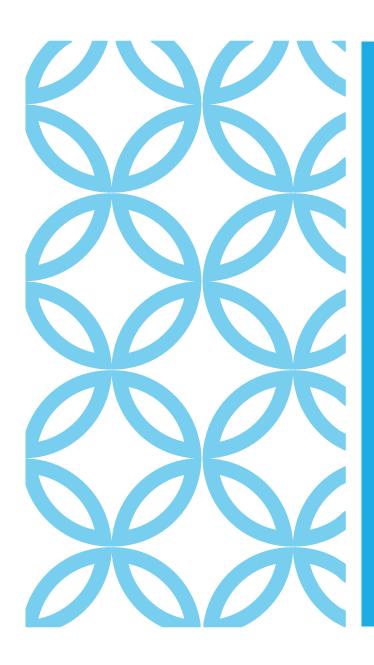
### Nachmittag - Lernfragen

Grundlagen der Gesprächsführung

- Was ist professionelle Gesprächsführung (GF)?
- Wie unterscheidet sie sich von Alltagsgesprächen?
- Was sind Ziele und Wirksamkeitsfaktoren der GF

Menschenbild und Grundhaltung

- Was ist der Zusammenhang zwischen dem Menschenbild und der therapeutischen Grundlage?
- Was sind die wichtigsten Menschenbilder in der Therapie?
- Was ist die therapeutische Haltung?
- Was sind Elemente der therapeutischen Haltung?
- Was ist die therapeutische Beziehung & Allianz?



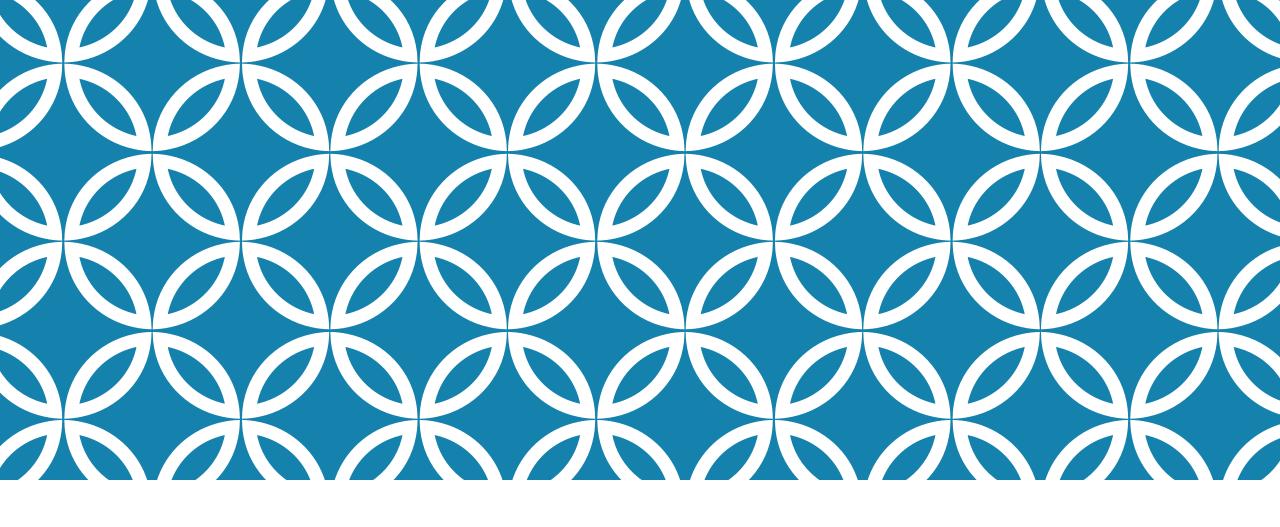
### Exposé

 Welche Rolle spielt die Selbstwahrnehmung in der Therapie und welche Rolle spielt der intermediale Ansatz dabei?

### Lernauftrag:

 Beschreibe Dein Verständnis der therapeutischen Gesprächsführung mit Fokus auf dem intermodalen Ansatz? Reflektiere dabei über Deine Haltung, Deine Stärken und Entwicklungspotential sowie über die Besonderheiten des intermodalen Ansatzes.

# EXPOSÉ UND LERNAUFTRAG



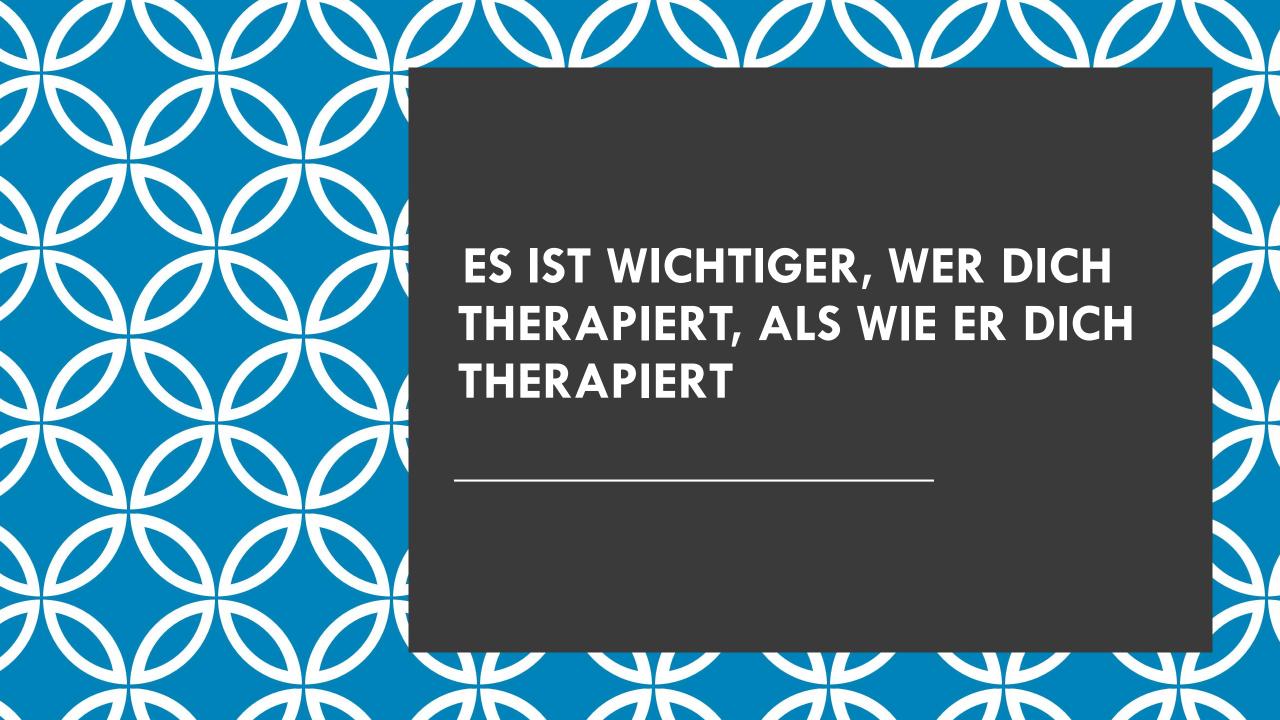
MENSCHENBILD UND GRUNDHALTUNG

# ERFAHREN & REFLEKTIEREN

Nothing Turn

https://www.youtube.com/watch?v=OS0Tg0ljCp4

https://www.youtube.com/watch?v=U6Qj s8mNU



Klient und Therapeut haben ein Menschenbild

Defizit- vs. Ressourcenorientierung

Welches Menschenbild hast Du?

Kannst Du das Menschenbild Deines gegenüber erkennen?

Wie gehst Du damit um, wenn das Menschenbild Deines Klienten konträr zu Deinem ist?

MENSCHENBILD

#### Verbreitet in der Therapie

- Mensch ist sozial bestimmt und in Gemeinschaft eingebunden
- Mensch verfügt über Ressourcen, ist Experte
- Mensch ist entwicklungsfähig
- Veränderbarkeit, Emanzipierbarkeit, Selbstverantwortlichkeit

## MENSCHENBILD IN DER THERAPIE

#### In IEXA

- Poiesis
- Mensch ist in die Welt geworfen (Existentialismus)
- Mensch verfügt über Ressourcen, ist Experte

Beratungskonzept

Handlungstheorie

Menschenbild

# MENSCHENBILD UND WERTE

**Humanistische Psychologie:** Selbstaktualisierung, Subjektivität, Beziehung: Kongruenz, Wertschätzung, Empathie

**Kognitionspsychologie:** Informationen verarbeiten – Lernen – Probleme lösen

**Kommunikationspsychologie:** Auch in Schwierigkeiten miteinander reden

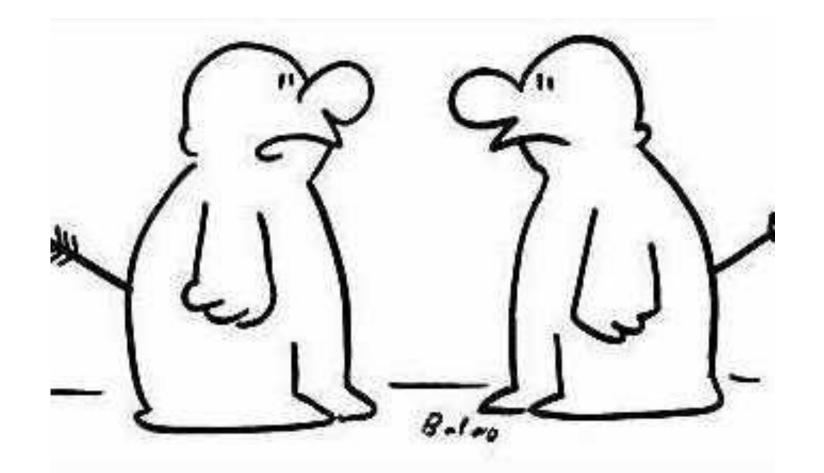
Systemtheorie: Nichtwissen, Neugier, Neutralität, Nützlichkeit

**Lösungsorientierte Theorie:** Lösungen statt Probleme, mehr von dem, was funktioniert

**Motivationstheorie:** Bedürfnisse, Selbstwirksamkeit, Veränderungsmotivation

# GRUNDHALTUNGEN

Empathie



"I know exactly how you feel."

## GRUNDHALTUNGEN EMPATHIE

#### Empathie – empathisches Zuhören & Verstehen

Den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrnehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre

Gefühlsmässige Empfindungen des Klienten hören, verstehen und widergeben

Annahmen zur Seite schieben

Grundlage des aktiven Zuhörens und für die Gestaltung einer guten Beziehung

#### Empathie – Kompetenzen

Aktives Zuhören

Sprache des Klienten aufnehmen / seine Sinnesmodalität aufnehmen

KL: Ich kann es nicht mehr hören

T: Das klingt ihnen ständig nach (nicht: sie willen sie nicht mehr sehen)

Synonyme verwenden

Spiegeln (verbal / non-verbal)

Gehörtes wiedergeben / Wiederholen / Paraphrasieren

Körperhaltung / Mimik

## GRUNDHALTUNGEN EMPATHIE

## **EXKURS: ZUHÖREN**

#### 4 Arten des Zuhörens

- "Ich verstehe" Zuhören = Auftakt zum eigenen Sprechen
  - Mit einer netten Floskel wird der Gesprächspartner zum schweigen gebracht = Pseudo-Zuhören
- Aufnehmendes Zuhören = Unsere ganze Aufmerksamkeit gilt dem Gesprächspartner
  - Er merkt dies, weil ich ihm direkt in die Augen blicke ohne ihn anzustarren, gekoppelt mit einem leichten Kopfnicken
  - Am Telefon wird es mit kleinen Zuhörfloskeln (Aja, so) gezeigt
- Umschreibendes Zuhören = Das soeben Gehörte wird mit eigenen Worten wiedergeben
  - Typische Floskeln:
    - ,,Mit anderen Worten ..."
    - ,Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen um ...."
    - ,lhnen ist wichtig, dass ...."
    - "Sie legen Wert auf …"

## **EXKURS: ZUHÖREN**

- Aktives Zuhören = Hier achte ich nicht nur auf das, was der andere sagt, sondern wie der andere spricht und sich verhält
  - Gefühle, Hoffnungen und Wünsche werden meist nicht direkt formuliert, man fragt sich im Stillen, was der andere denkt, fühlt
  - Man versucht knapp, das in Worte zu fassen was gefühlsmässig mitschwingt
  - 3 Elemente:
    - Zuhören: Blickkontakt, hm, aha, Nicken
    - Verstehen: Wiederholen, Zusammenfassen
    - Gefühle verstehen: Gefühle verbalisieren, Wünsche und Bedürfnisse heraushören respektive Nachfragen
    - Typische Floskeln:
      - "Sie befürchten jetzt, dass ..."
      - "Sie sind misstrauisch, ob …"
      - "Sie ärgern sich über …"
      - "Sie sind sich noch nicht sicher, wieweit …"

# ÜBUNG & REFLEKTION

In Paaren. A erzählt ein einschneidendes, wichtiges Erlebnis / Situation. B hört aktiv zu. Versucht die Empathie-Kompetenzen (spiegeln, wiederholen / paraphrasieren, Körperhaltung, Sprache aufnehmen, Bedürfnisse hören) anzuwenden (10'). Austausch (10'). Wechsel und Austausch.

#### Für den Austausch:

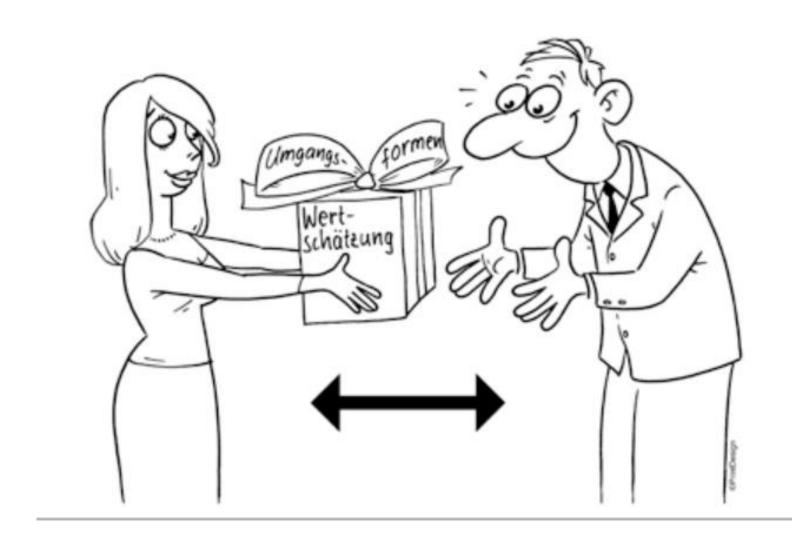
- K: Habe ich mit verstanden gefühlt? Hatte ich das Gefühl, mir wurde zugehört? Was hat funktioniert? Was nicht? Hat der Therapeut ((etwas)) angewandt, das mir das Gefühl gab, mir wird zugehört? Wie möchte ich von meinem Gegenüber gehört werden, wenn ich erzähle? Wie soll sich mein Gegenüber verhalten, wenn ich von mir erzähle? Was kann ich nicht ausstehen?
- T: Was habe ich erlebt? War ich präsent? Wie habe ich zugehört? War ich geduldig? Wovon hängt meine Geduld / Aufmerksamkeit ab?
- Allgemein: gibt es Personen / Klienten, denen ich besser zuhören kann als anderen?

# ÜBUNG & REFLEKTION

- Spiegeln und Wertschätzen
- Für den Austausch:
  - Was hast du wahrgenommen?
  - Was hat funktioniert? Was weniger? Was hat Dir geholfen?
  - Was hast Du erlebt?
  - Was hat es ausgelöst?
- Was macht das Spiegeln mit mir?

# GRUNDHALTUNGEN

Wertschätzung



# GRUNDHALTUNGEN WERTSCHÄTZUNG

#### Unbedingte Wertschätzung

Eine Person schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertung, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat

Klienten akzeptieren und annehmen, unabhängig davon, was er äussert und wie er sich gibt

Wert der Person achten – Wert ist nicht an Bedingungen genknüpft

#### Unbedingte Wertschätzung

Wertschätzung entspricht dem menschlichen Grundbedürfnis nach Akzeptanz und Anerkennung

Wertschätzung macht es möglich, dass der Klient sich wirklich kennenlernen kann – Abbau von Schutzwällen

Selbstachtung hängt stark davon ab, wie man von anderen behandelt wird

## GRUNDHALTUNGEN WERTSCHÄTZUNG

# GRUNDHALTUNGEN WERTSCHÄTZUNG

#### Unbedingte Wertschätzung - Kompetenzen

Im Moment sein, sich seinen Gefühlen im Moment bewusst sein, diese akzeptieren und Leistungsdruck abbauen (Kongruenz)

Zuhören, Geduld haben, sich fürs Verstehen Zeit lassen, sich in Klienten hineinversetzen (Empathie)

Loben, Ermuntern, Verstärken

Körperhaltung, Mimik

### ÜBUNG

#### In 2-er Gruppen

Ein Klient, ca. 54 Jahre alt, Metzger, wurde nach 30 Jahren Zugehörigkeit zu einer Firma nach einem Diebstahl von einigen Zubehörteilen gleich entlassen wurde und ist nun arbeitslos

- Welche Erwiderungen lassen keine oder nur wenig unbedingte Wertschätzung erkennen?
- Welche Erwiderungen unbedingte Wertschätzung erkennen?
- Welche Schwierigkeiten seht ihr in der Therapie emotionales Engagement und nicht an Bedingungen gebundenes Akzeptieren zu verwirklichen?
- Hilft der IEXA-Ansatz Wertschätzung zu zeigen (und Empathie)?
- Wie ist es für Euch wertschätzend zu sein? Wann geht es gut, wann nicht?
- Was sind meine Wertmassstäbe?

# GRUNDHALTUNGEN

Kongruenz



#### Kongruenz

Sich gewahr werden, was man empfindet; dass man Zugang hat zu diesen Empfindungen; und dass man diese – wenn angebracht – einbringt ins Gespräch

Übereinstimmung mit sich selbst, authentisch

GRUNDHALTUNGEN KONGRUENZ

Offenheit, Echtheit, ermöglich, dem Klienten als Person zu begegnen

Regt Klienten an, selber offener und echter zu sein; ermöglicht Wertschätzung und Empathie

#### Kongruenz - Kompetenzen

Selbstöffnung

Selbstreflektion Persönliche Entwicklung

GRUNDHALTUNGEN KONGRUENZ

https://www.youtube.com/watch?v=QEBtjze EFo

### ÜBUNG

#### In 2-er Gruppen

- In welchen Situationen aus dem Alltagsbereich sind Personen oft nicht authentisch sind?
- In welchen Situationen fällt es leicht, echt und kongruent zu sein. Was hilft?
- Was kann das Sprechen über momentane Gefühle in Bezug auf die Klientin oder das Problem der Klientin für Auswirkungen haben mag (auf die Klientin, auf die Beziehung Beraterin/ Klientin) bzw. in welcher Situation dies angemessen/unangemessen sein mag.
- Hilft der IEXA-Ansatz Kongruenz zu sein / fördern?

Kunstanalog

Offenheit und Hinhören

Präsenz

HALTUNGEN IEXA

Wertschätzung, Überraschungsfreundlichkeit, Respektlosigkeit

Nicht-Wissen & wertschätzende Neugier

Phänomenologisch

Lösungsorientiert

# **ANTI-BEISPIEL**

https://www.youtube.com/watch?v=LhQGzeiYS Q

#### VERBALE KOMPETENZEN

Die Grundhaltungen hängen zusammen

Forschungen zeigen, dass die folgenden Fähigkeiten helfen, diese Haltungen zu verstärken

Spiegeln / Paraphrasieren / Wiederholen

Vertiefende, einfühlende Fragen stellen

Selbstöffnung

Komplimente machen, loben, verstärken & ermutigen: Loben, dass sie sich um eine Änderung bemühen, dass sie pünktlich sind, etc.

NON-VERBALE KOMPETENZEN

Spiegeln

Sitzhaltung

Blickkontakt / Mimik

## MERKMALE EINER THERAPEUTISCHEN BEZIEHUNG

#### Therapeutische Beziehung

- Asymmetrie
- Arbeitsorientierung
- Zeitliche Begrenzung
- Professionelle Distanz
- Verzicht auf persönliche Meinungen und Wertungen

# THERAPEUTISCHE BEZIEHUNG UND ALLIANZ

#### Therapeutische Beziehung

Aspekte, die der Therapeut gestaltet:

Grundhaltung

Strategie and Ansatz

Handlungskompetenzen und -fähigkeiten

Persönliche Qualitäten

Kleidung

Raum (z.B. Sitzordnung, Licht, etc.) und «Material» (Blumen, Taschentücher, etc.)

# THERAPEUTISCHE BEZIEHUNG UND ALLIANZ

#### Therapeutische Allianz

Aspekte, die der Therapeut und der Klient beitragen zur Beziehung

Verhaltensmuster des Therapeuten und Klienten

Motivation des Klienten

Beidseitiger Wille zur Beziehungsgestaltung

# ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung  Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3 Herausfordernde Gesprächsformen
Nachmittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

# TAG 1

#### Abend - Lernfragen

Gesprächsstruktur und Prozess

- Wie fühlt sich der IEXA-Prozess an? Was sind die wesentlichen Strukturmerkmale?

# ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3 Herausfordernde Gesprächsformen
Nachmittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

# TAG 2

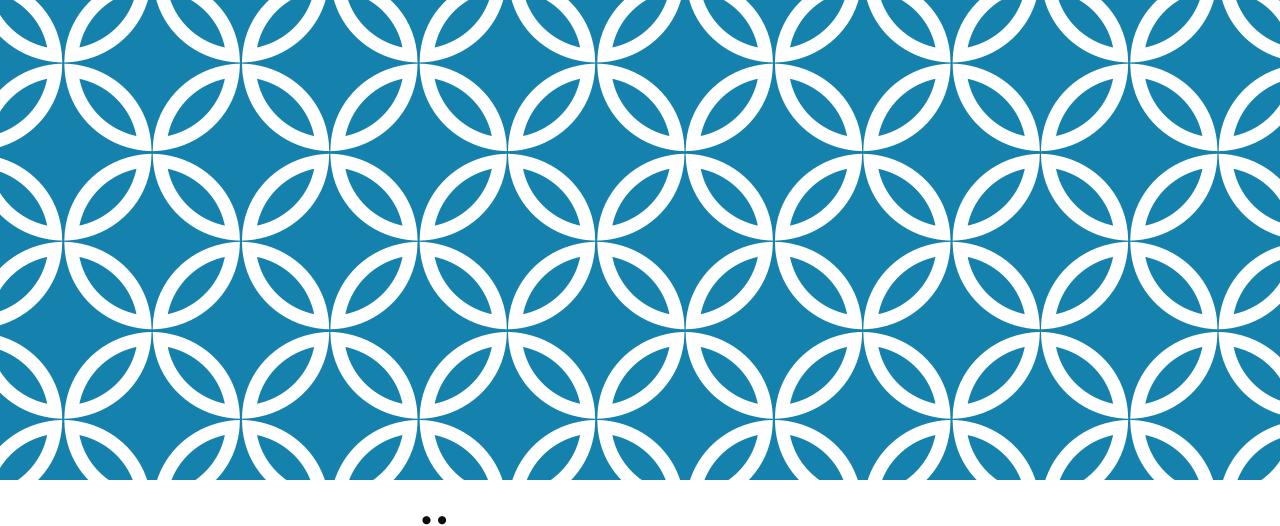
#### Vormittag - Lernfragen

Gesprächsstruktur und -Prozess

- Was ist die Struktur eines «klassischen Ablaufs»? Anderer methodischer Ansätze?

Methodische Ansätze der Gesprächsführung

- Was für Fragenarten gibt es?
- Was sind methodische Ansätze der Gesprächsführung? (Auswahl)
- Was ist Veränderung?



GESPRÄCHSSTRUKTUR & PROZESS

# ARCHITEKTUR EINER SITZUNG (IEXA)

Klient im Alltag	Notenge Im Alltagskontext vor der Sitzung	
Ausserordentlicher Kontext Anliegen	Aufnahme des Anliegens Situationsbeschreibung Zukunftsvision und gutes Ergebnis	
Brücke zur Dezentrierung	Einführung in die Dezentrierung/alternativen Kontext	
Intermodale Dezentrierung	Kunst- oder spielorientierte Gestaltung eines Werkes / Spieles	
Immer noch im Raum des alternativen Kontexts	Ästhetische Analyse	
Brücke zum ausserordentlichen Kontext	Verlassen des alternativen Kontexts	
Ernte Ausserordentlicher Kontext	Zurück zum Anliegen Mögliche Bezüger herstellen zwischen der Dezentrierung und dem Anliegen	
Verabschiedung	Bewertung / Auswahl Überlegungen zur Konkretisierung im Alltag	
Klient im Alltag	Klient im Alltagskontext	

# ABLAUF EINER SITZUNG (BASISMODELL)

#### Begrüssung und «Aufwärmphase»

#### Vorgehen erklären

Überleitung zum Thema

Überblick über die Problematik / Assessment / Exploration

Definition der Ziele

"Intervention" / methodische Bearbeitung

Zusammenfassung und Ausblick

Verabschiedung

Klient im Alltag	Notenge Im Alltagskontext vor der Sitzung
Ausserordentlicher Kontext Anliegen	Aufnahme des Anliegens Situationsbeschreibung Zukunftsvision und gutes Ergebnis
Brücke zur Dezentrierung	Einführung in die Dezentrierung/alternativen Kontext
Intermodale Dezentrierung	Kunst- oder spielorientierte Gestaltung eines Werkes / Spieles
Immer noch im Raum des alternativen Kontexts	Ästhetische Analyse
Brücke zum ausserordentlichen Kontext	Verlassen des alternativen Kontexts
Ernte Ausserordentlicher Kontext	Zurück zum Anliegen Mögliche Bezüger herstellen zwischen der Dezentrierung und dem Anliegen
Verabschiedung	Bewertung / Auswahl Überlegungen zur Konkretisierung im Alltag
Klient im Alltag	Klient im Alltagskontext

Begrüssung / Aufwärmen / Vorgehen / Überleiten
Überblick Problematik / Assessment / Exploration /
Ziele

Überleitung

Intervention / methodische Bearbeitung

Überleitung

Bedeutung im Alltag / Zusammenfassung / Ausblick / Verabschiedung

# ABLAUF EINER SITZUNG -LÖSUNGSORIENTIERT

#### Begrüssung und «Aufwärmphase»

(Würdigung, hier-sein, Arbeitsweise erklären, Ziel Gespräch)

**Aktuelle Situation** 

(Blick auf Ressourcen, Anliegen, Fachinformationen)

Auftrag – Ziel

(Perspektiven erweitern, lohnendes Ziel erarbeiten)

Weg zur Lösung

(nächster Schritt, Erfolgsindikator, Vereinbarung)

Unterbrechung

**Abschluss** 

(Wertschätzung, Kompliment, Einladung zum Experimentieren)

Verabschiedung

# ABLAUF EINER SITZUNG — MOTIVIERENDE GF

### Begrüssung und «Aufwärmphase»

# Vorgehen erklären

Motivation zur Veränderung aufbauen – Problem – Change Talk

Selbstverpflichtung für Veränderung stärken

Zusammenfassung und Ausblick

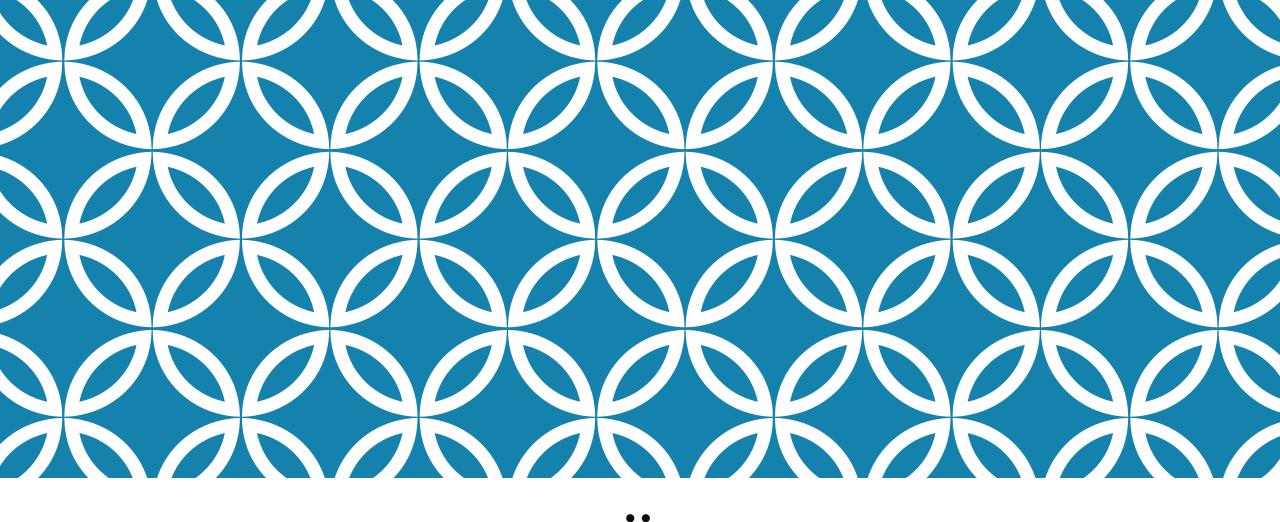
Verabschiedung

# ABLAUF EINER SITZUNG — KOGNITIVE VERHALTENSTHERAPIE

Anfangsphase: Tagesordnung aufstellen, Stimmung einschätzen, Veränderung seit letztem Treffen, Psychoedukkation

Mittlere Phase: Problem aufdecken und Ziel setzen, Klient über das CBT Modell informieren, Problem bearbeiten

Endphase: zusammenfassen, Hausaufgaben festlegen, um Feedback bitten



METHODISCHE ANSÄTZE DER GESPRÄCHSFÜHRUNG **EXKURS: FRAGEN** 

# Funktion von Fragen

- Konversation erleichtern
- Informationen gewinnen
- Interessen bekunden
- Gespräch führen
- Interessen und Neugier erzeugen
- Kritische Auseinandersetzung f\u00f6rdern
- Ideen f
  ür neue M
  öglichkeiten

# **EXKURS: FRAGEN**

# Fragen

- Offene (Exploration, Lösungssuche)
  - Wann sind Sie glücklich?
  - Lädt ein zum Beschreiben, Klient in der Kontrolle, Selbstöffnung, Empathie
  - Ausufernd
- Geschlossene (Erstsitzung)
- Bist Du glücklich?
- Oft als Einstieg, zur Informationsgewinnung
- Therapeut in der Kontrolle, begrenzte Informationen
- Hypothetische (Exploration, Lösungssuche)
  - Was wäre wenn,...?
  - Lädt ein zum Beschreiben, Vorstellen, Träumen
- Rhetorische (Exploration, Lösungssuche)
  - Wünschen Sie sich besser zu fühlen?
  - Macht betroffen
- Indirekte (Exploration)
  - Was haben Sie am Wochenende gemacht? Vs. Haben Sie das Wochenende mit Freunden verbracht?

# **EXKURS FRAGEN**

# Fragen

- Informationsfragen
  - Haben Sie Kinder?
- Affekt-bezogene Fragen
  - Welches xx mögen Sie am liebsten?
- Suggestive Fragen
  - Ist das nicht eine herrliche Zeichnung?
- Multiple Frage
  - Gefällt ihnen das weisse besser? Oder finden sie schwarz doch schöner?

# **EXKURS FRAGEN**

# Zirkuläre Fragen

- Fragen nach Unterschieden: Wenn Sie eine Rangliste erstellen müssten,...
- Prozentfragen: Zu wie vielen Prozenten halten Sie dies für möglich?
- Ausnahmen: Wie lange ist das Problem nicht aufgetreten?
- Ressourcen: Was soll in ihrem Leben so bleiben wie es ist?
- Wunderfrage: Angenommen heute Nacht k\u00e4me eine Fee und w\u00fcrde Ihnen das Problem abnehmen, was w\u00e4re dann morgen anders?
- Frage nach dem Nutzen des Problems: Welchen Nutzen hätte es für das System, wenn das Problem noch eine Weile bestehen würde?
- Als-ob: Angenommen, Sie würden ihrem Partner gegenüber nur so tun, als hätten Sie Kopfweh – würde er sich dann genauso rücksichtsvoll verhalten

# Systemische Gesprächsführung

- Satir
- Im Sozialen System
- Ressourcen / Kompetenzen

# Lösungsorientierte Gesprächsführung

- Shazer und Kim Berg
- Ressourcen und Lösungen
- Kurzzeittherapie

# Motivierende Gesprächsführung

- Miller und Rollnick
- Schulenübergreifend
- Veränderungsmotivation

# Kognitive-verhaltenstherap. Gesprächsführung

- Beck
- EvidenzbasierteKurzzeittherapie
- Gefühle Gedanken Verhalten

# Personenzentrierte Gesprächsführung

- Carl Rogers
- Empathie, Kongruenz,
   Wertschätzung
- Aktualisierung

## IEXA Gesprächsführung

- Knill, Levine, Mckniff
- Kunstanalog
- Ressourcen / Kompetenzen

# 3 METHODISCHE ANSÄTZE

# PERSONENZENTRIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Carl R. Rogers



Gilt als Begründer der personenzentrierten Gesprächsführung

# **GRUNDPFEILER**

Nebst der Psychoanalyse und dem Behaviourismus eine der 3 grossen Therapieformen

Klientenzentriert: der Klient ist im Mittelpunkt, nicht das Problem (nicht-direktiv) – er führt die Therapie UND Personenzentriert: Klient ist eine Person

Natur des Menschen ist positiv – humanistisches Menschenbild

Ziel: Beziehung verändert Verhalten des Klienten

# Jeder Mensch hat eine Aktualisierungstendenz

Zentral: Selbstkonzept

Probleme: Inkongruenz zwischen dem Selbstbild und dem, was andere erwarten; Aktualisierungstendenz verhindert

Beziehung ist zentral – 3 Grundhaltungen

Keine Techniken

# **GRUNDPFEILER**

Selbstkonzept rekonstruieren

Inkongruenz reduzieren

ZIELE

Selbstexploration

Verhalten und Wahrnehmung verändern

https://www.youtube.com/watch?v=3Ybl8huMZpo

# LÖSUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Setzt an bei: positiven Erfahrungen und Ressourcen, Entwicklungswünschen, Selbstwirksamkeit, Lösungen und Verwirklichung von Anliegen

Es geht nicht um Probleme, sondern um Lösungen – Lösungsfindung ohne Problemanalyse möglich

Mehr machen von dem, was funktioniert

Menschen sind kundig und kompetent

Neugier, Nichtwissen, Zuhören und Ernstnehmen

Ausnahmen suchen und darauf aufbauen

Sprache spielt zentrale Rolle

Kleine Veränderungen bringe grosse mit

# LÖSUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

# Lösungsorientierte Fragen (ressourcen- und kompetenzorientiert)

- Was hat Ihnen geholfen die bisherige Situation zu bewältigen?
- Was gibt Ihnen die Zuversicht, klar zu kommen?
- Was muss passieren, damit Sie am Ende sagen können, dass das Gespräch sich gelohnt hat?
- Wie haben Sie das bisher ausgehalten?
- Zirkuläre Fragen:
  - Skalen- oder Prozentfragen
  - Rangfolgen
  - Wie oft / wann ist das Problemn nicht aufgetreten (Ausnahme)?
  - Was soll so bleiben wie es ist (Ressourcenfragen)?
  - Angenommen heute Nacht käme eine Fee und würde Ihnen das Problem abnehmen, was wäre dann morgen anders (Wunderfrage)?
  - Als ob

# LÖSUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Ehrliches Anerkennen

Positives Umdeuten (Reframing)

Gedankenexperimente / Szenarien

Aufgaben / Üben von kleinen Schritten

ÜBUNG

Veränderung

# VERÄNDERUNG

Veränderung wird als ein "Unterschied, der einen Unterschied macht", identifiziert

Leben ist Wandel – viele Leute haben Angst davor

Rolle des Therapeuten / der therapeutischen Beziehung zentral

# VERÄNDERUNG

### Verschiedene Theorien

- Personenzentriert: Kongruenz führt zu Veränderung
- Kognitive-Verhaltenstherapie: Resultat vom Lernprozess
- Lösungsorientierte Therapie: Veränderung durch mehr von dem, was funktioniert
- Motivationale Gesprächsführung: durch Phasen führen
- Intermodaler Ansatz: ...

### Elemente:

- Intention aus dem Herzen
- Selbstwahrnehmung
- Verstehen
- Akzeptanz
- Bedürfnisregulation
- Bewusstsein
- Resonanz
- Selbstausdruck
- Selbstverantwortung

MOTIVIERENDE GESPRÄCHSFÜHRUNG Weiterentwicklung der klientenzentrierten Beratung

Ausgangslage: Veränderungsbereitschaft gering

Aufbauen der Veränderungsbereitschaft

1. Präkontemplation Verhaltensänderung wird nicht in Erwägung gezogen (Precontemplation) 2. Kontemplation Ernsthaftes Abwägen einer Verhaltensänderung (Contemplation) 3. Vorbereitung Absicht, das Problemverhalten aufzugeben (Preparation) 4. Handlung Aktive Versuche, aufzuhören (Action) (Aktive) Beibehaltung einer positiven 5. Aufrechterhaltung Verhaltensänderung (Maintenance) Stabiler Zustand ohne Problemverhalten 6. Beendigung (Termination)

# PHASE DER VERÄNDERUNG

# MOTIVIERENDE GESPRÄCHSFÜHRUNG

# **Empathie**

Diskrepanz entwickeln / Kosten-Nutzen-Waage

Mit Widerstand gehen und umleiten (Judo-Prinzip)

Änderungszuversicht stärken

# SYSTEMISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Stärken der Ressourcen und Kompetenzen des zu beratenden Individuums bzw. der zu beratenden Gruppe und seines/ihres sozialen Systems.

Ressourcen- und lösungsorientiert

Indirektiv, keine Lösungen vorschlagen

Zirkuläres Fragen

Änderungszuversicht stärken

# KOGNITIV-VERHALTENSTHERA-PEUTISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG

### Sehr strukturiert

Dreieck Gedanken – Gefühle – Verhalten: durch Wahrnehmung beeinflusst

Breites Repertoire:

Kognitive Restrukturierung

Desensibilisierung

Problemlösetraining

Entspannungstechniken

Rollenspiele

Hausaufgaben

https://www.youtube.com/watch?v=u7m6iCAf3hY

# KOGNITIVE VERHALTENSTHERAPIE

Situation	Gedanken	Verhalten, Gefühle	Konsequenzen
Lese einen komplizierten Text	Ich bin dumm	Ich fühle mich schlecht und höre auf zu lernen	Schuldgefühle Durchfallen

# ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3 Herausfordernde Gesprächsformen
Nachmittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

# TAG 2

# Nachmittag - Lernfragen

Methodische Ansätze der Gesprächsführung

- Was ist der intermodale Ansatz wirklich?
- Wie führe ich durch ich eine intermodale Sitzung?
- Ist Sprache wichtig?

# 4er Gruppen

Gruppe 1: Auftragsklärung / Zukunft / Ergebnis / Brücke

Gruppe 2: Dezentrierung, Analyse und Feedback

ÜBUNG

Gruppe 4: Brücke und Ernte

20' vorbereiten

Je 5' präsentieren

# ARCHITEKTUR EINER SITZUNG (IEXA)

Klient im Alltag	Notenge Im Alltagskontext vor der Sitzung
Ausserordentlicher Kontext Anliegen	Aufnahme des Anliegens Situationsbeschreibung Zukunftsvision und gutes Ergebnis
Brücke zur Dezentrierung	Einführung in die Dezentrierung/alternativen Kontext
Intermodale Dezentrierung	Kunst- oder spielorientierte Gestaltung eines Werkes / Spieles
Immer noch im Raum des alternativen Kontexts	Ästhetische Analyse
Brücke zum ausserordentlichen Kontext	Verlassen des alternativen Kontexts
Ernte Ausserordentlicher Kontext	Zurück zum Anliegen Mögliche Bezüger herstellen zwischen der Dezentrierung und dem Anliegen
Verabschiedung	Bewertung / Auswahl Überlegungen zur Konkretisierung im Alltag
Klient im Alltag	Klient im Alltagskontext



KLIENT IM ALLTAG

# **ERSTKONTAKT**

### Oft per Telefon, Email

### Zu klären:

### Anliegen, Ziele, Erwartungen, Bedürfnisse:

- Was beschäftigt sie und was möchten sie erreichen?
- Bin ich der richtige Therapeut? Kompetent? Zeit? Überweisung

### Klienten über Vorgehen informieren

- Informieren, was die nächsten Schritte wären; wie eine Therapie ablaufen kann, etc.
- Klient soll sich überlegen, ob ich der richtige Therapeut bin
- Möglichkeit geben, Fragen zu stellen
- Organisatorische Fragen: Zeit pro Sitzung, Kosten

### Zu bedenken:

- Mit dem Erstkontakt beginnt die therapeutische Allianz
- Positive Erwartungen wecken: normalisieren, Erfahrungen teilen, allenfalls auf Ressourcen des Klienten hinweisen
- Eventuell Formular haben für Erstkontakt: Datum, Name, Telefon-Nummer, Email, ((Problem)), Verfügbarkeit

# Ziele

Bereit sein für den Klienten & die Sitzung

VORBEREITUNG

Grundlage schaffen für gute therapeutische Allianz –

Klient soll sich wohlfühlen / Vertrauen schaffen

# Kompetenzen / Schritte

Ausreichend und störfreie Zeit

Raumatmosphäre: ruhige & ansprechende Atmosphäre / Studio

# Sitzordnung

- S sitze rechtwinklig zum Klienten, auf 5 Uhr
- O offene Haltung
- L lehne in Richtung Klient
- E Eye- (Augen-) Kontakt
- R Relax / Entspannt

Evtl. Studium von Fallunterlagen / Planung (MORE) / Behandlungsprotokoll

Konzentration / Ritual Therapeut

# **VORBEREITUNG**

# BEGRÜSSUNG UND AUFWÄRMEN — AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

# Ziele

Vertrauen schaffen

Therapeutische Allianz aufbauen

Klient «Angst» und Nervosität nehmen

Klarheit und Transparenz schaffen

# BEGRÜSSUNG UND AUFWÄRMEN — AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

# Kompetenzen / Schritte

### Evtl. ((Intake-Formular))

## Begrüssen

- Zeit geben, um anzukommen
- Wasser anbieten, etc.
- Small Talk: Haben Sie gut hergefunden? Etc.

# Vorstellen Person / Institution

### Vorgehen erläutern

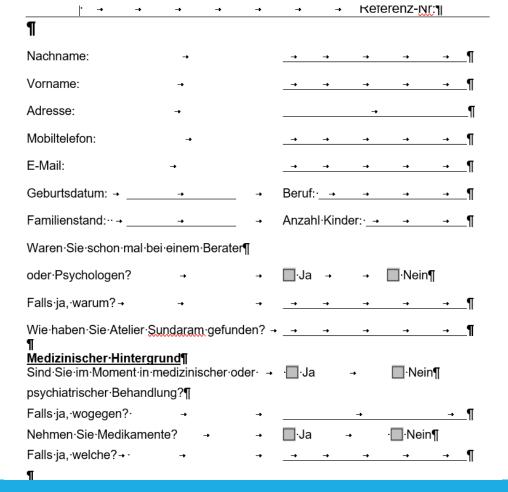
- Arbeitsweise / Ansatz (nur in 1. Sitzung) in Lösungskunst: Ende der Sitzung
- Ablauf der Sitzung (je nach dem nur in 1. Sitzung oder jedes Mal)

### Informationen

Datenschutz, Vertraulichkeit, Schweigepflicht

# Überleitung

- Möchten Sie gleich beginnen und mir erzählen, was sie herführt? (offen)
- Ist es Ihnen recht, wenn ich Ihnen einige Fragen stelle? (geschlossen)
- Möchten Sie mir erzählen, was Sie zu mir bringt oder ist es ihnen lieber, wenn ich Ihnen einige Fragen stelle?
- Sie haben am Telefon erzählt, dass,...
- Womit kommen Sie heute?



# 1. SITZUNG — INTAKE FORMULAR

### Bedingungen¶

### ॥ §∙1·Vertragsgegenstand¶

Gegenstand des Vertrages ist eine psychosoziale Beratung / Counseling zu einem von der Klientin /dem Klienten geäußerten Anliegen. Es handelt sich bei der Beratung nicht um eine Psychotherapie und soll diese auch nicht ersetzen. ¶

### §·2·Verantwortung·des·Beraters¶

Der Berater ist zu unbedingter Schweigepflicht gegenüber Dritten verpflichtet. Die Schweigepflicht betrifft jedoch nicht die Vereitelung oder Verfolgung von mutmaßlichen Straftaten, gravierende Selbstverletzungen oder den Schutz höherer Rechtsgüter. Der Berater verpflichtet sich dazu, alle ihr zur Verfügung stehenden Techniken und Interventionsmöglichkeiten zum Nutzen der Klientin / des Klienten einzusetzen.¶

### §-3-Verantwortung-der-Klientin-/-des-Klienten¶

Die Klientin /- der Klient-erkennt- an, dass sie /- er-während- der Beratung, sowohl-während der einzelnen Sitzungen als auch während der Zeit zwischen den Sitzungen in vollem Umfang selbst verantwortlich für ihr /- seine körperliche und geistige Gesundheit ist. Sie /- er- erkennt- an, dass alle Schritte- und Maßnahmen, die im Rahmen der Beratung von ihr /- ihm- unternommen werden, nur in ihrem /- seinem eigenen Verantwortungsbereich liegen. Sie /- er- versichert, an keiner Erkrankung zu leiden, welche die Geschäftsfähigkeit beeinträchtigt oder die einer Beratung aus medizinisch Gründen zur Zeit entgegensteht. Sollte aktuell eine Psychotherapie durchgeführt werden oder auf Grund des Gesundheitszustandes angezeigt sein, bestätigt die Klientin /- der Klient, dies der Beraterin mitzuteilen und die/den Therapeutin/en über die Inanspruchnahme der Beratung zu informieren.¶

### §-4-Termindauer,-Honorar-&-Zahlungsweise¶

Ein Einzeltermin dauert in der Regel maximal 60 Minuten, bei Paaren und Familienmaximal 90 Minuten. Das Honorar beträgt für Einzelpersonen 110 CHF. Das fällige-Honorar kann bar oder per Überweisung bezahlt werden. Eine Sitzung kann 24-Stunden vor dem Termin kostenlos abgesagt werden. Bei Absagen bis zu 12 Stundenvor dem Termin, werden 50% des Honorars fällig, bei kürzertristigen Absagen 100%.

Bitte berücksichtigen Sie, dass die Leistungen der psychosozialen Beratung von den gesetzlichen Krankenkassen nicht übernommen werden. Dieser Vertrag erlischt, ¶

# 1. SITZUNG - BEDINGUNGEN

# EXPLORATION — WO STEHE ICH / ANLIEGEN

## AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

#### Ziele

Überblick über die Problematik zu gewinnen – Wostehen ich?

- Achtung: hängt stark von Ansatz ab
- In IEXA relativ kurz, lösungsorientierter Ansatz
- Sorge, Anliegen statt Problem

Klient unterstützen, Problem zu verstehen und Zuversicht zu erhöhen, dass es gelöst werden kann

Grundlage schaffen, für Lösungsfindung

Beziehung vertiefen

## EXPLORATION — WO STEHE ICH - ANLIEGEN

## AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### Grundsatzüberlegung

Klient über Problem sprechen lassen vs. Strukturierung

Im Endeffekt soll der Klient entscheiden, was er teilen will

Die Exploration des Problems legt bereits Schritte für die Lösungsfindung

## EXPLORATION — WO STEHE ICH -AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### **Schritte**

Problem / Sorge / Anliegen herausfinden

- Möglichst viele Facetten erforschen, Situation und Kontext verstehen (soweit für Therapeut und Klient nötig)
- So konkret und sinnlich als möglich

### Kompetenzen

## Grundhaltung

 Zuhören, spiegeln, reflektieren, wiederholen, paraphrasieren, zusammenfassen, loben, ermuntern

## EXPLORATION — WO STEHE ICH -AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### Fragenstellen

- Offene Fragen & Zirkulärfragen
- wenige / keine Warum-Fragen

Geduld / Stille / Verlangsamen

Normalisieren ("Konfrontieren")

Ausnahmen

## EXPLORATION — WO STEHE ICH -AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### Kompetenzen / Schritte

Als Kompass für ein strukturiertes Vorgehen / Aufnahme des Anliegens / Situationsbeschreibung:

- Art des Problems / Anliegens
- Dauer und Häufigkeit: Seit wann haben sie das Problem? Kam es früher schon vor? Ist es fortwährend oder nur ab und zu?
- Folgen Alltagsbewältigung / Lebensbereiche: Tritt das Problem im Privaten auf? Beruflichen? Welche Lebensbereiche sind davon beeinträchtigt (soziale, wirtschaftlich, etc.)? Wie nimmt ihr Umfeld das Problem wahr? Was sind die Auswirkungen?
- Auswirkungen: Welche Auswirkungen hat das Problem auf ihre Gedanken, Gefühle, Verhalten?
- Intensität: Wie stark beeinträchtigt sie das Problem? Skalen verwenden
- Was würden andere in ihrer Situation sagen?
- Ursachen: Was sind denn mögliche Ursachen?
- Lösungsversuche: Was haben sie bis anhin versucht? Was hat funktioniert? Was nicht? Beratung in der Vergangenheit?
- Schützende, stabilisierende Faktoren, soziale Unterstützung:
- Geduld / Stille / Verlangsamen
- Normalisieren (Konfrontieren)
- Ermuntern / Loben / Reflektieren / Paraphrasieren / Zusammenfassen

## EXPLORATION — WO STEHE ICH -AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### Fragen

- Fragen nach dem Kontext: "... wer ist davon noch betroffen?"; "worauf wirkt sich das aus?"
- Fragen nach Basisdaten: "... leben Sie allein?"; "Sind Sie berufstätig?"; ...
- Fragen nach dem sozialen Netz: "Haben Sie Verwandte / Freunde, die Ihnen helfen könnten?"; "zu wem können Sie gehen, wenn sie Hilfe brauchen?" etc. Verständnisfragen: "Ich habe das nicht ganz verstanden, könnten Sie es mir bitte erklären?"
- Vermeiden: Warum und Woher Defensive Haltung, subjektive Gründe
- Wer, Was, Wann, Wie, Welche laden zum Nachdenken ein, leiten Klärungsprozesse ein, unterstützen Problemanalyse

### **Ziele**

Änderungsbereiche festlegen

Ziele entwickeln (und festhalten)

Ziele überprüfen und auswählen

Zukunftsvision

Gutes Ergebnis

Beratungsauftrag sollte klar sein

ZIELE — WO WILL ICH HIN -AUSSERORDENTLICHER KONTEXT

### Mettaziele

Lebensqualität

Autonomie und Selbstbestimmung

Allgemeine Gesundheit

Leistungs- und Funktionsfähigkeit

Gesellschaftliche Teilhabe

Spiritualität

**Familie** 

Partnerschaft

## Ziele in verschiedenen Lebensbereichen (Lebensziele)

- Familie
- Beruf
- Partnerschaft
- Freizeit

### Grundsatzüberlegungen

### Zielformulierung

- Positiv
- Konkret, präzise, spezifisch
- Realistisch und kontrollierbar (woran merke ich, wenn ich mein Ziel erreicht habe)
- Auf Situation bezogen
- Verständlich
- Wer macht was, mit wem, bis wann, für welches Ergebnis?

## **Schritte**

Zukunftsvision

**Gutes Ergebnis** 

### Kompetenzen

### Wunderfrage

Hätten Sie einen Zauberstab und ab Morgen wäre alles anders, wie würde ihr Leben aussehen?

### Priorisierung

Sie haben einige Dinge erwähnt, die Sie erreichen möchten, wie würden Sie diese priorisieren?

#### Szenarien

## Typische Fragen

- Welches ist die wichtigste Veränderung, die sie sich wünschen?
- Welche zwei Dinge in ihrem Leben würden sie augenblicklich verändern?
- Was müsste in Bereich x in den nächsten 6 Monaten passieren, dass sie zufrieden wären? Was hätte sich verändert? Was würden sie anders machen? Wie würde es sich anfühlen?
- Was wäre ein gutes Ergebnis der heutigen Sitzung?

## 1. BRÜCKE ZUR DEZENTRIERUNG

### Grundsatzüberlegungen

- Überleitung zur Dezentrierung
- Führt zu einem anderen Ort («Studio») alternative Wirklichkeit
- Den Ablauf der Sitzung respektive die Möglichkeit, dass kunstorientierte Mittel(künstlerisches Handeln, Spiel) eingesetzt werden, am Anfang erwähnen
- Zentral, dass Berater sich wohl fühlt mit der Modalität
- Klienten brauchen meist eine stützende Hand, um die Brücke vom Erzählen zum Dezentrieren zu meistern
- Es muss nicht immer ein Werk entstehen SPIELEN
- Toolbox anlegen

## 1. BRÜCKE ZUR DEZENTRIERUNG

### **Schritte**

- Klienten zu einem Experiment einladen
- Eigene Neugier und Begeisterung zeigen
- Klare ruhige Anweisungen geben
- Klare Struktur
- Low-Skill-High-Sensitivity
- M(aterial), O(rganisation), R(ahmen), E(inschränkung) / E(infachheit)
- Was soll gemacht werden während der Dezentrierung?
  - Kann aus der Situation entstehen oder vorbereitet sein
  - Sinnessprache des Klienten kann Wahl der Intervention beeinflussen
  - Erfahrungen / Thema der Beratung
  - Vertrautheit mit dem Medium
  - Vorhandensein von Material, räumliche Verhältnisse
  - Zeitbedarf
  - Klient nach Idee fragen
- Toolbox anlegen

## 1. BRÜCKE ZUR DEZENTRIERUNG

### **Beispiel**

Ich gebe Dir ein Blatt Papier (xx). Bring Deine Hände in Kontakt mit ihm und lass sie in eine Zwiesprache mit ihm kommen. (xx) Du kannst Dich für diese Arbeit an diesen Tisch setzen, dich frei im Raum bewegen oder auf dem Boden arbeiten. (xx) Dafür hast Du 6 Minuten Zeit. (x) Danach werden wir gemeinsam schauen, was das Werk noch braucht. (O) Wenn es Dir recht ist, werde ich mich in der Zwischenzeit da hinsetzen und zuschauend Wörter aufschreiben, die ich dir nachher vorlese. (O)

# INTERMODALE DEZENTRIERUNG — ALTERNATIVE WELTERFAHRUNG

#### 2. Dezentrieren

- Low skill high sensitivity
- Themenah vs. Themenfern
  - Nah: versuche mit Bauklötzen die Situation aufzustellen. Schau es aus der Distanz an? Was braucht es noch
  - Fern: Papier in drei Farben und drei Formen. Blatt und Schere, 10 Minuten Zeit ein Arrangement u machen. Ich mache das auch, dann beraten wir uns
- Sprache: Phänomenologie, keine Bewertungen, «kunst-basierte» Sprache
- SERA
  - Sensibilisieren
  - Explorierendes Auswählen
  - Repetitive
- Anerkennen des Werkes

# INTERMODALE DEZENTRIERUNG — ALTERNATIVE WELTERFAHRUNG

## Ästhetische Verantwortung

- Werkorientierte Intervention
  - Technische Hilfestellung
    - breiterer Pinsel, anderes Papier, etc.
    - Reduktion / Erweiterung, neuer Blickwinkel, mitmachen
  - Begegnung mit Werk anregen
    - Zum Werk sprechen / das Werk sprechen lassen / was braucht es noch / welchen Platz braucht es
  - Intermedialen Transfer anregen
    - Lied zum Bild, Gedicht zum Tanz
  - Wiederholung mit Rückmeldung (Takes)
- Prozessorientiert
  - Befindlichkeiten, «Beratung», Reaktion, Resonanz
    - Z.B. Ich sehe, dass du die Luft anhälst. Was für eine Farbe kommt dir dazu in den Sinn?
- Ästhetische Intervention / Feedback

## ÄSTHETISCHE ANALYSE — ALTERNATIVE WELTERFAHRUNG

## Grundüberlegungen

- Oper
  - Oberfläche
  - Prozess
  - Erleben
  - Richtungsweisendes

## BRÜCKE — ALTERNATIVE WELTERFAHRUNG

## Grundsatzüberlegungen

Raum wechseln, falls möglich

UMSETZUNG PLANEN /
LÖSUNGEN SUCHEN —
WO WILL ICH HIN —
ERNTE
AUSSERORDENTLICHE
WELTERFAHRUNG

Den Klienten darin unterstützen, Lösungsmöglichkeiten zu finden, Ziele umzusetzen, den Soll-Zustand zu erreichen

Handlungsstrategien & Ideen sammeln

Brainstorming, Szenarien, Optionen

Informieren & erklären

Lösungswege auswählen und Plan zur Umsetzung entwickeln

Konkrete erste Schritte zur Umsetzung vereinbaren / Hausaufgaben

## ERNTE -AUSSERORDENTLICHE WELTERFAHRUNG

### Kompetenzen

### Fragen

- Allgemeine:
  - Was war wesentlich?
  - Hat sich an ihrem Denken, Fühlen, Handlungsmöglichkeiten etwas verändert?
  - Wenn irgendetwas von dem, was (dort) passiert ist, mit dem zu tun hat, was Sie hergebracht hat, was wäre das?
  - Gibt es etwas vom (dort), das Sie zum Anfangsgespräch führt?
  - Gibt es Erkenntnisse für Sie?
- Lösungsorientierte Fragen:
  - Was hat im Werk geholfen, weiterzugehen, was waren Lösungsansätze, was waren Überraschungen?
  - Gibt es etwas, das Du mitnehmen kannst?

Konkretisieren / priorisieren / «Hausaufgaben» Was passiert mit dem Werk?

## ZUSAMMENFASSUNG, ABSCHLUSS & VERABSCHIEDUNG

## Kompetenzen / Schritte

Zusammenfassen

Aufgaben planen / Transfer in Alltag

So konkret wie möglich sollten die weiteren Schritte geplant werden: Wer wird wann was tun. Die Genauigkeit bei der Aufgabenplanung erhöht die Verbindlichkeit der Abmachungen, und je mehr bzw. je wichtigeres zu tun ist, umso eher sollte ein Kontrolltermin vereinbart werden

**Evaluation der Sitzung** 

Termine vereinbaren

Kontaktmöglichkeiten in der Zwischenzeit

Verabschieden

## Kompetenzen / Schritte

Ergebnisse festhalten – Behandlungsprotokoll IKT

Selbstreflektion

## **NACHBEARBEITUNG**

## ÜBERSICHT 3 TAGE

	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Gesprächsstruktur und Prozess  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3
Nachmittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Herausfordernde Gesprächsformen Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

## TAG 3

## Abend - Lernfragen

Methodische Ansätze der Gesprächsführung

- Wie führe ich durch ich eine intermodale Sitzung?
- Selbstwahrnehmung erfahren

Sprache bewusst einsetzen

Synergie Kunst und Sprache

Phänomenologisch / Oberfläche

Kunstanaloge, reiche Sprache

Sinne ansprechen

**SPRACHE** 

## **SPRACHE**

### **Donts**

- Übergeneralisieren
- Schwarz-Weiss / Alles-oder-Nichts
- Personalisieren / alles auf sich selber beziehen
- Selektives Denken / Einzelinformationen verwenden
- Emotionalisieren
- «Katasthrophisieren»
- Gedankenlesen



## SELBSTWAHRNEH-MUNG

## ÜBERSICHT 3 TAGE

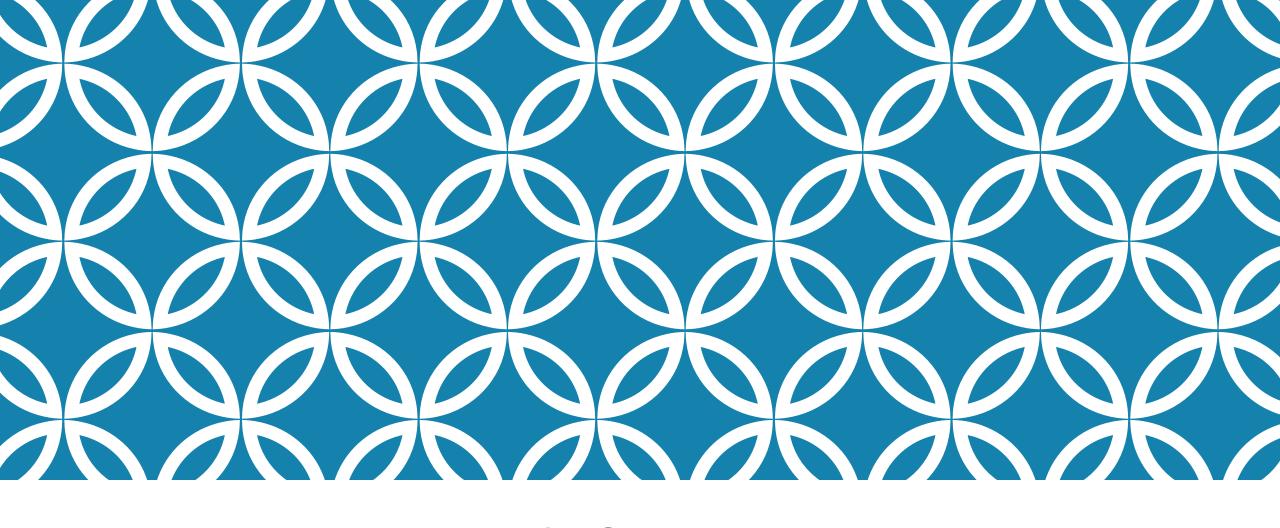
	Tag 1	Tag 2	Tag 3
Vormittag	Grundlagen der Gesprächsführung Menschenbild und Grundhaltung	Exposé 1  Methodische Ansätze der Gesprächsführung	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 3
Nachmittag	Menschenbildung und Grundhaltung	Exposé 2  Methodische Ansätze der Gesprächsführung  Klientensitzung 1  Gruppenzeit	Herausfordernde Gesprächsformen Gemeinsame Reflektion & Abschluss
Abend	Gesprächsstruktur und Prozess Sitzung ((erfahren))	Methodische Ansätze der Gesprächsführung Klientensitzung 2	

## TAG 3

## Nachmittag - Lernfragen

Methodische Ansätze der Gesprächsführung

- Was sind herausfordernde Gesprächssituationen?
- Wie gehe ich damit um (Fokus Konflikt)?
- Was habe ich gelernt



HERAUSFORDERNDE GESPRÄCHSFORMEN **KONFLIKTE** 

IEXA-Architektur brauchen

**KONFLIKTE** 

«Orangen-Übung»

## **KONFLIKTE**

### Harvard Modell (Fisher und Ury):

#### Grundsätze:

- Personen und Sache / Problem trennen
- Auf Interessen (Sachfragen) konzentrieren, nicht auf Positionen (oft Emotionen) / Positions- vs. sachbezogenes Vorgehen
- Bsp: Ich will das alleinige Sorgerecht für die Kinder (Position); Du hast die Kinder geschlagen (Interesse)
- Entscheidungsmöglichkeiten zum beiderseitigen Vorteil entwickeln
- Neutrale Kriterien zur Beurteilung entwickeln

### Harvard Modell (Fisher und Ury):

#### Schritte:

- Einstieg: Unabhängigkeit und Neutralität betonen; geht nicht um richtig oder falsch; geht um das Finden eines gemeinsamen Nenners; Verantwortung liegt bei den Konfliktparteien
- Positionen präsentieren lassen
- Anliegen auflisten und evtl. priorisieren
- Für die wichtigsten Anliegen gemeinsame Nenner / Optionen identifizieren
- Eventuell Einzelgespräche, falls keine Optionen gefunden werden
- Kriterien zur Bewertung von Lösungen
- Entscheid

## KONFLIKTE

## **SITUATIONEN**

Wut, Ärger – Raum geben, normalisieren

Traurigkeit – Mitgefühl

Angst - Sicherheit, Schutz

Fröhlich - Feiern

## Übertragung - Gegenübertragung

DHL – Delusion – Hallucination – Logical «disorders» - Überweisen

## **SITUATIONEN**

Selbstöffnung

Kein Interesse an gestalterischen Prozessen

Dezentrierung zu fern

Klient will nicht sprechen / gibt sich wortkarg

Starke Emotionen

Lösungen aufdrängen

Überreden

Bewerten

Warnen und drohen

Vorwürfe machen

Bagatellisieren

DONTS Ironisieren, Witze machen

Lebensweisheiten

Deuten und Interpretieren

Ausfragen

Grenzen anerkennen

Versprechen, die nicht gehalten werden können (Helfer-Syndrom) Vertraulichkeit

Schweigepflicht

Dokumentationspflicht

Professionelle Distanz

Sich selber schauen

Etc.

**EXKURS ETHIK** 

## Grolimund, Fabien. (2014). Psychologische Beratung und Coaching. Bern: Huber Verlag.

Weinberger, Sabine. (2013). Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

## AUSGEWÄHLTE LITERATUR

Wälte, Dieter; Borg-Laufs, Michael. (2018). Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention. Stuttgart: W. Kohlhammer.

Eberhart, Herbert & Knill, Paolo J. (2010). Lösungskunst. Lehrbuch der kunst- und ressourcenorientierten Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Corey, Gerald. (2009). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Belmont: Brooks / Cole.