

Modul 4: Wirksame Gesprächsführung



Organisation

- Abklärung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Aktionsplanungsprotokoll
- Verpflegung
- Verhalten im Brandfall und Fluchtwege
- Toiletten
- Pausen
- Ende



Zweck des Trainings

- **TOPHOUSE** Erasmus+ geförderte Mittel unterstützen Mitarbeiter/innen bei der Durchführung von personenzentrierten Befragungen zum Wohnen und zum Unterstützungsbedarf.
- Eine Reihe von Trainingsmodulen decken 11 verschiedene Lernergebnisse ab.
- Co-Moderation durch eine/n „Experten/in aus eigener Erfahrung“ und eine/n technische/n Trainer/in
- Dieses Training trägt zu den folgenden Lernergebnissen bei:
 - **LE1 Arbeiten Sie personenzentriert**
 - **LE2 Behandeln Sie Wohnplatzsuchende mit Würde und Respekt**
 - **LE5 Bauen Sie vertrauensvolle Beziehungen zu Wohnplatzsuchenden auf**
 - **LE7 Ermöglichen Sie es Wohnplatzsuchenden sich selbst und andere zu schützen**

Vereinbarung der Teilnehmer/innen

- Respektieren Sie andere und ihre Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- Tragen Sie selbst etwas bei und ermöglichen Sie anderen einen Beitrag zu leisten.
- Es spricht immer nur eine/r.
- Stellen Sie Fragen.
- Vertraulichkeit
- Halten Sie sich an die Zeiten
- Mobiltelefone ab- oder leise stellen und außer Sichtweite bitte.



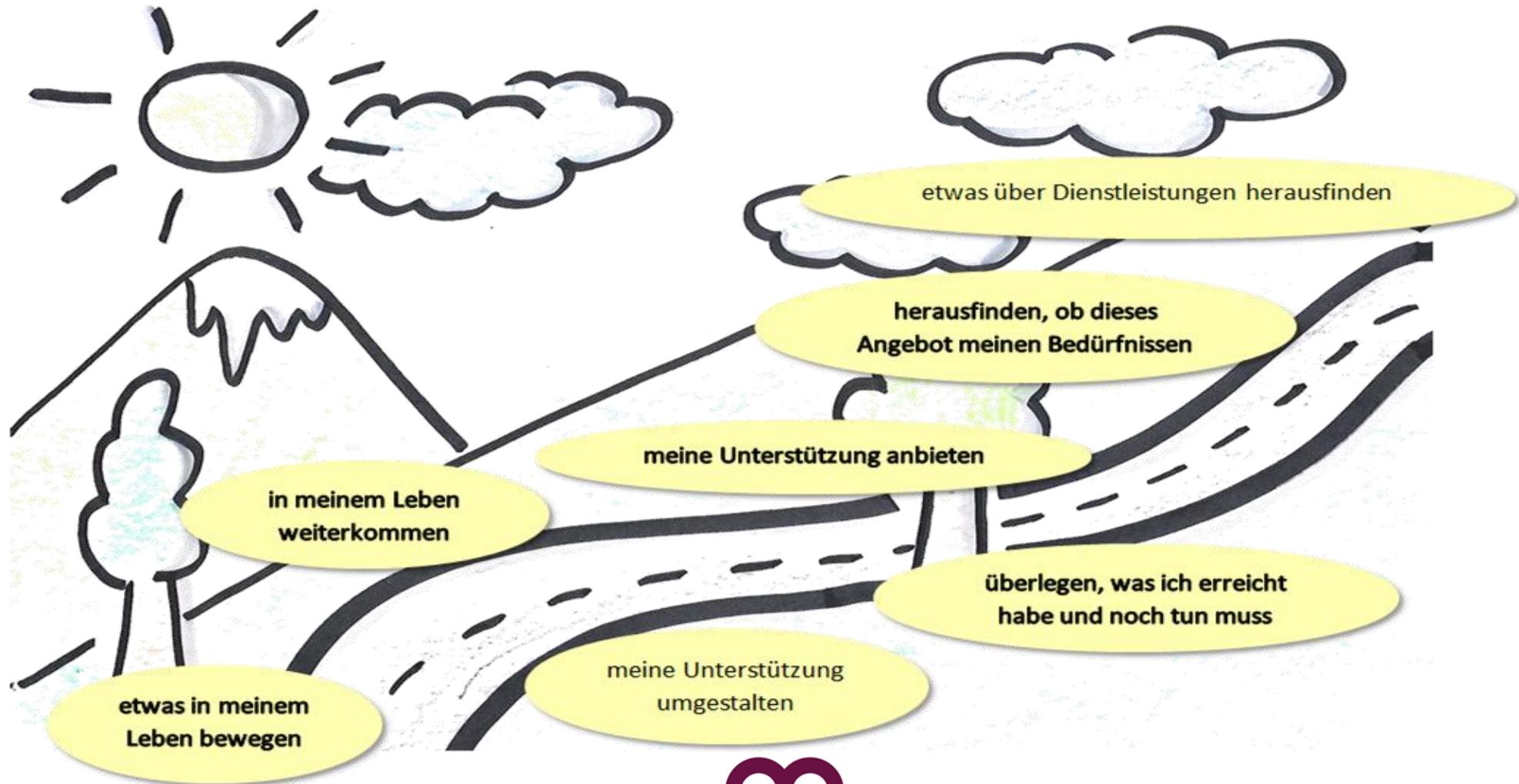
Das Ziel dieses Moduls

- Am Ende dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:
 - Eine empathische Antwort zu geben
 - Den personenzentrierten Ansatz anzuwenden
 - Praktische Themen im Interview - Timing, Planung, Umfeld und Dokumentation anzuwenden.
 - Effektive Kommunikationsfähigkeiten nutzen, einschließlich aktives Zuhören und entsprechende Fragen zu stellen.
 - Die Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung zu verstehen.

Rechte der Wohnplatzsuchenden – ein Leitfaden für die Praxis

- EU-Menschenrechtskonvention (Gesetzgebung)
 - Artikel 3 Verbot der Folter - einschließlich erniedrigender Behandlung
 - Artikel 5 Recht auf Freiheit und Sicherheit der Person
 - Artikel 8 Recht auf Achtung des Privat- und Familienlebens, der Wohnung und des Schriftverkehrs
- UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (von den EU-Ländern ratifiziert)
 - Achtung der Rechte und der Würde von Menschen mit Behinderungen
- <https://www.youtube.com/watch?v=T1VXkO3RrBs> 3.08
- <https://www.youtube.com/watch?v=s3wccbM5LZs> 2.19

Weg der Wohnplatzsuchenden



Wohnplatzsuchende Gesprächserfahrungen

POSITIV

- Empathie
- Lebendiges Erlebnis
- Kommunikations- und Engagementstärke
- Ein Mensch zu sein!

NEGATIV

- Einseitiges Gespräch statt ein Dialog.
- Zu "professionell".
- Anklage/ Verhör
- Wie ein Roboter wirken.
- Schlechte Kenntnisse im Stellen von Fragen

Unterschied zwischen Empathie und Sympathie

- **Menschen verwechseln oft die Wörter Empathie und Sympathie.**
- **Empathie** bedeutet "die Fähigkeit, die Gefühle eines anderen zu verstehen und zu teilen".... aus seinem Bezugsrahmen heraus.
- **Sympathie** bedeutet "Gefühle des Mitleids und der Trauer über das Unglück eines anderen".
- <https://youtu.be/1Evwgu369Jw?t=94>



Was ist Empathie?

Empathie ist es:

- ✓ Grundannahme
- ✓ Guter Zuhörer
- ✓ Reagieren mit Verständnis
- ✓ Ermöglicht einen reibungslosen Ablauf des Gesprächs
- ✓ Menschen als gleichberechtigt behandeln
- ✓ Verständliche Sprache
- ✓ Zusammenarbeiten
- ✓ Überprüfung des Verständnisses
- ✓ Angemessene Kommunikation

Was Empathie *nicht* ist:

