IHK Industrie- und Handelskammer Bodensee – Oberschwaben

SCHULEWIRTSCHAFT Baden-Württemberg

Kommunikation & Psyche: Teil 2 – Motivierende Gesprächsführung

WIE SIE AUS FRAGEN ENTWICKLUNG MACHEN

© IHK Bodensee-Oberschwaben /

Begrüßung

- **Das Netzwerk SCHULEWIRTSCHAFT begrüßt Sie!**

Dankeschön Landratsamt Sigmaringen

- für die tolle Zusammenarbeit und Organisation
- für die großartige Gastfreundschaft

Ablauf

- Recap von Teil 1 und Theorie: Motivierende Gesprächsführung
- Kleine Pause
- Workshop
- Kleine Pause
- Plenumsdiskussion

Recap: Selbstreflexion

Wer spricht denn da?

Jens Huber

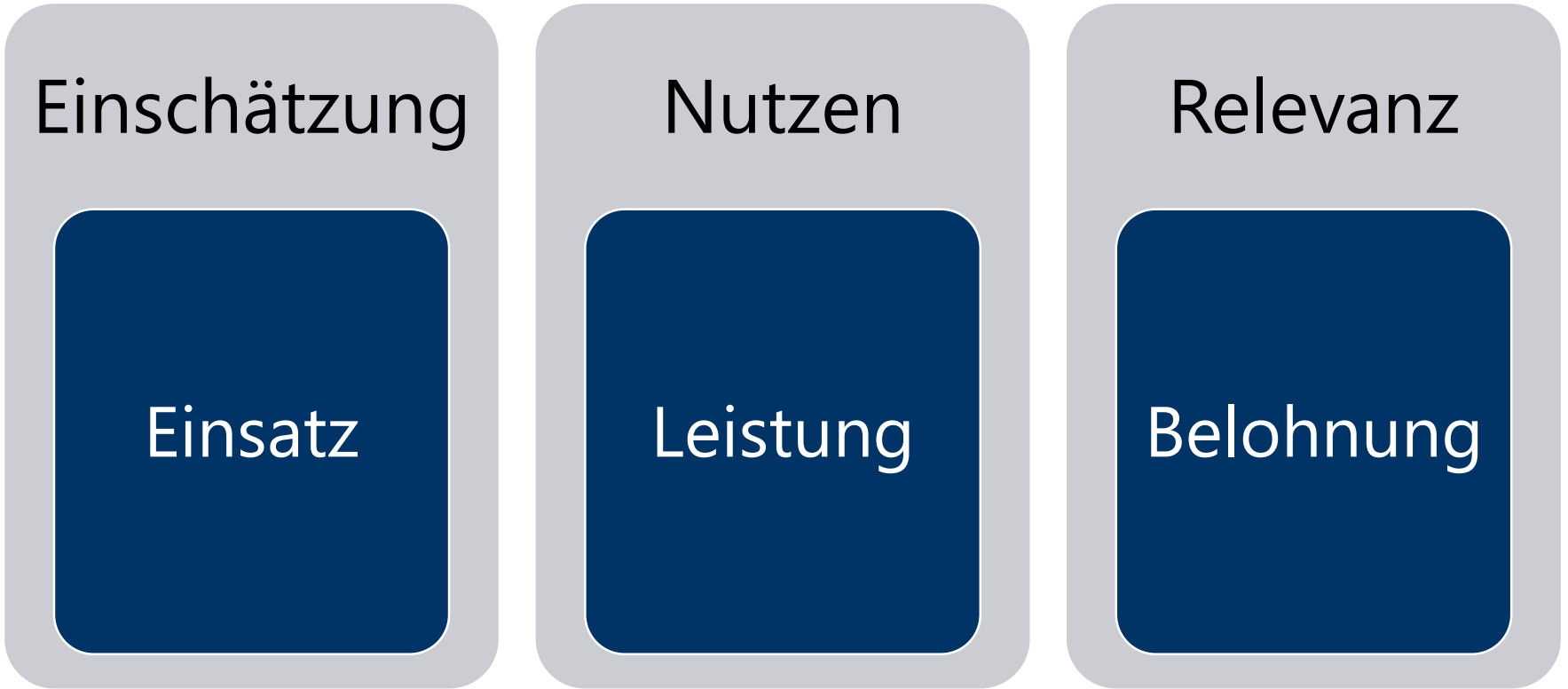
Wirtschaftspsychologe
Berater Schule-Wirtschaft
Coach

+49 751 409 123

jhuber@weingarten.ihk.de

Wahrnehmung vs. Motivation

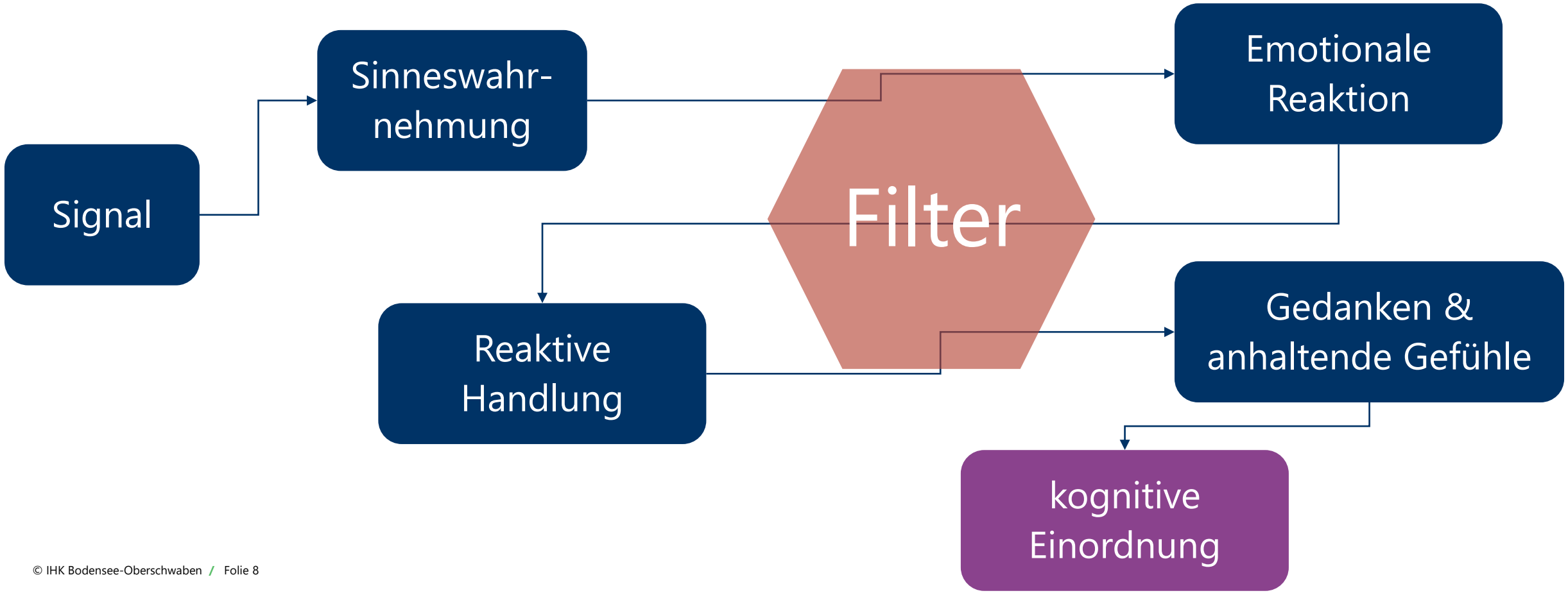
Wiederholung



(Expectancy-Theory, vereinfacht)

Wie funktioniert Wahrnehmung?

Wiederholung

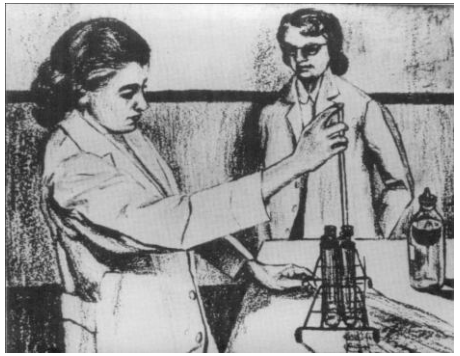


Was sind diese Filter?

Wiederholung

- Emotionale Ausgangslage (ich bin traurig)
- Schemas (so verhalten sich Freunde)
- Beziehungen (Mein Lehrer mag mich nicht!)
- Biases (Ausbilder sehen immer nur die Fehler)
- **Selbstbilder (Ich bin ein Loser)**

Filter



Methoden zur Selbstreflexion

Wiederholung

- Journaling
- Meditation
- Langeweile erzeugen
- Den Tag Rückwärts gehen
  - Was / Gefühl / Warum
- **Fragen stellen**

Motivierende Gesprächsführung

- Theorie
- Umsetzung
- Übung

Theorie

- Ziel ist es, durch ein Gespräch, die Aufmerksamkeit auf die richtige Motivation zu lenken und nachhaltig zu kultivieren, sodass eine ***Veränderung im Verhalten stattfinden kann.***
- Annahmen:
  - „Jeder Mensch ist immer motiviert, nur nicht in die richtige Richtung."
  - Innere (und äußere) Widerstände halten uns davon ab, Motivation umzusetzen
- 4 Werkzeuge (Open-ended Questions, Affirmation, Reflective Listening, Summaries) – Diese sind immer anwendbar.
- 4 Phasen (Engange, Focus, Evoke, Plan) – diese sind nicht-linear. Sie werden mit dem Klienten zwischen den Phasen springen.

OARS

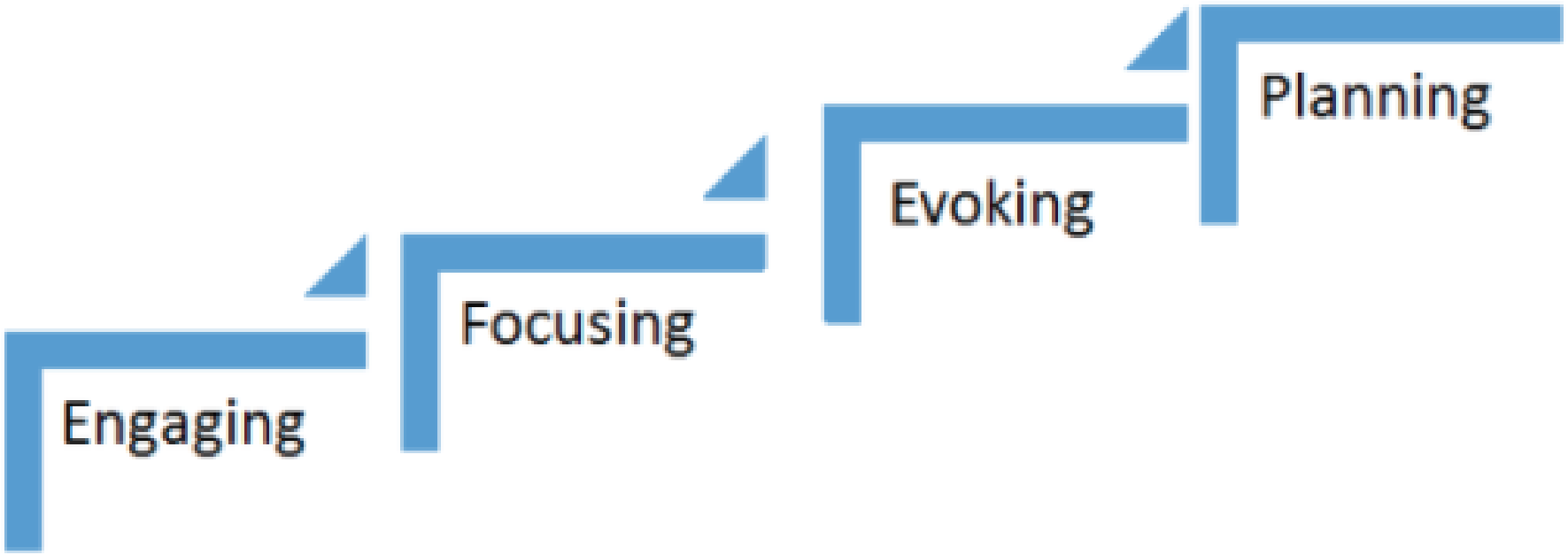
- Offene Fragen (Open-ended questions)
  - W-Fragen
  - Urteilsfrei
  - Nicht(!) leiten
- „Du sagst dir ist wichtig, eine gute Ausbildung zu absolvieren.“ → „Was bedeutet das für dich?“ → „Warum ist es dir wichtig?“ → „Wie willst du das erreichen?“ → „Was müsste passieren, damit du das Gefühl hast, du bist auf dem richtigen Weg?“
- Affirmationen (Affirmations)
  - ehrlich
  - präzise
- „Du hast mir gesagt, du magst solche Gespräche nicht. Gleichzeitig sitzen wir jetzt schon 30 Minuten zusammen und ich habe den Eindruck du sprichst offen und ehrlich. Das stelle ich mir nicht leicht vor. Wirkt für mich, als wärst du in der Lage auch unkomfortable Momente durchzuhalten. Das ist stark.“

OARS

- Reflektives Zuhören (Reflective Listening)
  - Widerspiegeln was gesagt wurde
  - Wertfrei dabei bleiben und umformulieren
  - (Ambivalenzen aufzeigen)
  - Korrektur erlauben
- „Du bist momentan unter Druck." / „Du möchtest nicht zu spät kommen, aber es fällt dir schwer morgens aufzustehen." / „Du hast das Gefühl, alles was du sagst, wird dir negativ ausgelegt." / „Du willst die Ausbildung meistern, aber fühlst dich alleine gelassen."

- Zusammenfassungen (Summaries)
  - **Change-Talk fördern**
  - **Sustain-Talk schwächen**
  - Ambivalenzen aufzeigen
  - Korrektur erlauben
- „Verstehe ich das richtig: …" / „Wenn ich das zusammenfassen darf.."
- „… **die Arbeit ist dir zu langsam und du langweilst dich in den Prozessen**, gleichzeitig **willst du hier zeigen, was du kannst**"

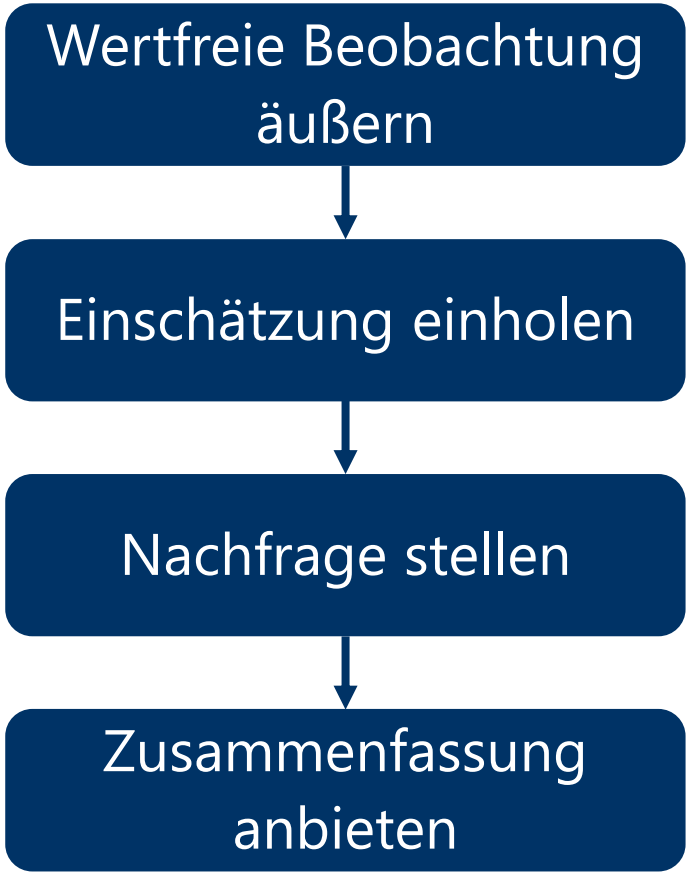
4 Phasen der motivierenden Gesprächsführung



Process of Motivational Interviewing | UNC Center for AIDS Research

Engage – Allianz schmieden

- Frage: „Können wir gemeinsam gehen?“
- Ziel: Gemeinsamer Schulterschluss zwischen Klient/in und Ihnen
- Sie müssen zeigen, dass Sie:
  - Bereit sind zuzuhören (Keine Konsequenzen für Gesagtes)
  - Nicht alles wissen (Der Klient hat die Expertise)
  - Klient/in steht im Fokus (Es geht nicht um Ihre Erfahrung)
- Dieser Prozess kann mehrere Wochen in Anspruch nehmen



Beispielfragen/aussagen Engage

- *Wichtig: Sie haben als Bezugsperson eine besondere Herausforderung. Sie haben eine natürliche Hierarchie.*
  - „Nichts von dem, was du mir sagst, wird dazu führen, dass ich dich anders behandeln werde. Wir werden vielleicht neue Vereinbarungen treffen, aber das machen wir gemeinsam. Bis dahin gelten die Spielregeln, die bisher gelten."
- „Mir ist aufgefallen, dass es aktuell nicht so rund läuft – wie erlebst du die Situation?"
- „Wie geht es dir gerade in der Ausbildung?"
- „Was läuft für dich im Moment gut, was eher nicht?"

Focus – Problem identifizieren

- Frage: „Wo gehen wir hin?“
- Ziel: Definieren auf möglichst ein Problem, durch den Klienten
- Sie müssen erfragen:
  - Was das Problem ist
  - Wie sich das Problem äußert
  - Was dem Problem zu Grunde liegt
- Der Klient muss dabei ein möglichst greifbares Konzept von dem Problem bekommen und es in den Zusammenhang der Situation und anderer Probleme erkennen können.

Beispielfragen/aussagen Focus

- „Was siehst du als größtes Hindernis im Augenblick?
- „Was stört dich im Moment am meisten?“
- „Woran möchtest du zuerst arbeiten?“
- „Klingt als wären dir die Aufgaben zu langweilig?“
- „Das hört sich für mich an, als wärst du mit der Art und Weise, wie die Ausbilder mit dir sprechen nicht zufrieden“

Evoke – Motivation schüren

- Frage: „Warum gehen wir den Weg?“
- Ziel: Die Motivation aufrechterhalten und „das Feuer entfachen“
- Sie müssen fragend daran erinnern:
  - Was der Grund für die geplante Veränderung ist
  - Wie sich der Klient fühlen wird, wenn die Änderung vollbracht ist
  - Wo die Ambivalenzen stecken und woher die kommen
- Schieben sie die Aufmerksamkeit hin zu Change-Talk und weg von Sustain-Talk

Change Talk:
„Dann hätte ich“
„Dann würde ich“
„Ich will“
„Ich wünsche mir“
„Ich könnte schon“
„Ich brauch“

Sustain Talk:
„Ich kann das nicht“
„Bei anderen geht das aber…“
„Das ändert ja eh nichts“
„Das nervt mich nur“
„Das langweilt mich“

Beispielfragen/aussagen Evoke

- „Einerseits fühlt sich alles sehr anstrengend an und du weißt nicht, ob du es schaffen kannst, andererseits willst du so nicht weitermachen und wünscht dir Veränderung“
- „Du hast das Gefühl, dass es für andere leichter ist und es sich womöglich nicht lohn. Gleichzeitig sagst du mir, dass du dir ein erfülltes Leben wünschst und du es versuchen möchtest.“
- „Ich höre heraus, dass es dir wichtig ist, die Ausbildung erfolgreich abzuschließen. Warum ist das so?“
- „Wenn du einen Zauberstab hättest, was würdest du von heute auf morgen ändern wollen.“ → „Was glaubst du, würde die Änderung bewirken?“

Plan – Schritte gestalten

- Frage: „Wie sieht der Weg aus?“
- Ziel: Von „ich will etwas ändern“ zu „ich weiß was ich tun werde“.
  - Sobald genug Change Talk zu hören ist (und wenig bis kein Sustain Talk) kann man an den Plan gehen.
  - Klein und Machbar formulieren und Konkret sein
  - Hindernisse betrachten und Unterstützung vorbereiten
  - Commitment hörbar machen
- Der Klient muss die Wichtigkeit des Ziels in konkrete Schritte verwandeln. Exekutive Funktionen sind hierbei zu unterstützen, indem gezielt gefragt wird, welche Maßnahmen als nächstes Ergriffen werden sollen.

Beispielfragen/aussagen Plan

- „Was muss als passiert sein, damit du das Gefühl hast, dein Ziel erreicht zu haben?“
- „Was ist für dich der nächste Schritt?“
- „Welche Herausforderungen oder Hindernisse werden dir dabei begegnen?“ → „Was wirst du dabei fühlen?“/“Wie wird es dir damit gehen?“ → „Wie willst du dann damit umgehen?“
- „Wer oder was kann dich dabei unterstützen deine Schritte umzusetzen?“
- „Wie holst du die Unterstützung konkret ein?“

3 goldene Tipps in der Umsetzung

1. Geben Sie die Rolle des Experten ab
2. Geben Sie die Rolle des Fixers ab
3. Geben Sie sich und ihrem Klienten Zeit

Übungen

- Wir üben nun eine Phase nach der anderen.
- Wir bilden 3er Gruppen
  - A: Klient
  - B: Interviewer
  - C: Beobachter
- Maximal 5 min pro Gespräch. Jeder soll einmal Interviewer gewesen sein. Nach 3 Durchgängen warten, bis alle Gruppen fertig sind.
- Nutzen Sie das beigefügte Beispiel, oder ein eigenes aus ihrem Leben. Vielleicht wollen Sie ein neues Hobby beginnen?

Fragen?

Brauchen Sie noch Beispiele?

Los geht's!

Übung 1: Engage

- Wie war es?

Übung 2: Focus

Übung 3: Evoke

Übung 4: Plan

Zurück ins Plenum

Feedback: