

Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz

Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung
und der Träger der Pflegeversicherung NRW

Fortbildung „Pflegeberatung im System Familie und Angehörige“



Zugänge zum System Familie
Systemische Kommunikationstechniken

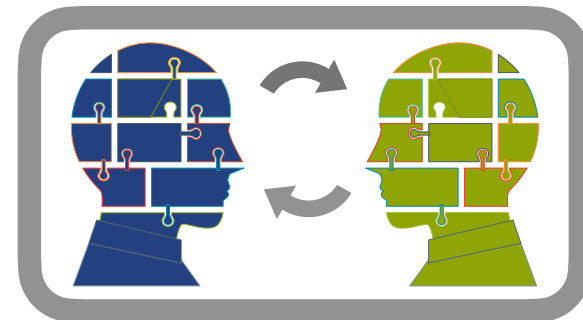
Prof. Dr. André Posenau

Überblick

- Systemische Prozesse (Joining und Auftragsklärung)
- Gesprächsphasen und -organisation
- Frageverfahren
- Konklusion

Systemische Prozesse / Joining

- Grundlegend für den Erfolg ist eine gelungene Beziehung.
- Beziehung wird in den Randphasen des Gesprächs konstituiert.
- Joining beginnt schon vor dem eigentlichen Gespräch (z. B. via Mail oder Telefon).
- Beziehung bedingt den Veränderungsprozess.
- Somit ist das Joining unabdingbar für die Irritation des Systems.



(Kutz, 2020)

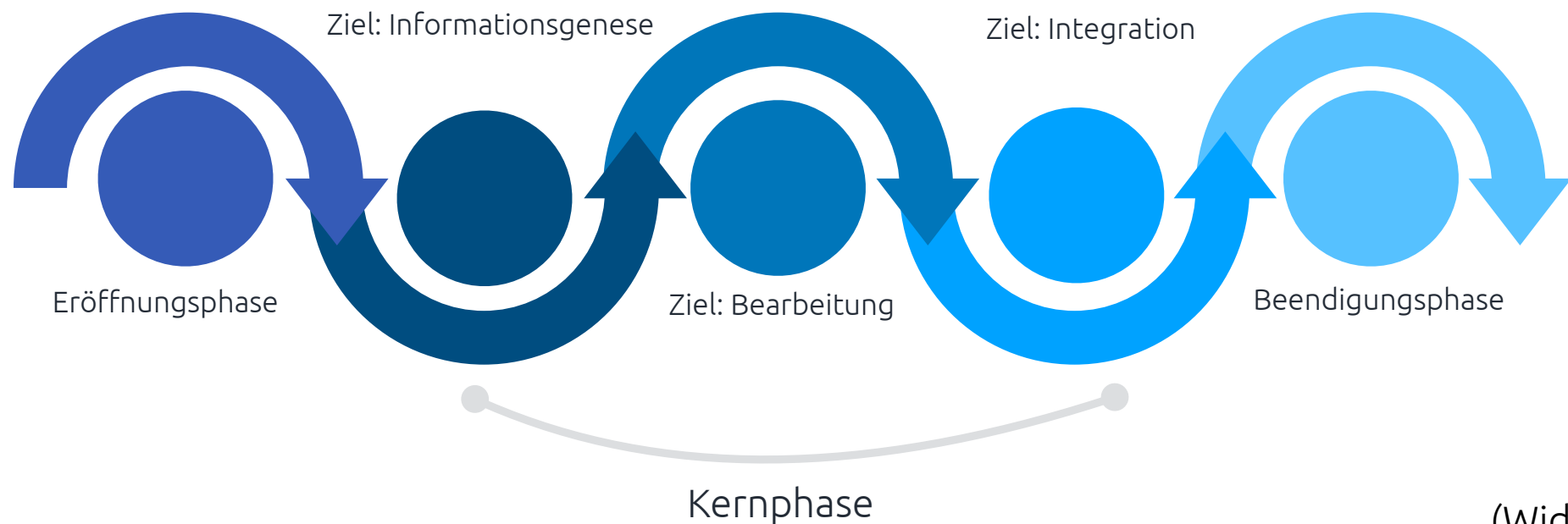
Systemische Prozesse / Auftragsklärung

- Es geht um das Herausarbeiten der expliziten und impliziten Aufträge des Klientensystems.
 - Explizite Ziele sind die offensichtlich genannten Ziele.
 - Implizite Ziele werden nicht offensichtlich genannt.
- Auftragsklärung hilft Erfolgsfaktoren zu definieren (haben wir unser Ziel erreicht?).
- Ausgangspunkt für die Bearbeitung und Rückbezug für systematische Schleifenprozesse.