- ✗ Vorgabe und Leitung
- ✗ Beurteilen und Bewerten
- ✗ Moralisieren
- ✗ Kennzeichnung
- ✗ Diagnose
- ✗ Beruhigend und humorvoll
- ✗ Gefühle nicht akzeptieren
- ✗ Beratung
- ✗ Überinterpretation
- ✗ Unangemessene Selbstauskunft
- ✗ Eine zu professionelle Fassade aufstellen
- ✗ Förderung der Abhängigkeit

Kommunikation ("von Angesicht zu Angesicht")

Non-verbal:

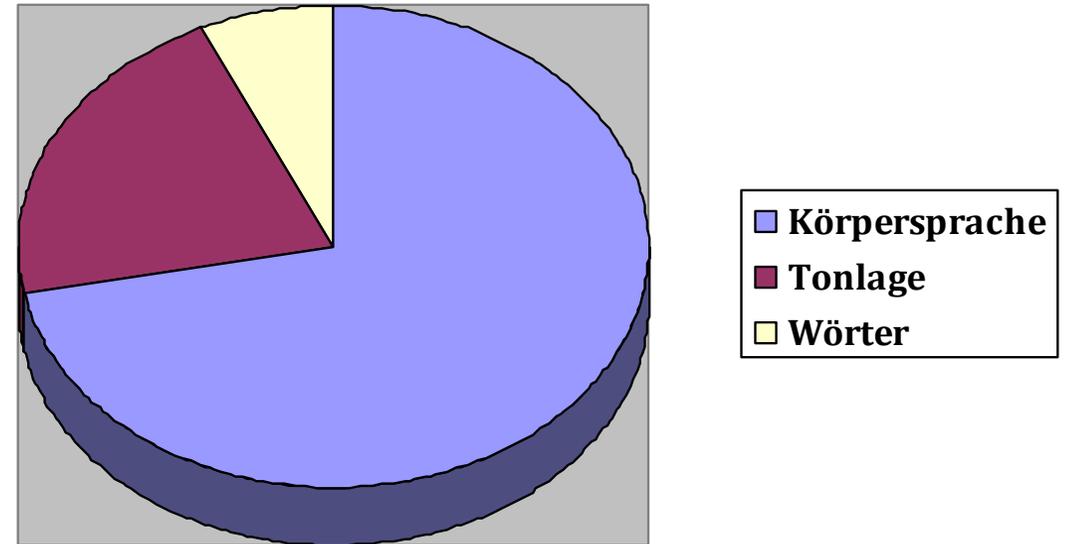
- Körpersprache
- Erscheinungsbild
- Bewegung
- Mimik

Verbal:

- Rede - (Inhalt)
- Sprache - (Tonfall)

Kommunikation

- Verbal (Wörter) 7%
- Gesang (Töne) 21%
- Non-verbal (physisch) 72%



Verbale Kommunikation

- Ton vor Worten
- Ton = passend zur Kommunikation
- Der Ton sollte widerspiegeln
 - ihre Aufrichtigkeit
 - ihr Interesse

Verhalten und Kommunikation



Positiv

- Halten Sie Ihre Körperhaltung und Ihren Gesichtsausdruck entspannt.
- Halten Sie Ihre Gesten flüssig und offen.
- Halten Sie Ihre Stimme leise und in einem gleichmäßigen Tempo.



Negativ

- Vermeiden Sie körperliche Nähe
- Vermeiden Sie eine konfrontative Stellung
- Vermeiden Sie es, zu starren
- Hüte dich vor dem Nicken
- Hüten Sie sich vor spiegelnden Gesten

Durchsetzungsstarke Kommunikation

✓ *Seien Sie klar*

✓ *Seien Sie direkt*

✓ *Seien Sie präzise*

✓ *Seien Sie spezifisch*

✓ *Seien Sie positiv*

Personenzentriert



Warum ist ein personenzentrierter Ansatz wichtig?

Der Ansatz konzentriert sich unmittelbar auf die positiven Aspekte des Lebens einer Person, anstatt zu beurteilen, was sie nicht kann.

Die "defizitorientierte Bewertung" ist so tief in Politiken, Verfahren und Modellen zur Ressourcenzuweisung verwurzelt, dass sie sowohl die Menschlichkeit ihrer "Dienstleistungsnutzer" verringern, als auch ihre Fähigkeit untergraben kann, einen Beitrag sowohl zu ihrem eigenen Wohl, als auch zu Gunsten der Allgemeinheit zu leisten.

Häufig fühlen sich die Wohnplatzsuchenden "zu Tode beurteilt", stellen aber fest, dass dies zu keinerlei praktischer Hilfe oder zur Bereitstellung eines Dienstes führt, der bestenfalls der benötigten Hilfe entspricht.

Das kann "zutiefst entmachtend" sein.

Hunter & Ritchie- Koproduktion &
Personalisierung in der Sozialfürsorge
2008



Personalisierte Befragungen bedeutet

- Wohnplatzsuchende und ihre Anforderungen in den Mittelpunkt zu stellen.
- Auf das Positive und nicht auf die Probleme, die Menschen haben - auf die Stärken, Bedürfnisse und das, was für sie wichtig ist, den Fokus zu richten.
- Die Auswahl und Kontrolle der Wohnplatzsuchenden zu verbessern.
- Es Wohnplatzsuchenden zu ermöglichen, ihre Ziele und Bestrebungen zu identifizieren,
- Zu überlegen, wie die gewünschten Ergebnisse erreicht werden können.

Der personenzentrierte Ansatz

- Respekt und Wertschätzung jeder Person als Individuum mit Potenzial und Stärken
- Aktivieren und Ermächtigen
- Offen und ehrlich sein
- Positiv sein - Rechte und Sicherheit in Einklang bringen
- Bewertung der Beziehungen der Wohnplatzsuchenden und der sozialen Netzwerke
- Achtsamkeit und Nachdenklichkeit
- Respektiert die Menschenrechte der Menschen

Befragung und Kommunikation

Es gibt **VIER HAUPTPHASEN** in einem guten Interview-Prozess:

- 1. Die Szene einstellen**
- 2. Strukturierung der Sitzung**
- 3. Kommunikation (Zuhören, Fragen & Verstehen und *Körpersprache*)**
- 4. Genaue Aufzeichnung und Beendigung der Sitzung**

Rahmenbedingungen

- Planung und Vorbereitung
- Die Umgebung
- Aufbau einer Beziehung

Strukturierung der Gesprächssitzung

- Einführung in die Sitzung - Begrüßung
- Moderation der Sitzung
- Sammeln von Informationen
- Bereitstellung von Informationen
- Schließen der Sitzung

Kommunikation

Hörfähigkeiten

- Vorbereitung
- Haltung
- Zeigen Sie, dass Sie zuhören

Formen des reflektierenden Zuhörens

- **Ganz einfach:**

- wiederholen
- in eigenen Worten wiedergeben

- **Komplex:**

- Über Emotionen nachdenken
- Reflexion: nonverbale Kommunikation
- Metaphern oder Ähnlichkeiten verwenden

- *"Ich bin nur hier, weil meine Mutter und mein Freund mich unter Druck setzen, zu kommen."*
- Einfach *"Sie sind gekommen, weil Ihre Mutter und Ihr Freund wollten, dass Sie kommen."*
- Komplex *"Es ist nicht Ihre Entscheidung, hier zu sein, und Sie sind nicht sicher, ob es sehr hilfreich für Sie sein wird."*

Vorteile des reflektierenden Zuhörens

- Es ermöglicht der Fachkraft, das Gesagte zu "**entschlüsseln**".
- Es gibt eine Vorstellung davon, wo der/die Wohnplatzsuchende in seinem Denken "**steht**".
- Es ist ein guter Rückgriff, wenn Sie sich **verloren** fühlen.
- Es bietet sich an für **Empathie**.
- Es reduziert die **Abwehr**, da sich der/die Wohnplatzsuchende verstanden fühlt.
- Es **ermutigt** den/die Wohnplatzsuchende/n, Gedanken und Gefühle weiter zu erklären.

Zusammenfassung: Reflektierendes Zuhören

- Eine spezifische Form des aktiven Zuhörens
- Der Versuch, den/die Wohnplatzsuchende/n zu verstehen.
- Testen einer "Hypothese" unter Verwendung dessen, was der/die Wohnplatzsuchende sagt oder wie er/sie es sagt.
- Es kann einem/r Wohnplatzsuchenden helfen, zu klären, was er meint.
- Hilft, dass sich ein/e Wohnplatzsuchender gehört und verstanden fühlt.



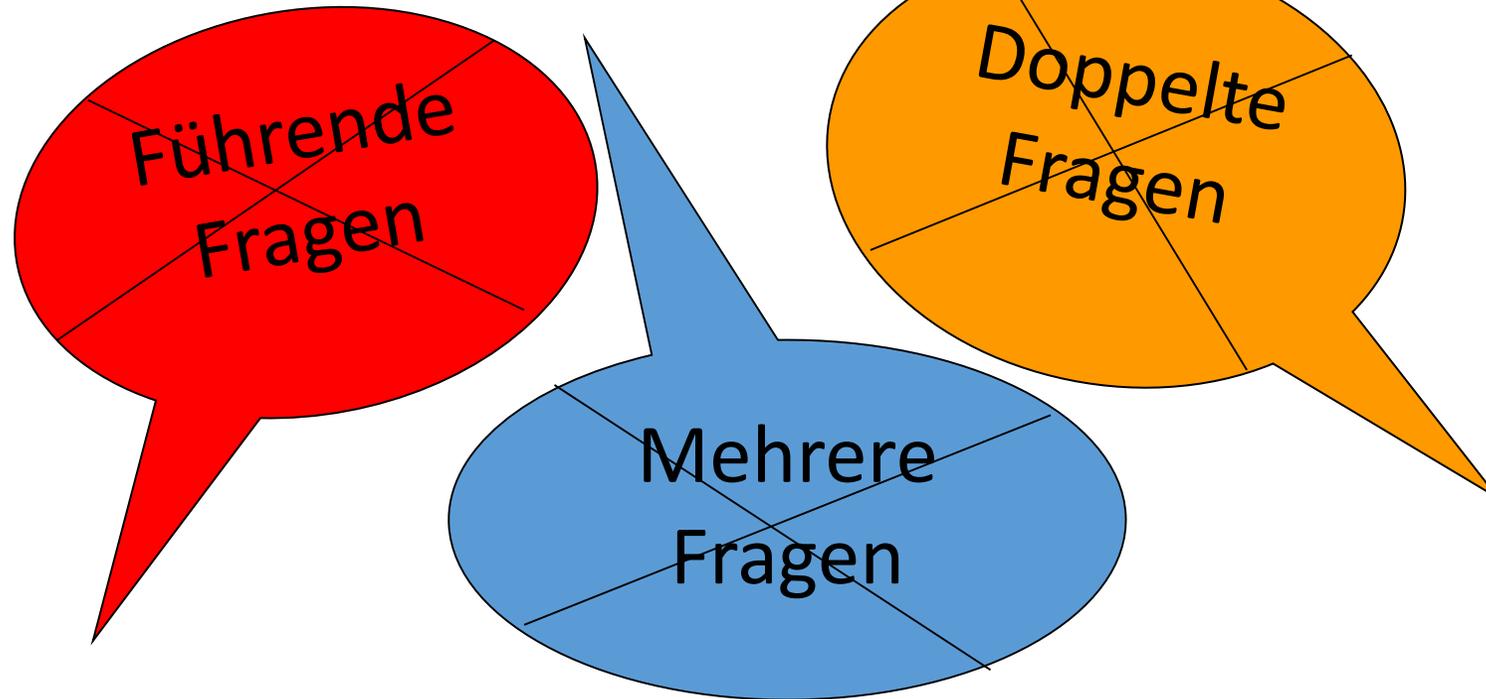
Kommunikation

Die richtigen Fragen stellen



Kommunikation

Zu vermeidende Fragen

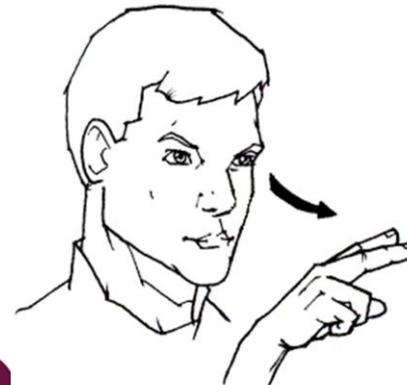


Einführung in die Motivierende Gesprächsführung

- Ein Interview-Stil und eine Interviewtechnik, die gut mit Wohnplatzsuchenden funktioniert, die "schwer erreichbar" sind.
- Konzentriert sich auf den Verzicht von stigmatisierenden Bezeichnungen und ist ein nicht konfrontativer Ansatz, der die Schuld abbaut (mehr als Probleme und Korrekturen).
- Ermutigt den/die Wohnplatzsuchende/n, die Probleme selbst zu erkennen und Optimismus für Veränderungen zu schaffen.

Was ist ein motivierendes Gespräch?

- Eine neue Arbeitsweise
- Die Dinge anders sehen
- "Lebendiges" und organisches Modell der Befragung
- Grundprinzipien
- Anzahl der Kommunikationsfähigkeiten im Bereich der guten Praxis "Hausverstand".



Was ist ein motivierendes Gespräch?

Motivierende Gesprächsführung ist ein partnerschaftlicher Gesprächsstil zur Stärkung der eigenen Motivation und des Engagements für Veränderungen.

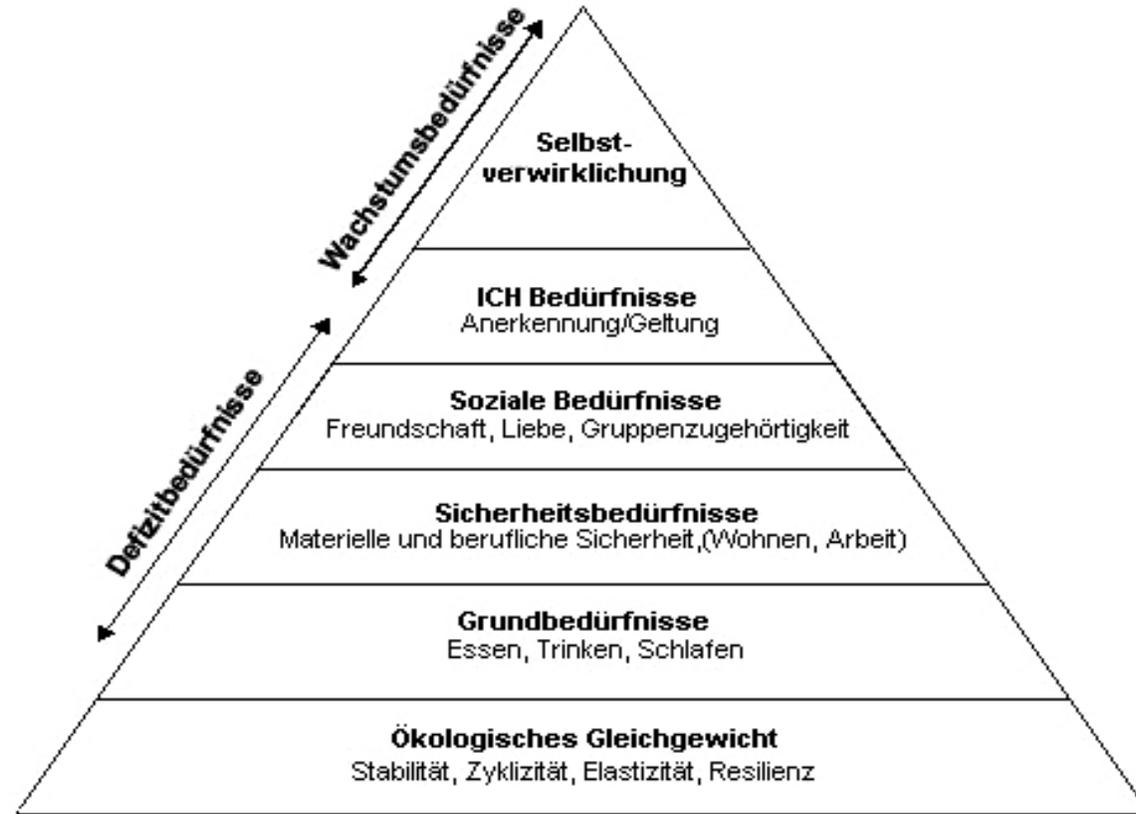
Miller und Rollnick (2012)

Was ist motivierende Gesprächsführung?

Ein MG-Ansatz respektiert die natürliche Selbstbestimmung des Menschen, vertraut auf seine eigene persönliche Erfahrung und den Wunsch, in eine positive Richtung zu gehen.

Siehe Selbstverwirklichung/Hierarchie der Bedürfnisse nach Maslow

Maslows Hierarchie der Bedürfnisse



Bedürfnispyramide nach Abraham Harold Maslow (1908 - 1970)

Prinzipien der Motivierenden Gesprächsführung

- Es hat einen Kern "Geist" (Grundhaltung), ohne der es keine motivierende Gesprächsführung ist.
- Eine Art des "Seins" mit Menschen
- Ein Gespräch über Veränderungen
- Personenzentriert und semi-direktiv
- Geschieht mit einer Person (Partnerschaft), nicht über oder an ihr

Geist der motivierenden Gesprächsführung



Aufzeichnung der Informationen

- Kennenlernen und Vorbereiten von Fragen/Checklisten
- Machen Sie währenddessen kurze schriftliche Notizen, diese können ein Wort oder ein Satz sein. Dies ist manchmal schwierig zu tun, und der/die Wohnplatzsuchende kann dies als störend empfinden.
- Schreiben Sie Notizen kurz nach oder tatsächlich während des Gesprächs auf - das kann leicht vergessen werden!
- Sicherstellen, dass der/die Wohnplatzsuchende mit den erfassten Informationen einverstanden ist.

Abschluss des Gespräches

- Lassen Sie den/die Wohnplatzsuchende/n wissen
 - Was passiert mit den Informationen, die sie gegeben haben?
 - Was passiert als nächstes?
 - Wann werden sie das nächste Mal kontaktiert und wie?
 - Ein Name von jemandem, an den sie sich wenden können, wenn sie wissen wollen, wie ihre Feststellung verläuft.
 - Beschwerden oder Berufungsverfahren, wenn sie mit dem Verlauf der Befragung nicht zufrieden sind.
- Danken Sie dem/der Wohnplatzsuchenden für seine/ihre Zeit und die Teilnahme am Gespräch.

Gesprächsfähigkeiten TOP-Tipps

- ✓ Erklären Sie zunächst klar und deutlich den Zweck des Gespräches und Ihre Rolle.
- ✓ Beginnen Sie mit einem einfachen Thema/Frage - dies gibt dem/der Wohnplatzsuchenden die Möglichkeit, sich zu entspannen.
- ✓ Behalten Sie die Zeit im Auge - aber schauen Sie nicht ständig auf ihre Uhr.
- ✓ Stellen Sie offene Fragen
- ✓ Notieren Sie Ihre non-verbale Kommunikation, halten Sie Augenkontakt und notieren Sie sich die non-verbale Kommunikation des/der Wohnplatzsuchenden.
- ✓ Ermutigen Sie den/die Wohnplatzsuchende den Großteil des Gesprächs zu führen.
- ✓ Denken Sie zurück, was sie gesagt haben und was Sie verstanden haben.
- ✓ Am Ende fragen Sie, ob es irgendwelche Punkte gibt, die nicht angesprochen wurden, die der/die Wohnplatzsuchende für relevant hält.

Zusammenfassung

- In diesem Modul haben Sie gelernt,
 - eine einfühlsame Antwort zu geben
 - einen personenzentrierten Ansatz anzuwenden
 - praktische Themen - Zeitplanung, Planung, Umwelt und Dokumentation anzuwenden
 - effektive Kommunikationsfähigkeiten zu nutzen, einschließlich aktivem Zuhören und dem Stellen geeigneter Fragen
 - die reflektierende Praxis zu verstehen
 - die Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung zu verstehen
- Bewertung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Feedback-Blatt
- Aktionsplanungsprotokoll