(Kutz, 2020)

Gesprächsorganisation und -phasen

Gespräche sind interaktiv aufeinanderbezogene Prozesse, die organisiert werden müssen



(Widulle, 2013)

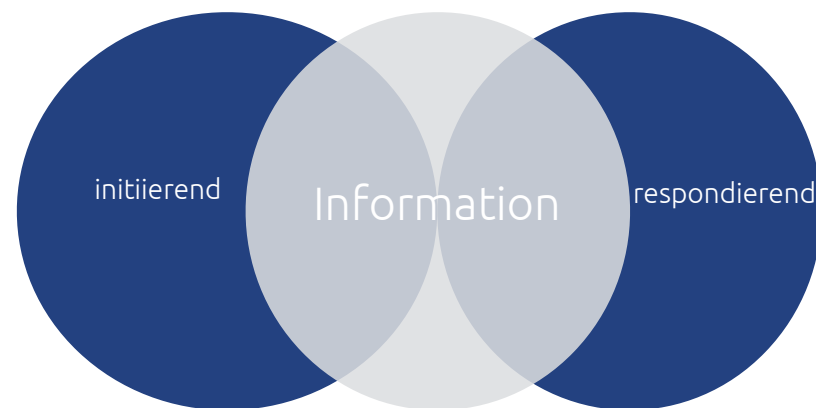
Metakommunikation

- Metakommunikation ist Kommunikation über die Kommunikation: Das Gespräch wird gleichsam auf eine höhere Ebene der Betrachtung gebracht, um auf diese Weise den Kommunikationsprozess zu reflektieren.
- Ist eine effektive Form der Gesprächsorganisation.
 1. Die Koordination von Handlungen (Die Ziele und Zwecke, wegen derer das Gespräch geführt wird)
 2. Die Darstellung von Sachverhalten (Der Inhalt in Form von Beschreibungen, Argumentationen und Erzählungen)
 3. Die Gesprächsorganisation (Die formale Abwicklung des Gesprächs, z. B. seine Eröffnung und Beendigung oder die Zuweisung der Rederechte)
 4. Die soziale Beziehung und Identität (Die Beziehungsarbeit und Darstellung unserer Persönlichkeiten)
 5. Die Modalität (Der Realitätsbezug des Gesprächs, der durch die Beteiligten selbst hergestellt wird)
 6. Die Herstellung von Reziprozität (Das Erzeugen von Verständnis)

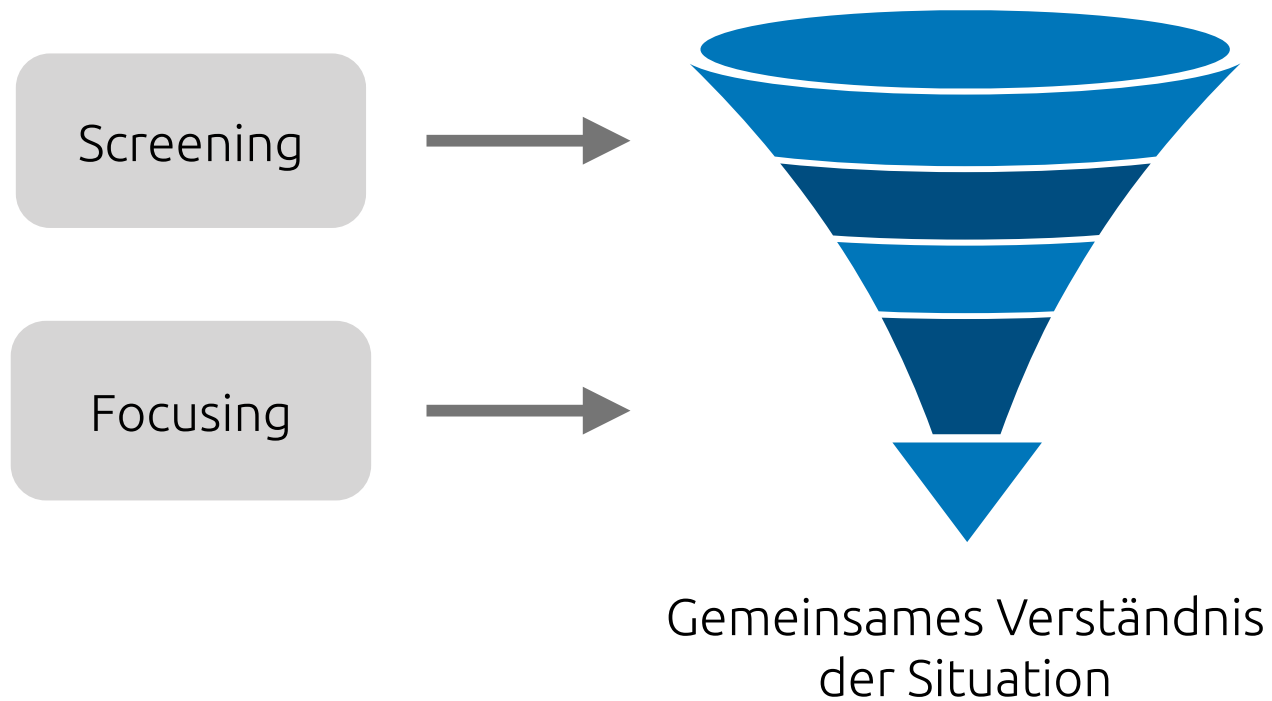
(Deppermann in Anlehnung an Kallmeyer, 2008)

Generelles zum Fragen

- Fragen haben in Beratungsprozessen mehrere wichtige unterschiedliche Funktionen
 - Fokus: Informationswunsch des Fragenden
 - Fokus: Initiierung eines Reflektionsprozesses



Vom Screening zum Focusing



Fragetyp: offene Frage

Formaler Aufbau:

- W-Fragen (außer Warum & Weshalb)

Positive Potenziale:

- Bietet die Möglichkeit der unbeeinflussten Exploration des Selbstbildes bzw. Problem des Klienten.

Negative Potenziale:

- Kontrollverlust

Kann initiierend und respondierend verwendet werden.

Beispiele:

Welche kulturellen Aspekte gilt es bei Ihrem Aufenthalt zu berücksichtigen?

Wie ist es zu Ihrem Skiunfall gekommen?

Was hat die Kritik der Stationschefin in Dir ausgelöst?

Fragetyp: geschlossene Fragen

Formaler Aufbau:

- Fragen mit V1-Stellung

Positive Potenziale:

- Bietet die Möglichkeit Informationen schnell zu verifizieren.

Negative Potenziale:

- Starke Steuerung im Screening problematisch.
- Selbstbild wird stark selektiv dargestellt.
- Erzeugt in hoher Frequenz eine sehr asymmetrische Situation.

Kann initiierend und respondierend verwendet werden.

Beispiele:

Ist das gut so?

Haben Sie die Tabletten schon genommen?

Tut das weh?

Fragetyp: präzisierende Fragen

Formaler Aufbau:

- W-Fragen + genau

Positive Potenziale:

- Bereits genannte Informationen können weiter verifiziert werden.
- Eignen sich gut als Konter gegen Totschlagargumente oder Angriffe.

Negative Potenziale:

- Hohe Frequenz kann irritierend wirken.

Kann initiierend und respondierend verwendet werden.

Beispiele:

Was genau macht Sie wütend?

Wie genau ist das passiert?

Wer genau ist für die Prozesse auf der Station verantwortlich?

Fragetyp: Zirkuläre Fragen

Formaler Aufbau:

- W-Fragen + X

Positive Potenziale:

- Ermöglicht dem Klienten einen Perspektivwechsel.

Negative Potenziale:

- Antwort stellt manche Klienten vor eine große Herausforderung.

Kann initiierend und respondierend verwendet werden.

Beispiele:

Wenn jetzt Ihr Mann hier wäre, wie würde er die Situation betrachten?

Würden Ihre Angehörigen das auch so sehen?

Wie würde der Klient entscheiden, wenn er jetzt mit uns hier am Tisch sitzen würde?

Frage typ: Wunderfragen

Formaler Aufbau:

- Phase: Einleitung / Einbettung in den Alltag
Suggestion eines Wunders / Übersetzung

Positive Potenziale:

- Ermöglicht dem Klienten evtl. aus sich herauszutreten und Antworten zu geben, die ihm oder ihr normalerweise schwerfallen würden und helfen bei unklaren Zielen.

Negative Potenziale:

- Antwort stellt manche Klienten vor eine große Herausforderung.

Beispiele:

Stell Dir vor, heute Nacht, während du schläfst, geschieht ein Wunder, und das Problem, das Dich gerade beschäftigt, ist verschwunden. Woran würdest Du das merken?

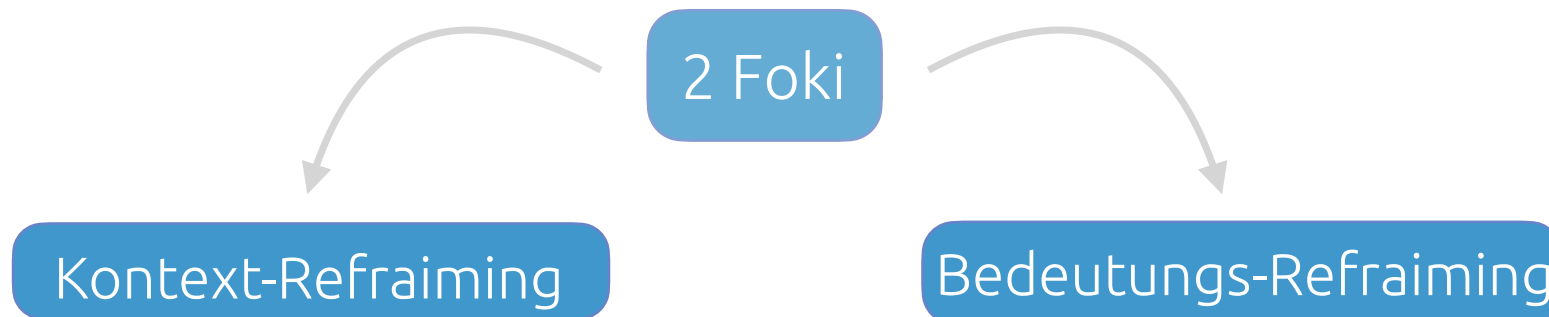
Kann initiierend und respondierend verwendet werden.

(Shazer, Berg & Dolan, 2013)

Exkurs: Reframing

Ziel des Reframings ist, Lösungen durch ein Verflüssigen des erstarrten Problem-Fokus zu ermöglichen. Reframing trägt dazu bei, dass der Klient seine Situation in einem anderen Licht, von anderen Seiten und evtl. auch aus der Perspektive der weiteren Kontextbeteiligten und Systemmitglieder betrachten kann. Der dadurch unterstützte Perspektivwechsel ist ein weiterer Baustein zur Verflüssigung der Problemsituation und der Bodenbereitung für Lösungsoptionen/ Lösungen.

(Kutz, 2020)



Ebenen des kommunikativen Zugangs



Globale Kommunikative Aufgaben (Makroebene)
Das Ziel, das mit der Interaktion
verfolgt wird.

Aufgaben der Phasen (Mesoebene)
Die Struktur, die uns in Gesprächen
Orientierung bietet.

Kommunikative Aufgaben in den Phasen (Mikroebene)
Die kommunikativen Aufgaben, die uns durch die
Phasen zum angestrebten Ziel bringen.

Konklusion

- Gespräche sind sehr komplexe Geschehnisse, die aktiv bearbeitet werden müssen.
- Grundlegende Frage: Wie können wir die Gespräche organisieren, also was haben wir für Tools?
- Das Verständnis für Phasen hilft beim Planen und Durchführen von Gesprächen.
- Das Joining und der Auftrag helfen, um das Gespräch zielführend und messbar zu gestalten.
- Ein Gespräch muss organisiert werden und Metakommunikation und Fragen sind hilfreiche Tools, neben den Genogram etc., um auf der Mikroebene das Gespräch zu organisieren.

Reflexionsfragen

- Was machen Sie kommunikativ, wenn Sie Klienten beraten?
- Welche der Techniken lehnen Sie intuitiv ab aus welchem Grund?
- Welche der Techniken akzeptieren Sie ohne zu hinterfragen aus welchem Grund?
- Welche der Techniken passt zu Ihnen und was ist der Grund für?
- Wie üben und reflektieren Sie Kommunikation?



Vielen Dank!

Gefördert von:

**Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen**



**LANDESVERBÄNDE
DER PFLEGEKASSEN**



Verband der Privaten
Krankenversicherung

Bibliografie

De Shazer, S., Berg I. K., Dolan, Y. (2013). Mehr als ein Wunder. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

Deppermann, A. (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft.

Kutz, A. (2020) Systemische Haltung in Beratung und Coaching. Wie lösungs- und ressourcenorientierte Arbeit gelingt. Wiesbaden: Springer.

Widulle, W. (2013): Gesprächsführung in der sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag.