

Leitfaden

für Spezialisten von öffentlichen Arbeitsbehörden,

Sozialhilfeeinrichtungen und Nichtregierungseinrichtungen

# Kommunikation ohne Grenzen

Unterstützung der Wiedereingliederung mithilfe der Motivierenden Gesprächsführung und

des Coachings

Erasmus+ Projektnummer 2023-1-PL01-KA220-ADU-000156574



**Gefördert durch die EU. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind ausschließlich jene der Autor(en) und spiegeln nicht unbedingt die Ansichten und Meinungen der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA sind für sie verantwortlich.**



Kommunikation ohne Grenzen

Leitfaden für Spezialisten von den öffentlichen Arbeitsbehörden, den Sozialhilfeeinrichtungen und den Nichtregierungsorganisationen

Bearbeitet von: Robert Porzak

Sprachlich bearbeitet von: Anna Block

Herausgeber – Konsortium bestehend aus:

ZaFOS Zachodniopomorskie Forum Organizacji Socjalnych (Polen),

Stiftung Fundacja resocjalizacji i readaptacji społecznej Tulipan (Polen),

Uckermärkischer Bildungsverbund Schwedt (Deutschland),

VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biuras (Litauen).

Informationen und Kontakt: ZaFOS; Al. Wojska Polskiego 63/9, 70-476 Szczecin;

E-mail: kontakt@zafos.pl

Diese Publikation ist kostenfrei. Die Vorbereitung wurde aus Mitteln des Projektes:  
„Kommunikation ohne Grenzen“ bezuschusst,

Projektnummer

**2023-1-PL01-KA220-ADU-000156574**

## Inhaltsverzeichnis

<b>EINFÜHRUNG</b>	4
1. Vertrag:Engagieren	6
<b>1.1. Engagieren in der Motivierenden Gesprächsführung</b>	6
<b>1.2. Offene Fragen stellen um Engagement zu erzielen</b>	7
1.3. Wertschätzung beim Engagieren	10
1.4. Reflektiertes Zuhören beim Engagement	
<b>1.5. Zusammenfassen und Informieren beim Engagement</b>	15
<b>1.6. Ressourcen bewusst machen um Engagement zu erzielen</b>	19
2. Ziele: Fokussierung	24
<b>2.1. Fokussierung in der Motivierenden Gesprächsführung</b>	24
<b>2.2. Offene Fragen bei der Fokussierung</b>	25
<b>2.3. Wertschätzung und Spiegelung bei der Fokussierung</b>	31
<b>2.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz bei der Fokussierung</b>	34
3. Zusammenarbeit: Evokation	39
<b>3.1. Evokation in der Motivierenden Gesprächsführung</b>	39
<b>3.2. Offene Fragen bei der Evokation</b>	40
<b>3.3. Wertschätzung und Spiegelung bei der Evokation</b>	41
<b>3.4. Zusammenfassen und Informieren bei der Evokation</b>	43
<b>3.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz bei der Evokation</b>	44
4. Regelmäßigkeit: Planung	46
<b>4.1. Planung in der Motivierenden Gesprächsführung</b>	46
4.2. Offene Fragen bei der Planung	47
<b>4.3. Wertschätzung und Spiegelung bei der Planung</b>	51
<b>4.4. Zusammenfassen und Informieren bei der Planung</b>	55
<b>4.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz bei der Planung</b>	58
5. Potenziale freisetzen: Coaching	62
<b>5.1. Coaching in der sozialen Wiedereingliederung</b>	62
<b>5.2. Offene Fragen im Coaching</b>	63
<b>5.3. Wertschätzung und Spiegelung im Coaching</b>	64
<b>5.4. Zusammenfassen, Informieren und Beraten im Coaching</b>	65
<b>5.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz im Coaching</b>	66

**Robert Porzak**

## EINFÜHRUNG

Die in dieser Studie enthaltenen Informationen zielen darauf ab, die Kompetenzen der Mitarbeiter von Arbeitsmarkteinrichtungen, sozialen Diensten und Nichtregierungseinrichtungen zu erweitern. Es handelt sich um Mitarbeiter (im weiteren Verlauf dieser Leitfaden werden sie „Spezialisten“ genannt), die Aufgaben im Kontakt mit den Menschen wahrnehmen, die den Weg der sozialen Wiedereingliederung beschreiten. Wir stellen Informationen zur Verfügung, die die von Rollnick und Miller (Miller & Rollnick, 2014) formulierten Strategien, Phasen und Grundfertigkeiten der Motivierenden Gesprächsführung mit Coaching-Tools kombinieren, um das konstruktive Potenzial der Klienten freizusetzen (Bacon, 2003; Panchal & Riddell, 2020). Das indirekte Ziel dieser Schulung ist es auch, Menschen zu unterstützen, die eine vollständige soziale Wiedereingliederung anstreben, indem ihr Verständnis für die Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, erhöht wird und ihnen eine angemessene Unterstützung beim Übergang von einem durch die Normen einer Justizvollzugsanstalt geregelten Leben zu einer unabhängigen, konstruktiven Verwaltung ihres Lebens gesichert wird. Die führenden Strategien, die die oben genannten Elemente kombinieren, sind laut Miller und Rollnick (2014): Partnerschaft, Akzeptanz, Mitgefühl und Evokation; sie werden ergänzt durch Coaching.

**Die Partnerschaft ist** das Schlüsselement der Motivierenden Gesprächsführung nach Rollnick und Miller (**aus dem Englischen MIRM**). Sie wird verstanden als die Strategie zum Aufbau der Beziehung zu dem Klienten, die auf gegenseitigem Respekt, Vertrauen und Zusammenarbeit basiert. (Miller & Rollnick, 2014). Die Partnerschaft bedeutet Zusammenarbeit zwischen dem Berater und dem Klienten. In der Motivierenden Gesprächsführung (MG) sind beide Parteien gleichwertige Partner, und der Berater drängt seine Lösungen nicht auf. Die Partnerschaft beruht auf dem Respekt, der Empathie und dem gemeinsamen Ziel – der Veränderung in dem Verhalten des Klienten.

Die **Akzeptanz** basiert auf einer Herangehensweise an den Klienten, die seine Erfahrungen, Gefühle und Entscheidungen berücksichtigt. Der Berater urteilt nicht und drängt dem Klienten seine Ansichten nicht auf, sondern hört aufmerksam zu und erkennt die Schwierigkeiten an, auf die er im Veränderungsprozess stoßen kann. Unter Akzeptanz wird eine Haltung des Gesprächspartners verstanden, die auf bedingungslosem Respekt und

Wertschätzung gegenüber dem Klienten beruht, unabhängig von seinen Entscheidungen, vergangenen oder aktuellen Problemen (Miller & Rollnick, 2014).

**Das Mitgefühl** bedeutet eine empathische Haltung des Beraters gegenüber dem Klienten. Der Berater hört aufmerksam zu, versteht und erkennt die Schwierigkeiten an, auf die der Klient im Veränderungsprozess stoßen kann. Mitgefühl bedeutet nicht, Mitleid zu empfinden, sondern ist der aktive Ausdruck von Verständnis für die Gefühle und Bedürfnisse des Klienten. Mitgefühl schafft einen sicheren und unterstützenden Raum, in dem Menschen ihre Erfahrungen frei teilen können, ohne Angst vor Verurteilung haben zu müssen. (Miller & Rollnick, 2014).

**Die Evokation** basiert auf der Annahme, dass jeder Mensch über innere Stärken und den Wunsch nach Veränderung verfügt, es ihm aber schwerfallen kann, diese zu finden oder zu formulieren. Der MRMI-Gesprächspartner drängt dem Klienten keine vorgefertigten Lösungen auf, sondern schafft Raum für Reflexion und Selbstanalyse und unterstützt den Klienten bei der Entdeckung seiner eigenen Werte, Ziele und Bestrebungen. Das Wesentliche beim Evozieren in einer Beziehung mit einem Kunden besteht darin, sich auf seine Bestrebungen, Werte und sein Potenzial zu konzentrieren (Miller & Rollnick, 2014). Der Gesprächspartner sollte es vermeiden, sich auf die Probleme und Einschränkungen des Klienten zu konzentrieren, und stattdessen versuchen, positive Erfahrungen, Träume und den Wunsch nach Weiterentwicklung herauszuarbeiten.

**Das Coaching**, verstanden als ein Prozess der Freisetzung vom Potential in der Unterstützungsbeziehung, wird zu einer immer beliebteren Methode, die die soziale Wiedereingliederung von ehemaligen Inhaftierten (Cox und andere, 2018). Im Gegensatz zu traditionellen Formen der Resozialisierung, konzentriert sich das Coaching auf der Förderung der Stärken einer Person und dem Aufbau ihres Glaubens an die eigenen Möglichkeiten, was das Schlüsselement einer erfolgreichen Rückkehr in die Gesellschaft ist (Stober & Grant, 2006).

Es gibt viele Definitionen des Coachings, aber am häufigsten wird es bezeichnet als ein Prozess von partnerschaftlicher Zusammenarbeit, in dem der Coach den Klienten dabei unterstützt, sein Potential zu entdecken, seine Ziele zu formulieren und Fähigkeiten zu entwickeln, diese Ziele zu realisieren. Das Coaching liegt nicht daran, Ratschläge zu erteilen oder Lösungen aufzuzwingen, sondern daran, Raum für Reflexion, Selbstanalyse und selbständige Entscheidungsfindung durch den Klienten zu schaffen (Grant, 2019).

Die oben kurz beschriebene Darstellung des Geistes der Motivierenden Gesprächsführung und der Grundlagen des Coachings wird in dem weiteren Teil dieses

Leitfadens detaillierter beschrieben – bei der Beschreibung der Kompetenzen, die für die Mitarbeiter von Arbeitsmarkteinrichtungen, Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt und der Nichtregierungseinrichtungen nützlich sind. Wir beschreiben genau die Fähigkeit, offene Fragen zu stellen, zu wertschätzen, zu reflektieren, zusammenzufassen, Informationen und Ratschläge zu erteilen, sowie die Coachingkompetenzen, die Potentiale bewusst zu machen, eine auf Ziele orientierte Partnerschaft aufzubauen, zu akzeptieren und zu unterstützen.

Da dieser Leitfaden an eine breitere Empfängergruppe von Menschen, die mit ehemaligen Inhaftierten adressiert ist, werden diese im weiteren Verlauf „Spezialisten“ genannt.

**Wir ermutigen Sie zur Teilnahme an Schulungen, die durch die Einrichtungen durchgeführt werden, die im Rahmen des Projektes „Kommunikation ohne Grenzen“ Seminarkonzepte und Unterrichtsmaterialien erarbeitet haben und sichern die Bestätigung der erworbenen Kompetenzen: [ZaFOS](#), [ZISPB](#), [UBV](#) und [Tulipan](#).**

**Dorota Tyszkiewicz**

## **1. Vertrag: Engagieren**

### **1.1. Engagieren in der Motivierenden Gesprächsführung**

#### **DIALOG MOTIVIERENDE GESPRÄCHSFÜHRUNG**

Ein Treffen zwischen einem Klienten und einem Spezialisten ist eine Hilfsbeziehung, die auf der Bestimmung und Erreichung des Ziels des Klienten auf dem Weg zur Veränderung basiert und in einvernehmlicher Weise und im Tätigkeitsbereich einer Einrichtung stattfindet, die von dem Klienten nach der Haftentlassung aufgesucht wird. Die Motivierende Gesprächsführung (MG) wird als kollaborative, zielorientierte Kommunikationsmethode definiert, die der Sprache der Veränderung besondere Aufmerksamkeit schenkt. Es ist kein informeller Chat, da es festgelegte Regeln, einen festgelegten Umfang und eine Plattform gibt, auf der er stattfindet. Ein Spezialist ist dabei eine Person, die sich neben fachlichem Wissen durch die Fähigkeit auszeichnet, Informationen vom Klienten so einzuholen, dass dieser dazu angeregt wird, eine Beziehung aufzubauen und diese auf dem Weg der Veränderung weiterzuentwickeln.

**Die Motivierende Gesprächsführung wird „mit jemandem“ und „für jemanden“ verwendet.**

Die Arbeit mit dem Kunden im Geist der MG bedeutet vor allem Zusammenarbeit, Besorgnis, Akzeptanz, Aufbau der Motivation, nicht die Überredungskunst des Spezialisten, der überzeugt oder seine eigenen Lösungsvorschläge unterbreitet. Eine gute Beziehung zwischen einem Spezialisten und einem Klienten, die auf der Fähigkeit des aktiven Zuhörens beruht, sollte auf dem Wissen und Verstehen der Beweggründe des Klienten basieren und frei von Fixierungsreflexen sein.

Die oben genannten Kompetenzen des Spezialisten sind während des gesamten Kontakts mit dem Kunden von wesentlicher Bedeutung. Einige davon treten jedoch in den Anfangsphasen der Zusammenarbeit mit dem Kunden stärker hervor, während andere erst in den späteren Phasen deutlicher sichtbar werden. Im ersten, grundlegenden Prozess, dem Engagement, nutzt der Spezialist diesen von gezielten Einstellungen und vom Fachwissen unterstützten Bereich von Fähigkeiten. Diese Fähigkeiten ermöglicht den Aufbau eines Raums zur Zusammenarbeit, hilft aber auch dabei, das Engagement des Kunden in allen weiteren Prozessen der MG aufrechtzuerhalten – bei der Fokussierung, Evokation oder Planung – d.h. auf dem gesamten Weg des Kunden zur akzeptierten Veränderung.

### **ENGAGIEREN – die Idee, Definition, Beispiele**

Die Fähigkeit, den von dem Spezialisten im Betreuungsprozess behandelnden Klienten einzubinden, wird in der Literatur beschrieben als Grundlage für den Aufbau gegenseitigen Vertrauens, den Einstieg in den Unterstützungsprozess und das Beharren in dem Prozess. Das Ziel dieser Einbindung ist, die innere Motivation des Klienten zur Veränderung und Entwicklung seines Verhaltens zu stimulieren und eigene Handlungspläne zu entwickeln. **Das Engagement in der MG wird als der Prozess des Aufbaus einer helfenden Beziehung, die auf Vertrauen und gegenseitigem Respekt basiert** (Miller, Rollnick, 2014, s. 68).

**Der Spezialist ist für den Klienten kein Gegner, sondern sein Partner.**

Wenn der Klient in den Veränderungsprozess nicht engagiert wird, kann er keine Selbständigkeit und kein Selbstbewusstsein erreichen. Das Engagement ist der Ausgangspunkt dazu, eine Beziehung zu dem Klienten aufzubauen, die zu einer Zusammenarbeit sowie zu einem Übergang zu den weiteren Prozessen der MG führt. Ohne

das Engagement des Klienten, den gemeinsamen Weg zur Veränderung seiner Einstellung und seines Verhaltens zu beschreiten, wird kein Wunsch zum Starten und zur Fortsetzung des Prozesses kommen. Dem Aufbau des Engagements dienen folgende Techniken des Spezialisten:

- offene Fragen stellen,
- Wertschätzung des Klienten,
- reflexives Zuhören,
- Zusammenfassung,
- Erteilung von Informationen und Ratschlägen,
- Bewusstmachen der eigenen Ressourcen,
- eine Partnerschaft, die als Ziel die Schaffung und Aufrechterhaltung des Engagements des Klienten hat,
- Akzeptanz und Unterstützung des Klienten.

## 1.2. Offene Fragen stellen um Engagement zu erzielen

In der Arbeit mit dem Klienten ist es sehr wichtig, Informationen über seine Situation, Gefühle, Handlungsmotive und das Ziel des Treffens mit dem Spezialisten geschickt zu erfahren. Das ist möglich durch Fragen an den Kunden, die ihn zu freien Antworten ermutigen, Autoreflexion wecken und sein Bewusstsein erweitern.

Die Anzahl der gestellten Fragen beeinflusst das Wohlbefinden der Gesprächspartner im Dialog. Eine Reihe gestellter Fragen kann auf die Übernahme der Kontrolle über das Gespräch hindeuten und dem Klienten das Gefühl geben, dass es nicht notwendig ist, sich in den Prozess einzumischen, da der Spezialist ihm eine vorgefertigte Lösung für das von ihm gemeldete Problem anbieten wird. Dies kann sich auch als eine Falle für den Spezialisten erweisen, der die Kooperationsbereitschaft des Klienten nicht erkennt, die Entwicklung von Engagement des Klienten verhindert und ihn sogar dazu ermutigt, sich aus der gemeinsamen Beziehung zurückzuziehen (Miller, Rollnick, 2014).

Die Fragen können sich hinsichtlich ihrer Komplexität und der Absicht des Fragenden voneinander unterscheiden, z. B. als einfache oder komplexe Fragen.

**Einfache Fragen** unterteilen wir in geschlossene und offene Fragen.

Geschlossene Fragen können in 2 Gruppen gegliedert werden:

- Fragen „ob“ – bedürfen einer Wahl zwischen 2 Varianten der Aussage „ja“ oder „nein“ – sie sind einfach und nicht absorbierend
- Fragen „welcher“ beinhalten eine Alternative für den Klienten.

Fragen dieser Art werden verwendet, wenn nach einer Bestätigung von Informationen oder Erkenntnissen gesucht wird, eine Entscheidung getroffen werden muss, ein laufendes Problem gelöst werden soll oder als Mittel dazu, einen vom Ziel oder Thema des Treffens abweichenden Klienten wieder auf den richtigen Weg zu bringen. Die Rolle geschlossener Fragen in der Arbeit mit dem Klienten im Engagementprozess besteht darin, Ordnung und Richtung vorzugeben. Sie sollten jedoch sparsam eingesetzt werden, damit bei dem Klienten nicht den Eindruck erweckt wird, dass er befragt wird und die Möglichkeit einer Reflexion nicht blockiert wird.

Offene Fragen sind Fragen, die einen umfassenderen Gedankenausdruck ermöglichen, nicht kategorisiert sind und dem Befragten die Möglichkeit geben, eigene Worte zu verwenden und seine eigenen Gedanken und Meinungen umfassend mitzuteilen. Antworten auf diese Art von Fragen geben mehr Aufschluss und ermöglichen es, das Engagement des Gesprächspartners zu erfassen und seine Emotionen zu identifizieren.

**Detaillierte Fragen** sind engagierende Fragen, die den Gesprächspartner nicht nur zu einer Antwort provozieren, sondern auch zu einer Suche nach eigenen Lösungen. Wir unterscheiden hierbei folgende Fragen:

- Auslösende Fragen – sie ermöglichen die Entwicklung alternativer Lösungen, wie zum Beispiel: „*Wie könnten Sie es anders machen?*“
- Spiegelfragen – Sie werden bei Menschen eingesetzt, die zurückhaltend sind und nicht gerne offen kommunizieren und dienen dazu, das Interesse an den Aussagen des Klienten zu bestätigen. Sie bestätigen die Fähigkeit des Spezialisten, aktiv zuzuhören und fördern die Beteiligung am Gespräch. Es handelt sich dabei um die Wiederholung von Wörtern, die man vom Gesprächspartner gehört hat, wobei ihre Bedeutung nach einer leichten Umformulierung erhalten bleibt, wie zum Beispiel: „*Hatten Sie das gemeint?*“, „*Ging es ihnen darum?*“

- Begründende Fragen – sie halten das Gesprächstempo und ermöglichen es, die nonverbale Botschaft aufzudecken und verdeckte Emotionen und Botschaften zu extrahieren, wie z. B.: „*Könnten Sie mehr zu diesem Thema sagen, so dass ich ihre aktuelle Situation verstehe?*“
- Sondierende Fragen – sie bedürfen der Vorsicht des Fragenden, um den Klienten nicht zu beleidigen; sie dienen dazu, konkrete Informationen zu erhalten, z.B.: „*Bei welchem Mitarbeiter waren Sie wegen des Antrags?*“ (Birkenbihl, 1997)

Der Spezialist sollte die Fragen so stellen, dass der Klient sich vollständig ausdrücken und seine Gedanken entwickeln kann. Die Antworten des Klienten auf offene Fragen sollten nicht ohne Reaktion eines Spezialisten bleiben. Ein einfacher Rhythmus in der MG besteht darin, eine offene Frage zu stellen und dann darüber nachzudenken, was der Klient gesagt hat (z. B. zwei Spiegelungen zur Beantwortung der Frage). (Krasiejko, Ciczowska-Giedziun, 2016)

Beispiel:

Spezialist: *Wie sieht momentan ihre finanzielle Situation?*

Klient: *Wenn ich schnell den Beihilfeantrag nicht einreiche, bekomme ich in diesem Monat kein Geld und werde die laufenden Rechnungen nicht bezahlen können.*

Spezialist: *(1) Wenn Sie keine Beihilfe bekommen, werden Sie ihre Rechnungen nicht bezahlen können.\_(2) Die Antragstellung ist für Sie dringend.*

**Gehen Sie raus aus der Rolle des alles wissenden Experten. Das bewährt sich nicht, wenn bei dem Klienten eine persönliche Veränderung notwendig ist. Seien Sie sich dessen bewusst, dass Sie keine Antwort für den Klienten ohne sein Engagement in die Zusammenarbeit haben.**

Beispiele der Nutzung offener Fragen um das Engagement des Klienten zu erreichen:

- *Wie sieht ihre aktuelle Situation in diesem Bereich aus?*
- *Was soll für Sie aus unserem Treffen herauskommen?*
- *Worüber möchten Sie mit mir jetzt sprechen?*
- *Was ist für Sie wichtig?*
- *Was passiert, wenn Sie diese Situation positiv erledigen?*
- *Was hat Sie zu dem Besuch bei mir bewegt?*
- *Wie sind Sie mit einer ähnlichen Situation klargekommen?*
- *Welche Möglichkeiten sind für Sie greifbar?*
- *Welche Möglichkeit ergibt die besten Ergebnisse?*

- *Welche Schritte können Sie unternehmen? Womit fangen Sie an?*
- *Was würde passieren, wenn Sie diese Handlungen nicht unternehmen würden?*

Wenn es notwendig ist, Fakten zu bestätigen oder eine konkrete Einwilligung einzuholen, werden geschlossene Fragen verwendet – im Prozess der Einbindung des Klienten spielen sie eine ordnende und informative Rolle.

**Denken Sie daran, nicht zu viele geschlossene Fragen zu kombinieren, da dies das Engagement des Klienten behindern kann. So sammeln wir zwar Informationen, aber bilden keine Zusammenarbeit mit dem Klienten, indem wir uns in die Position des Experten bringen.**

Anfang des Formulars

---

Der untere Bereich des Formulars

### 1.3. Wertschätzung beim Engagieren

Durch die Wertschätzung kann die Aufmerksamkeit des Klienten von seinen Problemen und Schwächen auf seine Stärken und Möglichkeiten gelenkt werden.

(Mrozowska, 2017). Dem dienen die Regeln der MG, also:

- Empathie zum Ausdruck bringen, deren Zweck es ist, eine Bindung zum Klienten aufzubauen und präzise auf seine Aussagen zu reagieren,
- Entwicklung von Ambivalenz, als Aufbau des Vertrauens des Klienten auf dem Weg zum Erreichen des Ziels - ist sehr vorteilhaft auf dem Weg zur Veränderung, es zeigt nicht die Demotivation des Klienten an, sondern seine Unentschlossenheit,
- Förderung des Selbstwertgefühls, als Stärkung des Gefühls der Tatkraft sowie Aufrechterhaltung des Glaubens des Klienten, das eigene Verhalten zu kontrollieren und das eigene Leben zu beeinflussen.

Menschen, die in einen Prozess eingebunden sind, werden eher bereit, die Schritte zur Veränderung zu unternehmen. Aber das Erreichen des Engagements ist effizienter, wenn sie an die Veränderung glauben und das Gefühl haben, einen Einfluss auf das eigene Leben zu haben. Die Rolle des Spezialisten in dem Kontakt zum Klienten wird aber von den

ehemaligen Inhaftierten nicht immer als die Position einer Person gesehen, die zur Heranführung an den Weg der Veränderung kompetent ist, da er nicht über genügend persönliche Erfahrungen verfügt. Aber nicht die Erfahrungen sind die Grundlage der Kompetenzen des Spezialisten, sondern seine Fähigkeit, die Techniken der Wertschätzung des Klienten zu verwenden, durch seine positiven Erfahrungen und die Möglichkeiten, die sich aus ihnen ergeben. Wichtig ist das, was der Klient mit dem Problem machen kann und nicht das, was zu dem Problem geführt hat.

Die Akzeptanz des Klienten durch den Spezialisten und die Anerkennung seiner bisherigen Bemühungen und Maßnahmen zur Veränderung seiner Situation, selbst wenn es sich dabei nur um die Konsultation eines Spezialisten handelt, tragen zum Selbstwertgefühl bei.

Beispiel:

*Klient: Ich bemühe mich, eine Sozialwohnung zu bekommen und war schon bei der Gemeinde; mir wurde aber gesagt, dass ich in einer langen Schlange warten muss. Es ist aussichtslos, dass ich schon wieder nichts erledigt habe.*

*Spezialist: Es ist gut, dass Sie in dieser Angelegenheit bereits gesprochen haben. Das ist ein guter Anfang. Vielleicht sprechen wir jetzt darüber, was ihnen bei der Gemeinde genau gesagt wurde.*

Eispielhafte Aussagen des Spezialisten, die bei der Wertschätzung behilflich sein können, um das Engagement des Klienten zu erreichen:

- *Sie haben sehr viele Ressourcen.*
- *Ich schätze es sehr, dass Sie heute zu mir gekommen sind.*
- *Sie haben mir bereits viel über ihre aktuelle Situation in diesem Bereich erzählt.*

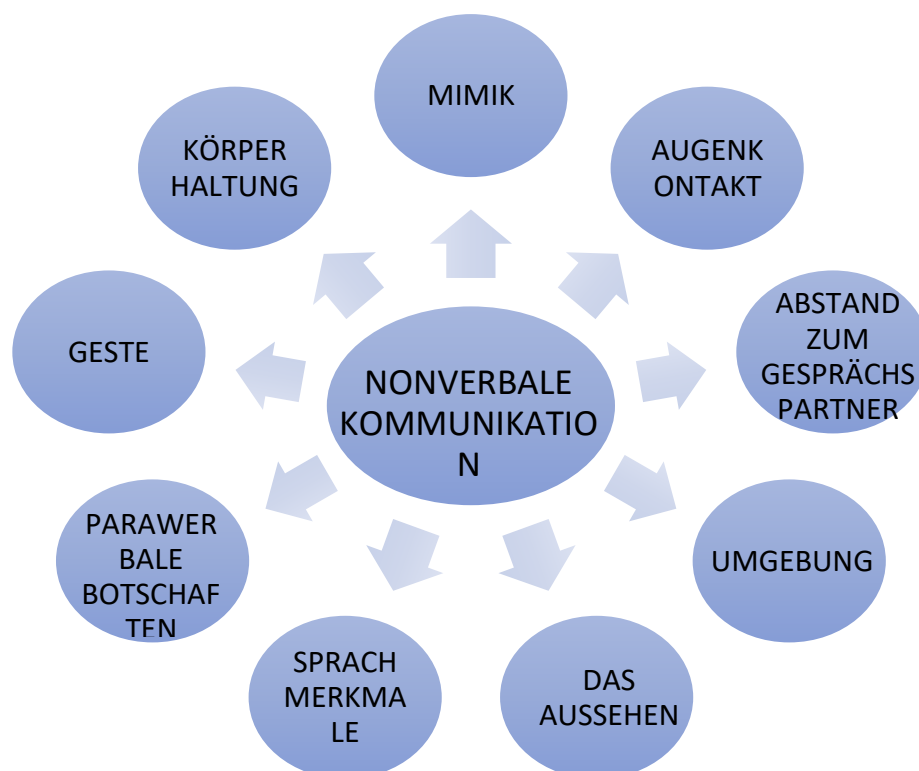
#### 1.4. Reflektiertes Zuhören im Engagement

Wenn wir jemandem ganz und aufmerksam zuhören, hören wir nicht nur auf die Worte, sondern auch auf das Gefühl, mit dem etwas ausgedrückt wird. Wir hören dem Ganzen zu, nicht dem Teil (*So when you are listening to somebody, completely, attentively, then you are listening not only to the words, but also to the feeling of what is being conveyed, to the whole of it, not part of it*) – meinte Jiddu Krishnamurti, indischer Philosoph, Redner und Buchautor.

Aktives Zuhören ist die Grundlage der Motivierenden Gesprächsführung. Dabei geht es darum, die Aussagen des Gesprächspartners vorbehaltlos zu akzeptieren und im Dialog nicht zu bewerten, das Recht des Gesprächspartners auf eine eigene Meinung anzuerkennen, ihn aber gleichzeitig im Gespräch zu unterstützen, in sichtbarem Kontakt mit dem Gesprächspartner zu bleiben und zu signalisieren, dass man ihm folgt.

Die Fähigkeit zur Spiegelung ist ein Signal für den Gesprächspartner, dass wir ihm zuhören und folgen. Es geht dabei darum, verbale und nonverbale Signale zu geben, die auf das Engagement in die Beziehung während der Beratung hindeuten. Die verbale Komponente enthält Formulierungen, die auf das Engagement in das Gespräch hindeuten, z. B. *...ah, was war weiter, ...o ja, das ist interessant...*

Die nonverbale Komponente ist ein System aus außersinnlichen Reaktionen auf die Aussage des Gesprächspartners. Die nonverbale Botschaft ergänzt die verbale Botschaft, ermöglicht auch das Ausdrücken von Emotionen und Gefühlen. Das äußert sich in folgenden Formen:



***Die Elemente der nonverbalen Kommunikation – eigene Ausarbeitung.***

Bei der Arbeit mit ehemaligen Inhaftierten ist es wichtig, einen Ansatz zu wählen, der dazu beiträgt, eine Atmosphäre der Partnerschaft zu schaffen, in der der Spezialist durch Augenkontakt, angemessene Mimik oder einen angemessen organisierten Raum im Gespräch ein Partner für den Klienten ist und so die Möglichkeit erhöht, den Klienten in die Veränderung einzubinden. Das Formulieren von Überlegungen ist zugleich ein verbales Signal dafür, dem Gesprächspartner und dessen Gedankengang zu folgen. Dabei geht es darum, die Emotionen, Gefühle und Verhaltensweisen, die wir beim Gesprächspartner beobachten, in Worte zu fassen.

Besonders wichtig sind die Spiegelungen der Aussagen, die die Veränderung betreffen, weil sie auf der Aufdeckung der Emotionen des Klienten basieren können und ihn zur Erhöhung des Engagements in das Gespräch und weiterhin in den Veränderungsprozess ermuntern können. Der Klient reagiert auf die Botschaft des Spezialisten und engagiert sich in ein weiteres Gespräch, wenn er sich nicht bewertet fühlt und zu dem weiteren Gespräch ermuntert wird.

Beispiel:

*Klient: Seitdem ich keine Arbeit habe, lässt mich meine Familie nicht in Ruhe.*

*Spezialist: Sie spüren Druck von der Familie.*

Der Klient wird von dem Spezialisten durch eine einfache Spiegelung engagiert, was ihn zum Fortschreiten engagiert.

*Klient: Sie möchten, dass ich wieder arbeite.*

Reflektiertes Zuhören ist ein Bestandteil der Beziehung bei der Kommunikation. Es sollte immer nach einer Frage kommen – wir sollten also vermeiden, mehrere Fragen nacheinander zu stellen, ohne Platz für Reflexion und Spiegelung gelassen zu haben.

Abhängig vom Gesprächspartner, seiner Kontaktbereitschaft und dem Stadium der gegenseitigen Beziehung können im Gespräch verschiedene Arten von Spiegelungen auftreten:

- einfache – nahe an dem, was der Klient gesagt hat; zeigt das Interesse und die Aufmerksamkeit des Spezialisten,

*Klient: Ich bin heute wütend, alles nervt mich.*

Spezialist: *Sie haben heute schlechte Laune.*

- komplexe – sie können über die Aussage des Klienten hinausgehen, dem Gespräch eine neue Richtung und Dynamik verleihen, dem Klienten helfen, sich selbst besser zu verstehen und, wenn sie geschickt formuliert sind, dazu dienen, das Gespräch weiterzuentwickeln,

Klient: *Ich bin heute wütend, alles nervt mich.*

Spezialist: *Es irgendetwas passiert, was Sie in schlechte Laune versetzt hat.*

- übertreibende, verstärkende – soll den Gesprächspartner dazu bringen, von einer bestimmten Position abzurücken. Wird verwendet, wenn die Erklärung des Klienten kategorisch ist,

Klient: *Ich bin heute wütend, alles nervt mich.*

Spezialist: *Heute klappt gar nichts ...*

Klient: *Irgendwas hat doch geklappt – ich weiß, dass ich den Antrag auf Ersatzwohnung stellen muss.*

- minimierende – soll den Gesprächspartner dazu bewegen, die von ihm angenommene Stellung sowie kategorische Aussagen zu unterlassen,

Klient: *Ich bin heute wütend, alles nervt mich.*

Spezialist: *Sie sind etwas genervt von der heutigen Situation.*

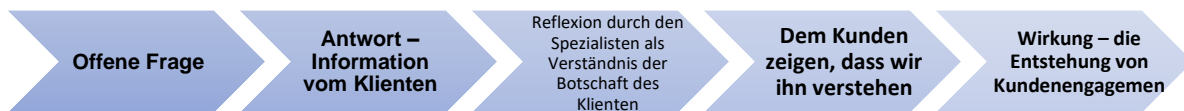
- zweiseitige – Vorstellung von Argumenten „für“ und „gegen“,

Klient: *Ich bin heute wütend, alles nervt mich.*

Spezialist: *Einerseits sind Sie genervt, andererseits – möchten Sie etwas erledigen.*

- komprimierte Spiegelungen – „ein Bund“ in der MG – sammeln das von dem Klienten gesagte und spiegeln es in einer komprimierten Form wieder; geben das volle Bild der Aussage; man wählt aus dem gesamten Inhalt die Aussagen, die dem Aufbau der Motivation des Klienten in dem Engagementprozess dienen.

Spezialist: *Sie sind heute schlecht gelaunt. Aber trotz der Aufregung sind Sie zu mir gekommen und haben erfahren, dass Sie den Antrag auf Ersatzwohnung stellen müssen. Sie möchten diese Angelegenheit weiter erledigen.*



### ***Ein Rahmen für die Formulierung von Reflexion im Engagementprozess – eigene Ausarbeitung***

Korrekt formulierte Spiegelungen, die ein Element des aktiven Zuhörens sind, sind die Bestätigung für eine korrekt geführte Kommunikation, frei von Schwierigkeiten und Barrieren. Die häufigsten Barrieren laut Thomas Gordon (Gordon T., 1994) sind:

- Befehlen, instruieren, Weisungen erteilen,
- Warnen oder drohen,
- Ratschläge erteilen, suggerieren, Lösungen liefern,
- Überzeugen mit logischen Argumenten, beweisen oder Vorträge halten,
- Vorschreiben, was man machen muss, moralisieren,
- Nicht zustimmen, kritisieren, Schuld geben,
- Zustimmen, genehmigen, loben,
- Beschämen, sich über jemanden lustig machen, etikettieren,
- Interpretieren oder analysieren,
- Beruhigen, Mitleid zeigen, trösten,
- Übermäßiges Ausfragen oder Sondieren,
- Sich zurückziehen, ablenken, nachgeben oder Thema wechseln.

### **1.5. Zusammenfassen und informieren bei dem Engagement**

Zusammenfassungen sind beim Wecken des Engagements der Klienten ein erforderliches Element für die Ordnung der Aussage und der daraus eventuell resultierten Bestimmungen. Laut Miller und Rollnick stellen die Zusammenfassungen eine besondere Art der Fähigkeit zum reflektierten Zuhören. Sie haben 3 Arten von Zusammenfassungen unterschieden (Rosengren, 2013):

- rekapitulierende Zusammenfassungen – Informationen sammeln, dem Klienten präsentieren und das Gespräch am Laufen halten – behandeln komplexe Inhalte und stellen sie verständlich dar;
- verbindende Zusammenfassungen – Diskrepanzen entwickeln und die Ambivalenz des Klienten erkunden – sie sollen das, was wir gerade vom Klienten gehört haben, mit den zuvor erhaltenen Informationen entgegenstellen;
- vorübergehende Zusammenfassungen – Sie dienen der Auswahl oder Lenkung des weiteren Gesprächsverlaufs, können die Besprechung beenden.

Das Engagement des Klienten bleibt nicht immer auf demselben Niveau während des gesamten Unterstützungsprozesses. Es kann vorkommen, dass der Klient sein Engagement so massiv verliert, dass er nicht in der Lage sein wird, zu weiteren Etappen des Prozesses zu gehen. Was kann der Spezialist dann machen, um weitere Dynamik der Zusammenarbeit beizubehalten? Er kann den Engagementprozess erneut initiieren.

#### Beispiele von Zusammenfassungen zur Erreichung des Engagements

1)

Klient: *Ich bemühe mich schon seit so vielen Jahren um eine Arbeit. Ich war zu mehreren Gesprächen. Nach wie vor habe ich keine Antworten. Ich habe keine Lust mehr zu suchen, weil darin keinen Sinn mehr finde.*

Spezialist: *Sie suchen systematisch nach einem Job und nehmen an Gesprächen mit Arbeitgebern teil. In diesen Gesprächen war auch etwas Positives für Sie, worüber wir uns jetzt vielleicht unterhalten ...*

2)

Klient: *Ich bin auf Bewährung und habe Ihre Adresse als meinen Bewährungshelfer erhalten. Ich weiß, dass ich hierherkommen muss, aber niemand hat mir gesagt, wie oft. Ich möchte kein Meeting verpassen und dann wieder im Gefängnis landen. Ich habe bereits die Firma gewechselt und habe nicht vor, erneut zu stehlen. Aus diesem Grund habe ich mich auf die Suche nach einem Job gemacht und meinen Wohnort gewechselt.*

Spezialist: *Ich möchte sicherstellen, dass ich es richtig verstanden habe. Sie sind hierhergekommen, weil die Bewährungsbestimmungen dies von Ihnen verlangen. Sie betonen, dass Sie nicht wieder ins Gefängnis wollen und versuchen deshalb, Ihr Verhalten zu ändern: Sie leben an einem anderen Ort als zuvor, haben Ihre alte Firma aufgegeben und sich entschieden, sich einen Job zu suchen. Ist das alles?*

**Nehmen Sie sich Zeit für die Formulierung einer Zusammenfassung. Setzen Sie den Kunden nicht unter Druck, um das Gespräch zu schnell zu lenken und das Ziel festzulegen. Dann kann es zu Meinungsverschiedenheiten und Widerständen gegenüber einer weiteren Zusammenarbeit kommen und das zuvor erreichte Engagement kann zugunsten eines Rückzugs des Klienten an Intensität verlieren.**

Zusammenfassungen und Wertschätzungen gegenüber dem Klienten bedeuten auch die Fähigkeiten des Spezialisten, die das Erreichen eines vollständigen Engagements des Klienten in den Veränderungsprozess begünstigen.

## **INFORMIEREN UND BERATEN ZUR ERREICHUNG DES ENGAGEMENTS**

Der Spezialist ist ein ständiger Begleiter in dem Bereich, der die Veränderung des Klienten betrifft und kann und soll ihm als solcher mit Informationen und Ratschlägen zur Seite stehen, wenn der Klient die entsprechende Bereitschaft und das entsprechende Bedürfnis äußert. Der Klient initiiert sowohl den Beratungsprozess als auch die Bereiche, in den er von dem Spezialisten unterstützt und durch Erteilung von Informationen engagiert wird.

Bei dem Besuch bei einem Spezialisten aus einer bestimmten Einrichtung erwartet der Klient Informationen über die Tätigkeitsbereiche und Möglichkeiten dieser Einrichtung. Dies können beispielsweise das Arbeitsamt, die Gemeinde- oder Stadtverwaltung, ein Sozialamt, eine Kriseninterventionsstelle, ein Bewährungshelfer oder Institutionen sein, die Haftentlassene unterstützen, wie etwa Stiftungen oder andere. Jede dieser Einrichtungen verfügt über eigene Geschäftsmerkmale und einen separaten Bereich möglicher Unterstützung. Der Klient verfügt in der Regel über keine umfassenden Kenntnisse darüber, welche Unterstützungsmöglichkeiten er von einer Institution erwartet und ggf. auch nicht erhält. Es kommt vor, dass eine Person in eine Einrichtung geht, die ihren Bedürfnissen nicht gerecht werden kann. Der Spezialist fungiert dann als Lotse, indem er über den Umfang und die Möglichkeiten der Unterstützung informiert oder die Notwendigkeit einer Überweisung an die für seinen Fall geeignete Institution feststellt. (Gemeinsam können wir mehr erreichen, ERASMUS+, Ausgabe 2022). Die dem Klienten zur Verfügung gestellten Informationen sollten dem Zweck seines Besuchs und seinem Fall entsprechend bereitgestellt werden. Im weiteren Verlauf der Beziehung und mit zunehmender Einbindung des Klienten in den Prozess wird er wahrscheinlich weitere Fragen an den Spezialisten haben. Der Spezialist wird ihm dann erneut Auskunft geben.

Wenn der Klient einen Spezialisten als eine Person betrachtet, die über fundierte Fachkenntnisse auf seinem Gebiet verfügt, kann er von ihm eine Beratung erwarten. Dies ist ein potenzieller Moment einer Falle, nämlich die Versuchung, die Verantwortung für den Klienten zu übernehmen. Dadurch kann die Distanz und Objektivität des Spezialisten verloren gehen und beim Klienten entsteht der Eindruck, er müsse sich nicht mehr so stark in seinen Fall einbringen. Sie sollten Ihre Kompetenzen nicht überschreiten und sich in die Rolle eines fürsorglichen Elternteils begeben. Das eigene Beispiel zu verwenden oder mit dem Klienten zu streiten ist kein professionelles Verhalten eines Spezialisten und fördert nicht die Veränderungsbereitschaft des Klienten. Es würde viel mehr dem Geist der MG entsprechen, dem Klienten Fragen zu stellen, die ihn zum Nachdenken, Umschreiben und zur Abgabe von Feedback anregen.

Wir reduzieren somit auch die Gefahr zu manipulieren und auf den Spezialisten solch einen Druck auszuüben, dass er die Verantwortung für die Lösung der Angelegenheit des Klienten übernimmt.

Beispiel aus der Berufspraxis eines Mitarbeiters des Arbeitsamtes:

*Nach seiner Entlassung aus dem Gefängnis begann der Klient, sich für die Arbeitssuche an einen Spezialisten zu wenden. Dies war aufgrund seiner Verpflichtungen gegenüber dem ihm zugewiesenen gesetzlichen Aufseher erforderlich. In der Beziehung mit dem Spezialisten äußerte der Klient seinen Wunsch, einen Arbeitsplatz zu finden, aufgrund seiner familiären Situation ein Einkommen zu erzielen und für die soziale Wiedereingliederung bereit zu sein. Er betonte immer wieder, dass er weit vom Arbeitsamt entfernt wohne, häufige Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln teuer seien und er es sich nicht leisten könne, häufig beim Arbeitsamt anzurufen, um sich über neue Stellenangebote zu informieren.*

*Ein unerfahrener Spezialist tappte in die Manipulationsfalle und übernahm die Initiative und Verantwortung für die telefonischen Kontakte mit dem Klienten und seinen potenziellen Arbeitgebern. **Die Haltung des Spezialisten führte dazu, dass sich der Klient nicht ausreichend in den Prozess der Arbeitssuche einbrachte und der Spezialist die Verantwortung für diesen Lebensbereich übernahm.***

Beispielhaftes Verhalten des Spezialisten im Einklang mit den DM-Prinzipien zur Steigerung der Kundeneinbindung:

Klient: *Ich wohne weit entfernt vom Arbeitsamt und kann ich mir doch keine häufigen Besuche oder Telefonate mit ihnen nicht leisten. Am besten wäre es, Sie rufen mich an.*

Spezialist: Sie haben ein Budget, das ihnen häufige Besuche beim Arbeitsamt erschweren, aber gleichzeitig sind Sie daran interessiert, einen Zugang zu den laufenden Stellenangeboten zu haben.

Klient: Genau, deswegen soll mich jemand vom Amt darüber informieren. Am besten Sie, weil Sie mich etwas kennen.

Spezialist: Ich kenne ihre Qualifikationen, aber die endgültige Wahl des konkreten Stellenangebotes liegt bei ihnen.

Klient: Nun, wenn mir etwas nicht gefallen wird, werden Sie weitersuchen. Das ist wohl kein Problem oder? Ich habe einige Angebote an der Informationstafel gesehen.

Spezialist: Sie haben die heutigen Stellenangebote gelesen, das ist gut. Haben Sie sich Gedanken darüber gemacht, welches für Sie das beste sein könnte? Was hat ihre besondere Aufmerksamkeit geweckt?

Klient: Gerade heute hat mir nichts gefallen, aber wenn es morgen etwas geben wird, komme ich doch morgen nicht wieder, weil ich kein Geld habe.

Spezialist: Die Angebote, die auf unserer Anzeigentafel laufend veröffentlicht werden stehen auch auf der Internetseite unseres Amtes zur Verfügung.

Klient: Gibt es Informationen auf der Homepage?

Spezialist: Ja, was könnten Sie also machen?

Klient: Ich kann es jeden Tag im Telefon selber prüfen.

Spezialist: Genau.

Klient: Somit werde ich kein Geld für Tickets oder Telefonate mit ihnen ausgeben. Ich kann dann auch schnell die Telefonnummer zu dem Arbeitgeber bekommen. Soll ich dann zu ihnen noch kommen?

Spezialist: Sie wissen jetzt, wo Sie die in unserem Amt veröffentlichte Stellenangebote selbst finden und verifizieren können, ob sie für Sie attraktiv sind. Unseren Kontakt können wir halten, er muss aber nicht die tägliche Analyse den von den Arbeitgebern gemeldeten Stellenangebote betreffen. Wir können uns demnächst zu einem Treffen verabreden, um ihre Bewerbungsunterlagen für die von ihnen gewählte Stelle vorzubereiten.

In dem o.g. Beispiel zeigte der Spezialist die richtige Einstellung und hat Instrumente der MG genutzt. Ihre Sammlung wird als das englische Akronym OARS definiert (Rosengren, 2013)

**O** (Open questions) – offene Fragen,

**A** (Affirmation) - Wertschätzungen

**R** (Reflective listening) – reflektive Spiegelungen

**S** (Summarizing) – Zusammenfassungen

Bei der Kontaktaufnahme mit dem Klienten hat der Spezialist die wichtigsten Grundlagen der MG beibehalten, also:

- **Mitgefühl zeigen**, den mentalen und emotionalen Zustand des Klienten verstehen,
- **Stärkung des Selbstbestimmungsgefühls** des Klienten durch Bezugnahme auf seine Ressourcen und positive Erfahrungen,
- **Beseitigung der Diskrepanzen** zwischen der Überzeugung des Klienten und seiner momentanen Situation und dem von ihnen bevorzugten Zustand,
- **Dem Widerstand nachgehen**, der sich in Verleugnung, Ignorieren oder Beleidigung des Spezialisten äußert – also versuchen, die Schwierigkeiten aus der Sicht des Klienten zu verstehen und Lösungen zu finden, die ihn zufriedenstellen, statt „mit Gewalt“ zu überzeugen.

**Helfen heißt nicht, Verantwortung zu übernehmen oder davon abzulassen. Dies dient nicht der Einbindung des Klienten und schränkt diese oftmals erheblich ein. Geben Sie dem Klienten die Möglichkeit, für seine eigenen Entscheidungen und deren Folgen verantwortlich zu bleiben.**

## 1.6. Ressourcen bewusst machen um Engagement zu erzielen

Nach der Entlassung aus dem Gefängnis fällt es den Menschen oft schwer, ihre Ressourcen zu erkennen, die sie in einer neuen sozialen Situation nutzen können. Ihre Erfahrungen basieren im Allgemeinen auf den Beziehungen zu den anderen Insassen und den unter ihnen herrschenden Normen. Sie machen sich Sorgen darüber, wie sie sich in einer Gegenwart zurechtfinden sollen, die anders ist als die, in der sie zuvor gelebt haben. Sie erleben ambivalente Gefühle – von Freude über die wiedergewonnene Freiheit über Trauer, beispielsweise im Zusammenhang mit dem Verlust der Beziehung zu geliebten Menschen, bis hin zu Aggression und Wut aufgrund der Unfähigkeit, den Lebensunterhalt zu sichern. Für sie ist die Identifizierung von Ressourcen, die ihnen den Eintritt in eine neue

Realität ermöglichen, ein sehr wichtiges Element beim Aufbau einer Zusammenarbeit mit einem Spezialisten und beim Entwickeln von Engagement.

**Zu den Ressourcen zählen nicht nur eigene Fähigkeiten, Erfahrungen oder Einstellungen, sondern auch der familiäre Hintergrund, ein unterstützender Freundeskreis, berufliche Qualifikationen, Ausbildung, Arbeitserfahrung oder Interessen.**

Das Bewusstmachen der eigenen Ressourcen sollte bei dem Klienten dadurch erfolgen, dass ihm die Möglichkeit gegeben wird, diese selbst zu erkennen, und nicht dadurch, dass man eine Expertenhaltung einnimmt. Ein Spezialist kann nicht als eine Person auftreten, die aufgrund der vorhandenen Kenntnisse oder Berufserfahrung sich das Recht zollt, die Initiative zu ergreifen und über das Schicksal des Klienten zu entscheiden (Nózka, 2013). In dem im Geiste der MG geführten Gespräch ist es sehr wichtig, dass die Entscheidung bei dem Klienten liegt. Nur so kann er die Verantwortung übernehmen (Dąbrowska, 2019).

## **ZIELORIENTIERTE PARTNERSCHAFT BEIM ENGAGIEREN**

Die Motivierende Gesprächsführung ist keine Methode, Menschen zu dem zu bringen, was wir von ihnen wollen. Es kann nicht dazu verwendet werden, eine Motivation zu erzeugen, die in der Person nicht bereits vorhanden ist. MG ist „eine kollaborative Partnerschaft, die die Autonomie der anderen Person respektiert, indem sie versucht, ihren inneren Bezugsrahmen zu verstehen“ (Miller, Rollnick, 2014, s. 63)

Bei der Arbeit mit dem Klienten, deren Ziel es ist, ihn einzubeziehen, sollte der Spezialist seine Botschaften so formulieren, dass betont wird, dass der Klient ein Gesprächspartner ist, und somit dem Reflex widerstehen, ihn zu fixieren; stattdessen soll der Spezialist die Motivation des Klienten verstehen, ihm aktiv zuhören und ihn zu dem richtigen Zeitpunkt stärken. Dem können folgende Formulierungen dienen:

- *“Ich bewerte ihr Handeln nicht”* – dem Drang zum Fixieren widerstehen;
- *“Ich sehe, dass sie versuchen pünktlich und gründlich zu sein”* – Stärkung des Klienten;
- *“Sie möchten erneut gute Beziehungen zu den Mitarbeitern aufbauen”* – die Motivation des Klienten verstehen;

- *“Ich höre, dass Sie unzufrieden sind und in der Zukunft möchten Sie solche Situationen vermeiden”* – aktives Zuhören.

Die Beziehung zwischen dem Spezialisten und dem Klienten sollte auf einer Partnerschaft basieren und als solche die Perspektive beider Parteien berücksichtigen, gegenseitigen Respekt für Unterschiede zu empfinden und das Recht zu haben, eine eigene Perspektive zur Beurteilung der Situation, der Werte und Bedürfnisse zu haben. Dieser Ansatz basiert auf der Überzeugung, dass jeder Mensch über ein eigenes Wertesystem verfügt, das sowohl universelle als auch persönliche Werte umfasst, die sich auf individuelle Bedürfnisse beziehen. Genau die Bedürfnisse beeinflussen den Entscheidungsprozess und die Bereitschaft des Klienten, sich um eine Veränderung zu bemühen (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska, 2014). Die Rolle des Spezialisten als Partner in dem Engagementprozess des Klienten im Geiste der MG beruht darauf, seine Situation zu verstehen und ihm Zusammenarbeit anzubieten.

**Eine Partnerschaft bedeutet eine klare Festsetzung des Leistungsrahmens der Einrichtung und der Kompetenzen des Spezialisten, den der Klient aufsucht.** Wenn eine Einrichtung dem Klienten die von ihm erwartete Unterstützung nicht gewährleisten kann, sollte der Spezialist eine andere Einrichtung oder Institution nennen, die solche Unterstützung bieten kann. Die Aussage *„Das ist nicht mein Aufgabengebiet, versuchen Sie es woanders* sollte mit *„Ich schaue, an wen Sie sich mit dieser Angelegenheit wenden können“* ersetzt werden. Den Klienten von einer Einrichtung zu einer anderen zu schicken, ohne seine Bedürfnisse zu eruieren, wird zum Rückgang des Engagements und Zurückhaltung bei Annahme von Hilfe der Spezialisten von konkreten Einrichtungen führen und negiert somit die Partnerschaftlichkeit in der Beziehung.

## **AKCEPTANZ UND UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS ENGAGEMENT**

Es gilt zu bedenken, dass der Klient für seine Ziele, Handlungen und deren Folgen verantwortlich ist. Bei der Arbeit mit einem Klienten an dessen eigener Veränderung sollte ein Spezialist eine Haltung der Akzeptanz gegenüber den Entscheidungen des Klienten zeigen und diesen nicht seine eigenen Vorstellungen und Erfahrungen aufzwingen. Die Erfahrungen des Spezialisten lassen sich nicht darauf übertragen, den Weg zur Erreichung der vom Klienten gewählten Ziele vorzugeben. Es ist die Entscheidung des Klienten, wie er die Aufgaben durchführt, die zur Befriedigung seiner Bedürfnisse führen. Der Spezialist kann den Klienten ermutigen, sich die zukünftige Situation und die Konsequenzen des gewählten

Weges zur Zielerreichung vorzustellen. Auch wenn der Klient sagt: „*Niemand wird mir sagen, was im Moment das Beste für mich ist. Ich werde nichts tun.*“, besteht die angemessene Reaktion des Fachmanns darin, den Klienten dazu zu bringen, über die möglichen Konsequenzen seiner Entscheidungen nachzudenken. Die professionelle Reaktion des Spezialisten sind Verständnis und Akzeptanz für den Widerstand des Klienten als motivierendes Merkmal seiner Haltung, nicht beispielsweise ein Verweis auf die Regeln des sozialen Zusammenlebens oder die Verschiebung des Treffens in der Hoffnung auf eine spätere Reflexion des Klienten.

Wichtig ist auch, dass der Spezialist darauf verzichtet, Etiketten zu vergeben und Urteile zu fällen wie: „*Wenn Sie so tun, werden Sie auf Hindernisse treffen, die Sie nicht überwinden können*“. Beim Etikettieren werden voreilige Urteile und Bewertungen gefällt. Wenn wir uns voreilig auf ein bestimmtes Problem oder eine bestimmte Aufgabe konzentrieren möchten, geben wir ihm ein Etikett, bezeichnen ihn auf der Grundlage unserer eigenen Erfahrungen und Projektionen. Der Klient sollte seine Situation akzeptieren können, genau wie die Tatsache, dass er Hilfe bei einem Spezialisten sucht, dass die Ausgangslage geklärt ist und welches Ziel er anstreben wird.

**Eine Etikettierung ist eine abwertende Botschaft, die vom Klienten als Stigmatisierung oder mangelnde Akzeptanz wahrgenommen werden kann.**

Beispiele der Etikettierung:

Klient: *Seit Monaten suche ich nach Arbeit, aber ohne Erfolg, weil die Arbeitgeber mich nach meinem Aussehen beurteilen.*

Spezialist: *Sie finden keine Arbeit, weil Sie sich um ihr Aussehen nicht kümmern.*

Die korrekte Botschaft:

Klient: *Seit Monaten suche ich nach Arbeit, aber ohne Erfolg, weil die Arbeitgeber mich nach meinem Aussehen beurteilen.*

Spezialist: *Sie verbinden ihre Arbeitslosigkeit mit dem ersten Eindruck während des Treffens mit dem Arbeitgeber.*

Jeder Mensch verspürt in unterschiedlichen Lebensphasen das Bedürfnis nach Akzeptanz, welche sich in Empathie, Kritiklosigkeit und Verständnis äußern sollte. Die Schwierigkeiten im Leben und die sozialen und rechtlichen Konsequenzen eines unakzeptablen Verhaltens, mit den ehemalige Inhaftierte Erfahrungen haben können, können zu einer negativen gesellschaftlichen Wahrnehmung und zu Verallgemeinerungen führen, wie etwa: „*Wer einmal eine Straftat begangen hat, wird immer dazu neigen, sich ähnlich zu verhalten.*“

**Die Akzeptanz der Vergangenheit bedeutet nicht, dass man die Wiederholung vergangener Verhaltensmuster in der Zukunft akzeptiert. Solche Haltung sollte der Spezialist dem Klienten gegenüber zeigen.**

Ein Spezialist, der einen Klienten in seinen eigenen persönlichen Veränderungsprozess einbeziehen möchte, sollte ihn darin unterstützen, Verhaltensweisen zu entwickeln, die den Reintegrationsprozess fördern, selbst wenn er nicht direkt an diesem Prozess beteiligt ist und den Klienten auf diesem Weg lediglich unterstützt.

**Anna Block**

## **2. Ziele: Fokussierung**

### **2.1. Fokussierung in der Motivierenden Gesprächsführung**

Fokussierung (focusing, Konzentration auf das Wesentliche) bildet eine von 4 Schlüsselstrategien der Motivierenden Gesprächsführung (MG) (Planung, Evokation, Engagement und Fokussierung), die den aus der Haft entlassenen Menschen dabei helfen kann, von dem Gedanken über eine Veränderung zu einer konkreten, effektiven Handlung zu gehen. **Die Fokussierung** bezieht sich auf den Prozess, in dem der Spezialist dem Klienten dabei hilft, sich auf einen oder mehrere Bereiche zu konzentrieren, die für ihn hinsichtlich der Veränderung am wichtigsten sind. Dies ist insbesondere in den Situationen wichtig, in denen ein Kunde viele unterschiedliche Probleme oder Ziele hat, aber nicht sicher ist, wo er anfangen soll. Natürlich darf dabei nicht vergessen werden, dass es bei der Beratung nicht darum geht, dem Klienten durch einen Spezialisten ein Ziel aufzuerlegen, sondern ihn dabei zu unterstützen, die Richtung zu definieren und zu wählen, in die er gehen möchte, und die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Fokussierung in der MG ist ein kontinuierlicher Prozess der Suche und Beibehaltung der Richtung der Veränderung (Miller, Rollnick, 2015). Eine optimale und effektive Fokussierung bedarf Antworten auf folgende Fragen:

- Wie sind die wahren Ziele des Klienten im Bezug auf die Veränderung?
- Verstehe ich richtig das, worüber mein Klient spricht?
- Gehen wir in dieselbe Richtung?

**Ein wichtiger Schritt besteht darin, festzustellen, inwieweit der Klient zur Veränderung bereit ist und ob er sich über die Richtung im Klaren ist, in die er gehen möchte.**

Erklärungen betreffend die Zusammenarbeit tragen zum Aufbau einer Beziehung bei, die auf Vertrauen, Partnerschaft und gegenseitigem Respekt basiert, wie z. B.:

- *Wir sind hier, um die beste Lösung für dich zu finden.*

Diese Aussage betont, dass der Prozess eine gemeinsame Herausforderung ist und der Klient hat einen Einfluss auf die Entscheidungen.

- *Deine Perspektive ist für ich sehr wichtig und ich möchte erfahren, was Du über diese Herangehensweise denkst.*

Solche Aussage ermutigt den Klienten, seine Gedanken und Ideen mitzuteilen, was das Gefühl der Zusammenarbeit stärkt.

## 2.2. Offene Fragen bei der Fokussierung

**Offene Fragen** sind Fragen, die erfolgreich in der MG und im Coaching eingesetzt werden und die es dem Interviewten ermöglichen, seine Gedanken, Meinungen, Gefühle oder Erfahrungen frei auszudrücken. Sie sind so formuliert, dass sie keine bestimmte Antwort nahelegen oder diese auf wenige Wörter wie „Ja“ oder „Nein“ beschränken. Offene Fragen ermutigen stattdessen zu einer umfassenderen, detaillierteren Antwort, die wiederum eine tiefere Reflexion und Erforschung des Themas fördert.

### Die Merkmale von offenen Fragen sind:

- Sie sind eine hervorragende Grundlage für die Sammlung von Informationen über den Klienten und seine Lebenssituation.
- Sie helfen, das Gespräch zu eröffnen.
- Sie ermöglichen, den richtigen Ton für das Gespräch festzulegen, da sie frei von Wertungen sind.
- Sie ermutigen zu ausführlichen Antworten statt zu „Ja“- oder „NEIN“-Antworten – offene Fragen beginnen oft mit Wörtern wie „was“, „wie“, „warum“ oder „auf welche Weise“. Zum Beispiel: „Was denkst Du über...?“, „Welche Erfahrungen hast Du mit...?“.
- Sie ermöglichen, die Meinung und Gefühle auszudrücken - sie ermöglichen es dem Gesprächspartner, seine wahren Gedanken und Gefühle frei auszudrücken und über das zu sprechen, was dem Klienten wichtig ist.
- Sie fördern Dialog und Reflexion – regen zur tieferen Reflexion über das besprochene Thema an, was zu aufschlussreicheren und wertvolleren Gesprächen führen kann.

- Sie stimulieren das Engagement und die Zusammenarbeit – bei der Motivierenden Gesprächsführung tragen offene Fragen zum Aufbau von Vertrauen bei, indem sie zeigen, dass der Spezialist wirklich an dem interessiert ist, was der Klient zu sagen hat.

Beispielhafte offene Fragen in der Arbeit mit ehemaligen Inhaftierten, die ihre Vergangenheit und Erfahrungen betreffen:

- *„Welche Erfahrungen aus der Zeit im Gefängnis haben dein Leben positiv beeinflusst?“*

Diese Frage hilft zu verstehen, was die Zeit im Gefängnis das Leben und die Identität des Klienten bewirkt hat.

- *„Was war für dich am schwierigsten während der Anpassung auf das Leben in der Freiheit?“*

Diese Frage ermöglicht ein Gespräch über die Herausforderungen, auf die die ehemaligen Inhaftierten nach der Haftentlassung treffen.

Eine besondere Art von offenen Fragen, die in der MG mit ehemaligen Strafgefangenen verwendet werden können, sind die **sog. Sokratischen Fragen**. Die sokratische Fragemethode kann zum Beispiel eingesetzt werden, um Schlussfolgerungen zusammenzufassen, ein Problem besser zu verstehen und die Suche nach Lösungen anzuregen oder um einen Dialog zu führen, bei dem der Gesprächspartner selbstständig falsch gezogene Schlussfolgerungen oder Annahmen korrigiert. Die Merkmale sokratischer Fragen sind:

- Sie sind prägnant und spezifisch - für den Gesprächspartner vollständig verständlich, frei von allgemein formulierten und abstrakten Konzepten.
- Sie haben ein klares Ziel, bleiben aber offen, was die richtige Antwort erleichtert.
- Sie sind zielgerichtet, aber nicht suggestiv – sie sollen helfen, die Perspektive der anderen Person zu verstehen, ohne eine bestimmte Antwort vorzuschlagen.
- Sie sollen das Unbekannte aufdecken – wir akzeptieren die Tatsache, dass die befragte Person die Antwort nicht kennt.

Wir benennen 6 Fragentypen bei den sokratischen Fragen:

**Klärende Fragen, z. B.:**

- *Was meinst Du mit \_\_\_\_\_?*

#### **Fragen, die Annahmen testen, z. B.:**

- *Was nimmst Du an, indem Du das sagst?*

#### **Fragen, die Rationalität, Gründe und Beweise testen, z. B.:**

- *Könntest Du mir deine Motive erklären? Warum \_\_\_\_\_?*

#### **Fragen nach Meinungen und Perspektiven, z. B.:**

- *Welche Alternative gibt es? Wie kann man es anders betrachten?*

#### **Fragen nach Implikationen und Konsequenzen, z. B.:**

- *Wie können wir das prüfen?*

#### **Fragen nach Fragen, z. B.:**

- *Was war der Sinn dieser Frage?*

Im Gegensatz zu offenen Fragen beschränken geschlossene Fragen die Antwort des Befragten auf eine von mehreren möglichen Optionen, meistens „Ja“ oder „Nein“, bzw. auf eine kurze, spezifische Antwort. Sie können erfolgreich eingesetzt werden, um zu klären, ob wir unser Gegenüber richtig verstanden haben, z. B. „*Habe ich richtig verstanden, dass .....?*“, „*Habe ich richtig behalten, dass ....?*“. Geschlossene Fragen beginnen meistens mit: „*Ob...?*“, „*Bist Du...?*“, „*Hast Du...?*“, „*Welcher...?*“, „*Wie viel...?*“.

### **2.3. Wertschätzung und Spiegelung bei der Fokussierung**

#### **WERTSCHÄZUNG IN DEM FOKUSSIERUNGSPROZESS**

Die Bestätigung (ang. *affirmation*) in dem Fokussierungsprozess ist äußerst wichtig, um ein positives Gesprächsklima aufrechtzuerhalten und den Klienten dabei zu unterstützen, bewusste Entscheidungen über die Ziele zu treffen, die er verfolgen möchte. Die Wertschätzung in der motivierenden Gesprächsführung:

- Ist der Ausdruck der Akzeptanz
- ist Teil des Prozesses der Gewinnung wichtiger Informationen
- ist die Anerkennung und Bestätigung der Bemühungen des Klienten
- ist die Suche und die Bestätigung der Stärken.

Um wirksam zu sein, sollte die Wertschätzung authentisch sein und das einschließen, was die Person wirklich beschäftigt.

**Wichtig! Der Spezialist sollte die Eigenschaften und Leistungen des Klienten beschreiben, nicht bewerten. Ein ehemaliger Inhaftierter hat möglicherweise schwierige Erfahrungen gemacht, leidet unter Schamgefühlen oder geringem Selbstwertgefühl, daher muss man sanft und rücksichtsvoll vorgehen.**

**Bei der Anwendung der Wertschätzung bei der Fokussierung des Klienten sollte der Spezialist folgende Regeln beachten:**

Vermeiden von Urteilen und Bewertungen

- **Beispiel:** Anstatt zu sagen: *„Du warst im Gefängnis wegen Fehler, die Du begangen hast“*, ist es besser zu sagen *„Du hast hinter dir schwierige Erfahrungen, aber jetzt konzentrieren wir uns auf das, was vor dir ist“*.

Vermeiden von übertriebenem Lob ohne Begründung

- **Beispiel:** Anstatt zu sagen: *„Das machst Du toll“*, soll man sich lieber auf eine konkrete Handlung konzentrieren: *„Ich schätze das, dass es dir gelungen ist Arbeit zu finden; das hat dich viel Entschlossenheit gekostet“*

Vermeiden von übertriebenem Fokus auf die Zukunft

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Sag mir, was falsch gelaufen ist, so, dass Du im Gefängnis gelandet bist“* kann man besser sagen: *„Was möchtest Du in deinem Leben jetzt ändern, um zu erreichen, was für dich wichtig ist“*

Vermeiden einer Einstellung „von oben herab“

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Du musst ..... machen, um dich zu verändern,* ist es besser zu sagen: *„Welche Schritte können deiner Meinung nach in dieser Situation am hilfreichsten sein?“*

#### Vermeiden, die Stärken des Klienten außer Acht zu lassen

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Du hast viel zu reparieren nach dem, was geschehen ist,“* ist es besser zu sagen: *„Man sieht, dass Du über Fähigkeiten verfügst, die dir beim Neubeginn helfen können“*

#### Unikanie fałszywego optymizmu

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Es wird alles gut, wenn Du entlassen wurdest“,* ist es besser zu sagen: *„Ich weiß, dass vor dir viele Herausforderungen liegen, Du hast aber die Kraft und die Ressourcen, um sie zu überwinden“*

#### Vermeiden des Drucks zu sofortigen Entscheidungen

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Du musst sofort eine Arbeit finden, um das Leben neu zu beginnen“,* ist es besser zu sagen: *„Welche Schritte kannst Du unternehmen, um einer Arbeitsaufnahme näher zu kommen?“*

#### Vermeiden, die Zweifel des Klienten zu ignorieren

- **Beispiel:** Statt zu sagen: *„Denke nicht, was schief laufen könnte, handle einfach,“* ist es besser zu sagen: *„Ich verstehe, dass Du Zweifel über die Zukunft hast. Was sind deine größten Bedenken und wie können wir sie ausräumen?“*

### **REFLEKTIEVES SPIEGELN BEI DER FOKUSSIERUNG**

Beim reflektierenden Zuhören hört man dem Klienten aktiv zu und wiederholt oder greift die wichtigsten Punkte der anderen Person auf und stellt gezielte, reflektierende Fragen, um den Standpunkt des Klienten besser zu verstehen. Wenn beispielsweise ein Gefängnisentlassener Bedenken hinsichtlich seiner Arbeitssuche äußert, könnte der Spezialist antworten: ***„Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen, ob der Arbeitgeber Ihnen nach allem, was Sie durchgemacht haben, eine Chance gibt. Habe ich das richtig dargestellt?“***

**Beim reflektierten Zuhören ist das wichtigste der Aufbau einer Atmosphäre der Akzeptanz und des Vertrauens, die den ehemaligen Straftätern hilft, ihr Selbstwertgefühl wieder aufzubauen. Dadurch fühlen sie sich bei der Rückkehr ins gesellschaftliche und berufliche Leben sicherer und besser unterstützt.**

**Die Spiegelungen haben folgende Funktionen:**

- Es ist das am häufigsten verwendete Instrument der MG.
- Manifestieren die Aufmerksamkeit und vertiefen das Verständnis.
- Sie entwickeln das Denken des Klienten und lenken das Gespräch (ein bewusster Prozess). Dabei ist es besonders wichtig, Aussagen zu reflektieren, die die **VERÄNDERUNG** betreffen.
- Sie können die Inhalte der Aussage des Klienten oder seine Emotionen betreffen (nicht nur die, die der Klient gesagt hat).
- Sie ermutigen zur weiteren Exploration.

**In der Kommunikation sind verschiedene Spiegelungen möglich:**

**Einfache Spiegelung** – besteht in der direkten Wiederholung oder kurzen Paraphrasierung der Aussage von dem Gesprächspartner, wodurch er sich vergewissern kann, dass seine Worte richtig gehört, verstanden und akzeptiert wurden, z. B.:

Klient: „*Es nervt mich schon, die Bewerbungsunterlagen an die Arbeitgeber ständig zu schicken, es kommt sowieso nichts bei raus*“

Spezialist: „*Sie suchen also erfolglos nach einem Job?*“

**Komplexe Spiegelung** – im Gegensatz zur einfachen Reflexion fügen wir hier eine Interpretation, eine tiefere Bedeutung oder einen Versuch hinzu, die Emotionen und Gedanken des Gesprächspartners zu verstehen. Beispiel:

Klient: „*Ich habe keine Lust mehr mich anzustrengen, wenn das sowieso von niemandem anerkannt wird*“.

Spezialist: „*Du hast das Gefühl, dass deine Bemühungen ignoriert werden und es fehlt dir die Motivation, wenn keiner es sieht*“.

**Verstärkte Spiegelung** – besteht darin, die Gefühle, Überzeugungen und Erfahrungen des Gesprächspartners hervorzuheben oder zu unterstreichen.

Klient: „*Ich habe meine Arbeit satt, das hat alles keinen Sinn*“.

Spezialist: „Das klingt so, als ob Du die Lust zu arbeiten völlig verloren hättest und nichts was Du machst eine Bedeutung hätte“.

**Zweiseitige Reflexion** – beinhaltet das gleichzeitige Darstellen zweier unterschiedlicher, oft widersprüchlicher Gedanken, Gefühle oder Überzeugungen des Gesprächspartners.

Klient: „Ich möchte das alles hinschmeißen, aber gleichzeitig möchte ich meine Pläne zu Ende führen.“

Spezialist: „Einerseits spürst Du Frustration und den Drang, deine Pläne aufzugeben, andererseits möchtest Du dein Leben doch verändern.“

**Spiegelung der Emotionen** - beinhaltet das Benennen und Lenken der Aufmerksamkeit des Gesprächspartners auf die Gefühle, die in seiner Aussage zum Ausdruck kommen, manchmal ohne sie direkt zu erwähnen

Klient: „Ich weiß nicht, warum ich alles immer selber machen muss.“

Spezialist: „Es klingt so, als ob Du dich einsam und hilflos fühlen würdest.“

**Zusammenfassend kann reflektiertes Zuhören die Orientierung ehemaliger Strafgefangener auf folgende Weise unterstützen:**

- **Stärkt ihr Selbstbewusstsein**
- **Baut das Vertrauen und eine verständnisvolle Beziehung auf**
- **Unterstützt die Erkennung der Motivation zur Veränderung**
- **Hilft dabei, Konfrontation zu vermeiden, die zum Widerstand führen könnte**
- **Stärkt die Autonomie des Klienten in dem Veränderungsprozess**

#### 2.4. Zusammenfassen und informieren bei der Fokussierung

Die Zusammenfassung in dem Prozess der Fokussierung hilft dabei, die bisherigen Fortschritte des Klienten zu beurteilen sowie ihn zu weiteren Handlungen zu ermutigen. Sie fasst alle Informationen zusammen und zeigt verschiedene Aspekte des Kundenerlebnisses auf prägnante Weise. Wir können eine Zusammenfassung als eine Art Reflexion definieren, die das Gesagte und Entwickelte einer Person sammelt und in komprimierter Form präsentiert.

**Zusammenfassungen können je nach Zweck, Kontext und Situation, in der sie verwendet werden, unterschiedliche Formen annehmen. Eine mögliche Unterteilung von Zusammenfassungen ist die in sammelnde, verknüpfende und überleitende Zusammenfassungen.**

**Eine komprimierte Zusammenfassung** ist eine Art von Übersicht, deren Ziel darin besteht, wichtige Informationen, Schlussfolgerungen und Überlegungen aus dem gesamten Prozess, Meeting oder Gespräch zu sammeln und zusammenzufassen.

**Beispiel – der Klient kann sich nach der Entlassung auf dem Arbeitsmarkt nicht einfinden.**

Spezialist: *"Lassen Sie uns also das zusammenfassen, was wir heute besprechen konnten und welche Schlussfolgerungen wir aus unserem Gespräch ziehen können".*

Klient: *"Ok, ich habe tatsächlich gemerkt, dass meine Einstellung zu der bisherigen Strategie für die Arbeitssuche sich seit dem letzten Treffen verändert hat. Es ist mir gelungen, einige alternative Wege für die Arbeitssuche zu finden".*

Spezialist: *"Großartig, das ist ein großer Schritt nach vorne. Die wichtigsten Punkte, die sich aus unserem Gespräch ergeben, sind: Erstens, Du hast Fortschritte gesehen. Zweitens gibt es immer noch Bereiche, in denen Du das Gefühl hast, Unterstützung zu brauchen – insbesondere im Bereich der Motivation in Zeiten geringer Energie. Und drittens hast Du beschlossen, sich für den nächsten Monat ein neues Ziel zu setzen, um deine Effektivität weiter zu steigern".*

**Eine verbindende Zusammenfassung** dient dazu, verschiedene Themen, Informationen und Probleme, die während eines Gesprächs, einer Besprechung oder eines Prozesses aufgeworfen werden, miteinander zu verknüpfen. Außerdem werden die Verbindungen zwischen diesen Elementen aufgezeigt.

**Beispiel – der Klient hat nach der Haftentlassung Alkoholprobleme.**

Spezialist: "Lassen Sie uns also alles zusammenfassen, was wir heute besprochen haben, und sehen, wie alles im Kontext Ihrer Rückkehr in das Leben in der Freiheit zusammenpasst".

Klient: "Ich dachte, mit dem Alkoholkonsum komme ich klar, aber all diese Probleme überfordern mich so sehr, dass ich abends irgendwie entspannen muss und zu einem Bier oder einem Drink greife. Dann steigt mein Blutdruck, ich habe schlechte Laune und schäme mich, das Haus zu verlassen, weil ich nach Alkohol rieche."

Spezialist: "Also Alkohol entspannt Sie, aber gleichzeitig sehen Sie seine negativen Folgen".

**Eine vorläufige Zusammenfassung** dient als Brücke zwischen verschiedenen Phasen eines Gesprächs, Meetings oder Prozesses. Sie dient dazu, bisherige Erkenntnisse oder Diskussionen zusammenzufassen, um den Boden für den nächsten Schritt oder für ein weiteres zu besprechendes Thema vorzubereiten.

**Beispiel – der Klient möchte nach der Haftentlassung seine Qualifikationen ergänzen und einen gut bezahlten Job finden.**

Spezialist: "Lassen Sie uns nun zusammenfassen, was wir bisher festgestellt haben. Wir haben Ihre Stärken und Fähigkeiten analysiert. Wir haben festgestellt, dass Sie Ihre Qualifikationen verbessern und einen gut bezahlten Job finden möchten. Nachdem wir das nun geklärt haben, können wir mit dem nächsten Teil unseres Gesprächs fortfahren – der Besprechung der nächsten Schritte."

Klient: "Das klingt gut, jetzt fühle ich, dass ich eine solide Basis habe, um an die Zukunft zu denken".

## **INFORMATIONEN UND RATSCHLÄGE ERTEILEN BEI DER FOKUSSIERUNG**

Die Bereitstellung von Informationen und Ratschlägen sind Techniken, die den Gesprächspartner bei der Entscheidungsfindung und der Umsetzung von Veränderungen unterstützen sollen. Sie sollten jedoch mit großer Vorsicht eingesetzt werden, um den Grundsatz **der Autonomie** des Gesprächspartners nicht zu verletzen. Als Methode zur Unterstützung von Verhaltensänderungen legt die Motivierende Gesprächsführung großen Wert auf den Respekt vor den Entscheidungen der Person und ihrer Fähigkeit, eigenständige Entscheidungen zu treffen. Deshalb sollten Informationen und Ratschläge in diesem Prozess das Gespräch nicht dominieren oder keinen Druck ausüben, sondern vielmehr als Unterstützung dienen, die Situation zu verstehen und mögliche Schritte

abzuwägen (Miller, Rollnick, 2015). Mithilfe der Ratschläge und Informationen des Spezialisten, ergänzt durch eigene Informationen und Überlegungen des Klienten, erfährt dieser, welche Auswirkungen bestimmte Maßnahmen auf das Erreichen der gesetzten Ziele haben.

**Der Spezialist soll während des Informierens die richtigen Worte wählen, z. B.:**

<b>Falsche Formulierung</b>	<b>Richtige Formulierung</b>
<i>„mach das“</i>	<i>„Was denkst Du über die Lösung?“</i>
<i>„Du sollst das machen“</i>	<i>„Welche dieser Optionen kommen dir am treffendsten vor?“</i>
<i>„Du musst es machen“</i>	<i>„Welche Alternativen hast Du?“</i>

Bei der Motivierenden Gesprächsführung sollte der Spezialist Informationen klar und verständlich vermitteln und dabei auf Fakten basieren. Er sollte keine komplizierte Fachsprache verwenden. Die Informationen, die er vermitteln möchte, sollten auf den Wissens- und Erfahrungsstand des Klienten zugeschnitten sein. Dies ist insbesondere bei der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen wichtig, die sehr sensibel auf die Ausdrucksweise von Spezialisten reagieren.

Die Beratung sollte auf die Situation und Ziele des Klienten zugeschnitten sein. Es ist wichtig, alle bereits besprochenen Probleme zu berücksichtigen und auf dem aufzubauen, was der Klient im Kontext seiner Chancen und Herausforderungen über sich selbst herausgefunden hat. Anstatt universelle Lösungen vorzuschlagen, kann ein Spezialist Vorschläge zum Umgang mit bestimmten Situationen machen und offene Fragen stellen, die zum Nachdenken über mögliche Konsequenzen anregen, z. B. *„Welche Vorteile könnte eine solche Entscheidung haben?“*, *„Was könnte passieren, wenn Sie sich für einen solchen Schritt entscheiden?“*

**Anbei einige Grundregeln für die Bereitstellung von fokussierenden Informationen und Ratschlägen bei der Motivierenden Gesprächsführung:**

- **Bereiten Sie den Klienten auf Informationen.**
- **Präsentieren Sie Informationen und Ratschläge auf offene und nicht diktatorische Weise (z. B. „Meine Erfahrung sagt mir, dass ...“).**

- **Vermitteln Sie keine Informationen auf eine Art und Weise, die Widerstand hervorrufen könnte, sondern verwenden Sie sog. „ausgewogene Botschaften“, z. B. „Einerseits handelt es sich hierbei um eine häufig verwendete Lösung, andererseits ist es wichtig, dass Sie die Lösung wählen, die für Sie am besten geeignet ist.“**
- **Betonen Sie die Möglichkeit der freien Wahl – der Kunde sollte das Gefühl haben, den Entscheidungsprozess unter Kontrolle zu haben.**
- **Verwenden Sie offene Fragen als einen Einstieg in die Bereitstellung von Informationen oder Ratschlägen. Beispiel: „Was würde passieren, wenn Sie diese Lösung wählen würden?“, „Welche Optionen sehen Sie in dieser Situation?“**

## 2.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz in der Fokussierung

### RESSOURCENBEWUSSTSEIN IN DER FOKUSSIERUNG

Die Sensibilisierung für die eigenen Ressourcen ist ein Prozess, der das Selbstvertrauen stärkt und Raum für die Stärkung des Handlungs- und Kompetenzgefühls schafft. So wird der Klient dabei unterstützt, Veränderungen wirksam zu planen und umzusetzen. Die Klienten können sich nach ihrer Entlassung aus dem Gefängnis stigmatisiert fühlen, was ihre Selbstwahrnehmung und ihren Glauben an die Möglichkeit einer Veränderung beeinträchtigen kann. Es kann hilfreich sein, Strategien zu verfolgen, die anerkennen, dass jeder über Ressourcen verfügt, die auch angesichts von Herausforderungen genutzt werden können.

#### **Techniken, die bei der Ressourcenbewusstsein des Klienten nützlich sein könnten, sind:**

- Stärken erkennen, benennen und einsetzen, z.B. *„Wie können Sie Ihre Kommunikationsfähigkeiten bei der Jobsuche einsetzen?“*
- Bezug auf vergangene Erfolge – den Klienten an Situationen erinnern, in denen er Erfolg hatte oder Schwierigkeiten überwunden hat, z. B.: *„Was hast Du in der Vergangenheit getan, das dir bei der Lösung dieses Problems geholfen hat?“*
- Aufbauen auf Werten und Prioritäten – indem wir über die Werte sprechen, die dem Klienten wichtig sind, machen wir ihm bewusst, dass er Ressourcen in sich trägt, z.B. *„Wenn ich mich recht entsinne, warst Du vor deiner Strafe ein aktiver Läufer.“*

- Ermutigung zur Berücksichtigung zukünftiger Möglichkeiten – es lohnt sich, den Klienten dabei zu unterstützen, eine Zukunftsvision zu entwickeln, in der er seine Ressourcen einsetzt, z. B. *„Was glauben Sie, könnten Sie mit diesen Fähigkeiten noch tun?“*
- Ermutigung zur Reflexion über externe Ressourcen – nicht alle Ressourcen müssen aus den internen Eigenschaften des Klienten stammen. Man kann den Klienten auch auf externe Unterstützung aufmerksam machen – zum Beispiel von Angehörigen, Spezialisten oder anderen Hilfsquellen, z. B.: *„Glaubst du, dass es in deinem Umfeld Menschen gibt, die dir bei der Lösung dieses Problems helfen könnten?“*
- Stärkung des Wirksamkeitsgefühls durch positives Spiegeln – das Wertschätzen und Benennen von Ressourcen sowie deren Einfluss, z. B.: *„Es sieht so aus, dass Du eine sehr organisierte und entschlossene Person bist. Wie denkst Du, könnten dir diese Eigenschaften dabei helfen, dieses Ziel zu erreichen?“*
- Planen von Maßnahmen unter Nutzung von Ressourcen – im letzten Schritt ist es sinnvoll, gemeinsam zu analysieren, wie bestimmte Ressourcen bei der Umsetzung der gewählten Maßnahmen hilfreich sein werden und die nächsten Schritte zu planen, z.B. *„Was kannst du jetzt schon tun, indem du das nutzt, was du hast?“*.

**Werkzeuge, die dem Kunden helfen, sich seiner Ressourcen bewusst zu werden, können z.B. sein:**

- Spiegeln und Paraphrasieren (siehe Unterkapitel V Spiegelndes Zuhören)
- Ressourcen-Skala/Skalierungsfragen - hilft dem Klienten, seine Ressourcen auf einer numerischen Skala zu betrachten (z.B. von 1 bis 10). Beispielhafte Frage: *„Wie bewertest du deine Fähigkeit, mit Problemen umzugehen, auf einer Skala von 1 bis 10?“*. Wenn der Klient sich beispielsweise mit 5 bewertet, könnte man fragen: *„Was müsste passieren, damit du auf 6 aufsteigst? Welche Fähigkeiten oder Ressourcen könnten dir dabei helfen?“*
- Visualisierung zukünftiger Erfolge, z.B. in Form einer Collage (*„Stell dir vor, du hast dein Ziel erreicht. Was wird sich dann in deinem Leben ändern? Welche Ressourcen musstest du nutzen, um zu diesem Punkt zu gelangen?“*).
- Technik „Was funktioniert“ – wir fragen den Klienten, was in seinem Leben funktioniert und durch welche Ressourcen (*„Was machst du, wenn es dir besser geht? Welche deiner Eigenschaften oder Fähigkeiten helfen dir in diesen Momenten?“*).

## AKCEPTANZ UND UNTERSTÜTZUNG BEI DER FOKUSSIERUNG

Durch die akzeptierende Haltung des Spezialisten gewinnt der Klient das Gefühl, so angenommen zu werden, wie er ist, was seine Offenheit für die Zusammenarbeit und seine Bereitschaft zur Veränderung erhöht. Unterstützung hingegen stärkt die innere Motivation und hilft dem Klienten, den Glauben zu entwickeln, dass er über die Ressourcen und Kompetenzen verfügt, die notwendig sind, um seine Ziele zu erreichen.

### Die Akzeptanz im Prozess der Orientierung des Klienten/ehemaligen Gefangenen sollte auf Folgendem basieren:

- Ausdruck von Empathie („*Ich verstehe, dass du dich verloren fühlen könntest, wenn du an Veränderung denkst.*“).
- Annahme ohne zu urteilen („*Ich sehe, dass Veränderung bei dir Widerstand hervorruft. Du hast das Recht auf solche Gefühle.*“)
- Normalisierung von Ambivalenz („*Es ist natürlich, dass Du sowohl den Wunsch nach Veränderung als auch Angst davor empfinden kannst.*“).
- Spiegeln positiver Absichten und Motivationen („*Ich sehe, dass dir die Verbesserung deiner Gesundheit wirklich wichtig ist, auch wenn Du gleichzeitig einige Bedenken hast. Das zeigt, dass Du dich um dich selbst kümmerst.*“).
- Übereinstimmung mit den konstruktiven Werten des Klienten.

### Fokussierung ehemaliger Gefangenen im Einklang mit ihren Werten kann zum Beispiel durch folgende Maßnahmen erfolgen:

#### • Identifizierung der Werte

**Beispielhafte Fragen:** „*Woran hast du dich bei deinen Entscheidungen vor dem Urteil orientiert? Gibt es Werte, die du jetzt als wichtiger ansiehst als damals?*“

#### • Den Einfluss der Werte auf das Verhalten verstehen

**Beispielhafte Fragen:** „*Welche deiner früheren Entscheidungen stimmten mit deinen Werten überein und welche standen im Widerspruch dazu? Wie möchtest du es in Zukunft handhaben?*“

#### • Verknüpfung der Werte mit Resozialisierungszielen“

**Beispielhafte Fragen:** „Welche Ziele möchtest du nach deiner Entlassung erreichen? Inwiefern spiegeln diese Ziele deine Werte wider?“

- **Erstellen eines Handlungsplans in Übereinstimmung mit den Werten**

**Beispielhafte Fragen:** „Was könnten Sie jetzt machen, was deinen Werten entsprechen wird und dir zukünftig helfen kann?“

- **Reflexion über den Wechsel von Werten**

**Beispielhafte Fragen:** „Was denkst Du, haben sich deine Werte seit der Zeit der Inhaftierung geändert? Welche neuen Werte möchtest Du in dein Leben integrieren?“

## **UNTERSTÜTZUNG DER AUTONOMIE DES KLIENTEN/ VERMEIDUNG VON VORGEGEBENEN ZIELRICHTUNGEN**

Die Unterstützung der Autonomie des Klienten bei der Fokussierung verstärkt die Wirkung der Arbeit mit Menschen in schwierigen Lebenslagen, wie zum Beispiel den Haftentlassenen. Die Autonomie fördert das Verantwortungsbewusstsein für eigene Entscheidungen, was zu einem engagierteren und bewussteren Handeln führen kann. Indem wir dem Klienten Entscheidungsfreiheit lassen, stärken wir sein Selbstvertrauen und seine Fähigkeit, mit Herausforderungen umzugehen.

### **Was unterstützt die Autonomie des Klienten bei der Fokussierung:**

- Offene Fragen stellen:

**Beispielhafte Fragen:** „Was denkst daran, was Du erreichen möchtest? Was hältst Du für wichtig in diesem Prozess?“

- Auswahl ermöglichen:

**Beispielhafte Fragen:** „Welche Optionen könnten Ihnen bei der Erreichung Ihres Ziels helfen? Welche von den scheint Ihnen die beste zu sein?“

- Unterstützung unabhängiger Entscheidungsfindung:

**Beispielhafte Fragen:** „Was möchten Sie als ersten Schritt tun, um dieses Ziel zu erreichen? Welche Maßnahmen planen Sie zu ergreifen?“

- Unterstützung anbieten, keinen Druck ausüben:

**Beispielhafte Fragen:** „Welche Unterstützung kann ich dir anbieten, damit du deine Pläne erfolgreich umsetzen kannst? Gibt es zusätzliche Informationen, die dir helfen könnten?“

- Positives/konstruktives Feedback geben – konstruktives Feedback ist eine Rückmeldung, die darauf abzielt, die Entwicklung und Verbesserung von Fähigkeiten, Verhaltensweisen oder Leistungen der empfangenden Person zu unterstützen. Ziel ist es nicht nur, auf verbesserungsnötige Bereiche hinzuweisen, sondern auch Anregungen und Ermutigung zu geben, wie diese Veränderungen umgesetzt werden können.

Konstruktives Feedback basiert auf Respekt, Empathie und Konkretheit. Es sollte sich auf spezifische Verhaltensweisen beziehen und ohne beleidigende oder wertende Formulierungen gegeben werden. Beim Geben von konstruktivem Feedback sollten wir den richtigen Zeitpunkt und Ort wählen. Außerdem sollte Raum für eine Antwort und Fragen gegeben sein

**Beispielhafte Aussagen:** „Ich bewundere deine Entschlossenheit sowie die Art, wie Du Probleme angeht. Was kannst Du machen, um diese positive Richtung beizubehalten?“

- Ermutigung zur Reflexion und Selbsteinschätzung:

**Beispielhafte Fragen:** „Welche Veränderungen hast du in deiner Herangehensweise an dieses Ziel bemerkt? Was würdest du anders machen, um den Plan besser an deine Bedürfnisse anzupassen?“

**Ieva Šimaliūtė-Gaidukevičienė**

### **3. Zusammenarbeit: Evokation**

#### **3.1. Evokation in der Motivierenden Gesprächsführung**

Die Evokation konzentriert sich darauf, die Motivation des Klienten zur Veränderung zu aktivieren, indem seine eigenen Gründe und Werte, die den Wandel begünstigen, erkundet werden. Diese Phase ist besonders wichtig für ehemalige Inhaftierte, da sie ihnen hilft, den Wunsch nach einem besseren Leben auszudrücken und ihre ambivalenten Gefühle gegenüber der Veränderung zu verarbeiten. Verschiedene Techniken fördern das sogenannte ‚Change Talk‘ – also Äußerungen, die auf den Wunsch, die Fähigkeit, die Gründe oder die Notwendigkeit einer Veränderung hinweisen. Das Verständnis und der gezielte Einsatz dieser Techniken können Gespräche erleichtern, die zur Reflexion anregen und positive Verhaltensänderungen bewirken.

Die Evokation in der MG bezieht sich auf die Unterstützung des Klienten bei der Benennung seiner eigenen Motivation sowie seiner Argumente für die Veränderung. Es geht darum, einen Dialog aufzubauen, der es den Klienten ermöglicht, ihre Gedanken zu äußern und ihre Gefühle in Bezug auf ihre Ziele und Hindernisse zu erkennen (Levounis et al., 2017; Miller & Rollnick, 2013). Der Hauptgedanke dabei ist, den Klienten keine externen Motivationen aufzuzwingen, sondern ihnen zu helfen, ihre eigenen Erklärungen dafür zu finden, warum sie sich ändern sollten. Dieser Ansatz respektiert die Autonomie der Klienten und stärkt die intrinsische Motivation (Csillik, 2015). Evokation ist eine der Techniken, die mit dem Akronym „OARS“ (auf Englisch: oars) bezeichnet wird:

- **Open-ended questions** (offene Fragen),
- **Affirming** (Bestätigen),
- **Reflective listening** (Spiegeln),
- **Summarising** (Zusammenfassen).

In diesem Abschnitt werden wir die Details der wichtigsten Fähigkeiten und Techniken besprechen, die für die Motivation von Klienten durch den Evokationsprozess anhand eines

Sitzungs-Szenarios erforderlich sind. Außerdem werden wir spezifische Evokationstechniken sowie beispielhafte Fragen zur Diagnose, Datensammlung und Überprüfung vorstellen

### 3.2. Offene Fragen bei der Evokation

Offene Fragen sind eine grundlegende Technik der Evokation sowie ein zentrales Element der gesamten Methode der Motivierenden Gesprächsführung (MG). Das Ziel offener Fragen besteht darin, tiefere Antworten von Gesprächspartnern zu erhalten. Sie erfordern, dass sich die Befragten Gedanken darüber machen, welche Veränderungen sie in der Zukunft vornehmen könnten oder wie sich ihre Situation entwickeln könnte, wenn sie bewusste Entscheidungen treffen.

Offene Fragen ermutigen dazu, ausführliche Antworten zu geben. Dies fördert tiefgehende Reflexionen über persönliche Überzeugungen und eigene Wertesysteme. Beispielsweise kann die Frage *„Wie fühlst du dich in dieser Situation jetzt, da Du es weißt?“* jemandem helfen, seine Gefühle besser zu verstehen. Die Frage *„Was ist dir in deiner speziellen Situation wichtig und warum?“* kann helfen, zentrale Werte des Klienten zu identifizieren, die wiederum als motivierender Ausgangspunkt für positive Veränderungen dienen können (Miller & Rollnick, 2013).

Es ist wichtig, systematisch das Interesse und die persönliche Verantwortung der Klienten zu fördern, da dies ihre Motivation zusätzlich steigert. Eine Frage wie *„Möchtest du deine Situation genauer betrachten?“* kann dazu beitragen, bestehende Denkmuster infrage zu stellen und die Selbstwahrnehmung zu erweitern, was letztlich die Bereitschaft zur Veränderung erhöhen kann. Ähnlich stellten Manthey u.a. fest, dass Fragen wie *„Welche Möglichkeiten siehst du in deiner spezifischen Situation?“* Menschen dazu anregen können, ihre Lage aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten (Manthey u.a., 2020; Miller & Rollnick, 2013).

Offene Fragen fördern zudem klares Denken. Das Verständnis der eigenen Gedanken und Gefühle kann verbessert werden, wenn Fragen gestellt werden wie *„Wie würdest du das jemandem beschreiben, der nichts über dich weiß?“* Dies kann zu einem besseren Selbstverständnis führen, was wiederum die Anwendung effektiverer Veränderungsstrategien begünstigen kann (Miller & Rollnick, 2013).

Das Wissen darüber, was eine Person antreibt, ist entscheidend, um ihr Engagement für die Erreichung persönlicher Ziele aufrechtzuerhalten, insbesondere nach der Entlassung aus dem Strafvollzug. Eine Frage wie „*Was hat dich motiviert?*“ kann dem Klienten helfen, seine innere Motivation oder Werte zu entdecken, die als Werkzeug genutzt werden können, um mit der Verwirklichung seiner Ziele zu beginnen (Lundahl u.a., 2010).

Die Zielsetzung kann die Klienten dabei unterstützen, sich auf positiv formulierte Ergebnisse zu konzentrieren und umsetzbare Schritte in Richtung ihrer Ziele und Aspirationen zu planen. Fragen wie „*Was sind deine kurzfristigen Ziele? Wo siehst du dich in den nächsten fünf Jahren?*“ ermöglichen es einer Person, über ihre Wünsche nachzudenken und realistische sowie erreichbare Ziele auf der Grundlage ihrer aktuellen Situation zu definieren.

Schließlich können offene Fragen dabei helfen, das Selbstvertrauen und die Selbstwirksamkeit der Klienten zu stärken – entscheidende Faktoren, um an die eigene Fähigkeit zur Veränderung zu glauben und gesetzte Ziele zu erreichen. Fragen wie „*Auf welche Erfolge bist du stolz?*“ oder „*Welche Fähigkeiten oder Stärken hast du, die dir zum Erfolg verhelfen können?*“ können die Moral von Menschen heben, die möglicherweise nicht genügend Vertrauen in sich selbst haben (Hetteema u.a., 2021).

### 3.3. Wertschätzung und Spiegelungen bei der Evokation

#### WERTSCHÄTZUNG BEI DER EVOKATION

Wertschätzungen sind Formulierungen, die die Stärken, Anstrengungen und gewünschten Eigenschaften des Klienten benennen und verstärken. Diese Methode spielt eine entscheidende Rolle im Evokationsprozess, da sie dazu beiträgt, das Selbstvertrauen und die Selbstwirksamkeit der Klienten zu stärken. Neben Wertschätzungen (Bestätigungen, Affirmationen) sind auch Paraphrasieren und Zusammenfassen wesentliche Bestandteile effektiver Kommunikation, da sie aktives Zuhören demonstrieren und dabei helfen, die Gedanken des Klienten zu klären, sodass er sich verstanden fühlt. Affirmationen können ein wirksames Mittel zur Unterstützung ehemaliger Straftäter sein, sofern sie dazu dienen, ein unterstützendes Umfeld zu schaffen und zu fördern, in dem positive Veränderungen nachhaltig wachsen können – und nicht nur oberflächlich oder als bloße Freundlichkeit eingesetzt werden.

Das Hauptziel der Wertschätzung besteht darin, jemandem aufrichtig seine Stärken und Anstrengungen aufzuzeigen, die ihn letztlich zum Erfolg führen können. Das bedeutet, dass Spezialisten anerkennen müssen, was der Klient gut gemacht hat – nicht nur, um sein Selbstwertgefühl zu steigern, sondern auch, um diese Verhaltensweisen zu festigen, da sie für die erfolgreiche Wiedereingliederung in die Gesellschaft nach der Haftentlassung unerlässlich sind (Miller & Rollnick, 2013; Wagner & Ingersoll, 2013)

## **SPIEGELUNG – REFLEKTIERENDES ZUHÖREN IN DER PHASE DER MOTIVATIONSAKTIVIERUN**

Spiegelung ist eine der grundlegenden Fähigkeiten in der Motivierenden Gesprächsführung (MG) und dient dazu, das Engagement der Klienten in Gesprächen über positive Veränderungen zu vertiefen. Es wird durch aktives Zuhören umgesetzt, indem die Aussagen des Klienten wahrgenommen und verstanden sowie dessen Emotionen erkannt werden. Anschließend erfolgt eine leichte Umformulierung, die zeigt, dass sowohl die Informationen als auch die Gefühle des Klienten erfasst wurden, wodurch er ermutigt wird, sich weiter mit dem Veränderungsprozess auseinanderzusetzen. Dieses Vorgehen trägt dazu bei, dass sich Menschen verstanden fühlen, was sie dann dazu anregt, intensiver über ihre eigenen Entscheidungen und Verhaltensweisen nachzudenken – ein entscheidender Schritt hin zu positiven Veränderungen (Miller & Rollnick, 2013; Rosengren, 2009).

In der Praxis bedeutet reflektierendes Zuhören, besonders aufmerksam darauf zu achten, *was* die Menschen sagen – aber auch zu versuchen, zu verstehen, *warum* sie es sagen. Beispielsweise könnte eine Person äußern: *„Ich bin gerade sehr gestresst wegen des Geldes... Ich weiß nicht, wie ich nächsten Monat meine Rechnungen bezahlen soll.“* Eine reflektierende Antwort könnte lauten: *„Es klingt so, als ob Du Angst hast, dass dir das Geld ausgeht.“* Dies hilft dem Klienten, über seine eigenen Gedanken und Gefühle nachzudenken, was wiederum positive Veränderungen fördern kann (Miller & Rollnick, 2013).

Reflektierendes Zuhören entfaltet seine größte Wirkung, wenn es auf ein Veränderungsgespräch hinführt – das zentrale Ziel der MG. Ein solches Gespräch bedeutet, dass der Klient eigene Argumente für eine Veränderung entwickelt, was für die Stärkung der Motivation unerlässlich ist (Miller & Moyers, 2017). Durch die Reflexion dessen, was vom Spezialisten verstanden oder wahrgenommen wurde, kann der Klient seine Wünsche besser formulieren, seine Fähigkeiten benennen sowie Gründe und Bedürfnisse für Veränderungen

ausdrücken. Ein Beispiel: Ein Klient sagt: „*Ich bemühe mich, abstinent zu bleiben, aber es ist schwierig, wenn ich mit meinen alten Freunden zusammen bin.*“ Eine reflektierende Antwort könnte lauten: „*Es scheint, als wärest Du wirklich entschlossen, abstinent zu bleiben, aber Du stehst vor einer großen Herausforderung, wenn Du mit alten Bekannten zusammenkommst.*“ Diese Antwort hebt das Engagement des Klienten hervor und erkennt gleichzeitig die Schwierigkeiten an, mit denen er konfrontiert ist, wodurch er ermutigt wird, über weitere Strategien zur Bewältigung solcher Situationen zu sprechen.

Reflektierendes Zuhören ist eng mit der Empathie verbunden – ohne Empathie kann keine wirksame Reflexion stattfinden. Laut Miller und Moyers (2017) ist Empathie ein zentraler Faktor für den Aufbau einer therapeutischen Allianz. Wenn es einem Spezialisten an ausreichender Empathie für seine Klienten mangelt, kann dies negative Folgen haben und zu schwachen Fortschritten in der sozialen Reintegration führen. Geringe Fortschritte des Klienten können darauf hinweisen, dass der Spezialist sein empathisches Verständnis vertiefen sollte, um den Veränderungsprozess besser zu unterstützen (Miller & Moyers, 2017).

### 3.4. Zusammenfassen und Informieren bei der Evokation

#### ZUSAMMENFASSEN IN DER EVOKATION

Zusammenfassungen tragen äußerst effektiv zur Aktivierung der Motivation bei. Sie bestehen darin, verschiedene Reflexionen des Klienten zu integrieren, um zentrale Themen zu erfassen und deren Verständnis zu vertiefen. Diese Technik dient dazu, wichtige Punkte des Gesprächs hervorzuheben und miteinander zu verknüpfen, indem die besprochenen Inhalte in komprimierter Form wiedergegeben und die wesentlichen Erkenntnisse betont werden. Zusammenfassungen unterstützen die Herausarbeitung der Motivation und Veränderungspläne des Klienten. Sie helfen, Gedanken zu ordnen, das Engagement des Klienten zu stärken und sicherzustellen, dass sowohl der Spezialist als auch der Klient ein gemeinsames Verständnis darüber haben, was besprochen wurde (Miller & Rollnick, 2013).

Selbst die motiviertesten Klienten erleben gelegentlich Rückfälle in alte Verhaltensmuster. Obwohl Rückfälle und Motivationseinbrüche eine häufige Begleiterscheinung des Veränderungsprozesses sind, sind sie keine nicht zu vermeidende Phase, die jeder Klient durchlaufen muss. Die MG betont die Unterstützung der Klienten dabei, mögliche Herausforderungen und Rückschläge zu erkennen, ohne diese als unvermeidlich

darzustellen. Zusammenfassungen können dazu beitragen, das Risiko von Rückfällen zu reduzieren. Laut Miller und Rollnick (2013) sind Rückfälle zwar für viele Menschen ein Teil des Veränderungsprozesses, aber nicht für alle Klienten. Durch den Aufbau von Widerstandskraft und die Unterstützung bei der Entwicklung von Bewältigungsstrategien mithilfe klarer Zusammenfassungen ermöglichen die Spezialisten den Klienten Fortschritte, ohne dass Rückfälle eintreten müssen.

## **INFORMIEREN UND BERATEN BEI DER EVOKATION**

Trotz der klientenzentrierten Ausrichtung umfasst die MG auch das Bereitstellen von Informationen oder Ratschlägen, insbesondere wenn die Klienten danach fragen oder wenn sie in einer Sackgasse zu stecken scheinen. Informationsvermittlung und Beratung sollten jedoch stets mit der Zustimmung des Klienten erfolgen und seine Autonomie respektieren. Grundsätzlich bedeutet dies, mit dem Klienten zusammenzuarbeiten, um ihm nützliche Informationen und Vorschläge bereitzustellen, wobei seine Werte und Ziele berücksichtigt werden (Miller & Rollnick, 2013; Rosengren, 2009).

Informationsvermittlung und Beratung sind wesentliche Bestandteile individueller Unterstützung, da sie dazu beitragen, die Lücke zwischen dem, was die Klienten während der Sitzungen von den Spezialisten benötigen, und den für sie verfügbaren, aber möglicherweise unbekanntem Ressourcen oder Strategien zu schließen. Informationsvermittlung unterstützt die Entscheidungsfindung der Klienten, indem sie ihnen sowohl relevante Informationen liefert als auch Möglichkeiten aufzeigt, wie sie selbst das Wissen erwerben können. Dadurch werden sie in die Lage versetzt, eigenständig Maßnahmen zur Erreichung ihrer Ziele zu ergreifen. Diese kollaborative Herangehensweise stärkt die Motivation des Klienten, sein Vertrauen in die eigene Selbstverwirklichung und die partnerschaftliche Beziehung zum Spezialisten (Stinson & Clark, 2017).

Um gewünschte Ergebnisse zu erzielen, können die Spezialisten auf ihr Wissen und ihre Erfahrung zurückgreifen, um Ratschläge zu geben, während sie gleichzeitig den persönlichen Entscheidungsspielraum und die Autonomie jedes Einzelnen respektieren. Ein Beispiel für eine respektvolle und partizipative Herangehensweise könnte lauten: *„Darf ich dir von Strategien erzählen, die anderen Menschen in ähnlichen Situationen geholfen haben?“* (Schumacher & Madson, 2015).

### 3.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz bei der Evokation

#### **RESSOURCEN BEWUSSTMACHEN BEI DER UNTERSTÜTZUNG EHEMALIGER STRAFGEFANGENEN IN DER EVOKATIONSPHASE**

In der Phase der Evokation in der MG ist es wichtig, sowohl interne als auch externe Ressourcen zu erkennen und zu nutzen, um Veränderungen zu unterstützen. Dies bedeutet, den Klienten dabei zu helfen, ihre Stärken sowie verfügbare Unterstützungssysteme zu identifizieren, was ihre Fähigkeit zu Bewältigung von Herausforderungen und zur Erreichung der Ziele erheblich steigern kann.

Unterstützung ist ein vielschichtiges Konstrukt, das wesentlich zum allgemeinen Wohlbefinden beiträgt und die Widerstandsfähigkeit gegenüber Krisen bei den Menschen stärkt, die in ihrem Leben mit Schwierigkeiten konfrontiert sind. Die Unterstützung kann in vier Hauptkategorien unterteilt werden:

- Emotionale Unterstützung
- Materielle Unterstützung
- Unterstützung durch Informationen
- Soziale Unterstützung.

Jede Kategorie dient einzigartigen Zwecken und kann erheblichen Einfluss darauf haben, wie gut der Klient mit Stressfaktoren umgeht oder seine Ziele erreicht.

#### **AUFGABENORIENTIERTE PARTNERSCHAFT IN DER PHASE DER EVOKATION BEI DER ARBEIT MIT EHEMALIGEN STRAFGEFANGENEN**

Die Motivierende Gesprächsführung basiert auf einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit dem Klienten. In der Phase der Evokation wird diese Partnerschaft besonders wichtig, da realistische und erreichbare Aufgaben festgelegt werden müssen, die die Person bereit ist zu übernehmen (Kinner & Young, 2018; Miller & Rollnick, 2013). Eine aufgabenorientierte Partnerschaft bedeutet, gemeinsam mit dem Klienten Ziele zu setzen und diese durch klar definierte Schritte zu erreichen, wobei der Klient während des gesamten Prozesses unterstützt wird. Dieser Ansatz stärkt sowohl die Eigenverantwortung als auch die Motivation von Menschen, die Unterstützung oder Dienstleistungen in Anspruch

nehmen, bei denen eine zielgerichtete Vorgehensweise für den Erfolg erforderlich ist. Laut Hagger u.a. (2020) betont eine partnerschaftliche Strategie die Bedeutung klarer Kommunikation und kontinuierlicher Unterstützung, die entscheidend sind, um die Klienten effektiv auf ihre Ziele hinzuarbeiten zu lassen.

Darüber hinaus hilft eine partnerschaftliche Herangehensweise dabei, große Ziele in kleinere, überschaubare Schritte zu unterteilen. Dies reduziert das Gefühl der Überforderung und fördert gleichzeitig nachhaltiges Engagement und Motivation (Kinner & Young, 2018; Miller & Rollnick, 2013).

### **AKZEPTANZ UND STÄRKUNG BEI DER EVOKATION IN DER ARBEIT MIT EHEMALIGEN STRAFGEFANGENEN**

Akzeptanz und Empowerment sind bereits in der frühen Phase der Evokation in der MG von großer Bedeutung, insbesondere bei der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen. Diese Faktoren schaffen ein unterstützendes Umfeld, das das Gefühl der Selbstwirksamkeit, Widerstandsfähigkeit und Unabhängigkeit der Klienten stärkt und ihnen hilft, Herausforderungen effektiv zu bewältigen.

Die Akzeptanz bedeutet, bedingungslosen positiven Respekt und Empathie zu zeigen, damit sich die Klienten ohne Angst vor Verurteilung äußern können. Sie beinhaltet auch die Anerkennung ihres Rechts auf Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit. Empowerment hingegen zielt darauf ab, das Bewusstsein der Klienten für ihre persönliche Kontrolle über Lebensereignisse oder Situationen zu stärken und ihre Fähigkeit zu fördern, zwischen verschiedenen Alternativen in unterschiedlichen Lebensbereichen zu wählen. Dieser zweigleisige Ansatz verbessert nicht nur die Arbeitsallianz, sondern unterstützt die Klienten auch dabei, innere Stärke für zukünftige Herausforderungen aufzubauen (Csillik, 2015; Ryan & Deci, 2018).

**Anna Block**

## **4. Regelmäßigkeit: Planung**

### **4.1. Planung in der Motivierenden Gesprächsführung**

Die Planungsphase beginnt, wenn der Klient eine Bereitschaft zum Handeln zeigt, Veränderungen umsetzen möchte und konkrete Schritte zur Erreichung seines Ziels entwickelt. Die Planung erfolgt in der Regel nach einer Phase, in der der Klient seine Motivation vollständig verstanden hat und bereit ist, Maßnahmen zu ergreifen. Die Aufgabe des Spezialisten besteht darin, den Klienten geschickt durch diesen Prozess zu führen. Hierbei sind Coachingfähigkeiten unerlässlich, wie zum Beispiel:

- Anregung des Klienten zum Handeln
- Förderung der Reflexion
- Stellen von gezielten Fragen (Kimsey-House, H. et al., 2018).

Da das Stellen der richtigen Fragen die wichtigste Fähigkeit eines Coaches im Planungsprozess ist, sollte die Art der Fragen auf die Situation, das Ziel, die Fähigkeiten und die kognitiven Fertigkeiten des Klienten abgestimmt sein. Wir können sagen, dass die Hauptfragen für jede Strategie der MG sind:

- Evokation (evoking)– „**Wozu**“
- Engagieren (engaging) – „**Sollen wir gemeinsam gehen?**“
- Fokussierung (focussing) – „**Wohin?**“
- Planung (planning)– „**Wie?**“

Bei der Arbeit mit einem Klienten im Sinne der Motivierenden Gesprächsführung ist es wichtig, daran zu denken, dass der Übergang von der Evokationsphase zur Planungsphase ein sorgfältiges Erspüren des Moments erfordert, in dem der Klient bereit ist, von der Erwägung einer Veränderung zu konkreten Maßnahmen überzugehen. Hierbei können **die Ruder (OARS) der MG**, wie beispielsweise offene Fragen stellen, Werten, Reflektieren, Zuhören oder Zusammenfassen, erfolgreich eingesetzt werden.

Bei der Planung werden die in dem weiteren Teil beschriebenen konkreten Coachinginstrumente nützlich, wie z. B. **die Eisenhower-Matrix, die GROW-Analyse, die Zielformulierung SMART oder konstruktives Feedback.**

Ein Spezialist, der im Sinne der motivierenden Gesprächsführung mit ehemaligen Strafgefangenen arbeitet, sollte bedenken, dass er beim Einsatz von Coaching-Techniken und -Tools ehemalige Strafgefangene in ihrem Entwicklungs- und Veränderungsprozess unterstützen und ihnen helfen sollte, ihr Potenzial zu entdecken und zu nutzen. Die Arbeit mit dem Spezialisten erfolgt in einem zielorientierten Partnerschaftsmodell, das die gleichberechtigte Beziehung zwischen dem Klienten und dem Spezialisten betont und ein autoritäres Vorgehen des Spezialisten zu vermeiden hilft. **Um die Aktivitäten in der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen effektiv planen zu können**, ist zunächst eine Priorisierung notwendig – also die Festlegung, in welchen Lebensbereichen am schnellsten ein Eingreifen notwendig ist. Steht die Wohnungssuche und die Sicherung des Lebensunterhalts im Vordergrund oder soll die Erhaltung der Gesundheit im Vordergrund stehen? Die Ausrichtung der Unterstützung richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen des Klienten. Um den Planungsrahmen zu verstehen, müssen offene Fragen gestellt werden.

#### 4.2. Offene Fragen bei der Planung

Offene Fragen als unterstützendes Instrument der Motivierenden Gesprächsführung können den Prozess der Aktivitätsplanung mit dem Klienten wirksam unterstützen. Sie ermöglichen dem Klienten, seine Ziele, Bedürfnisse und Möglichkeiten selbstständig zu entdecken und auszudrücken. Offene Coachingfragen sollten konkret sein, keine Thesen enthalten und die Antworten darauf sollten Schlussfolgerungen zulassen.

**Je nach Funktion können wir bei der Planung folgende Fragen verwenden:**

<b>Funktion der Frage</b>	<b>Beispielhafte Fragen</b>
Erkennung des Ziels	<i>Was möchtest Du dank der Veränderung erreichen?</i>
Prüfung der Motivation und der Bedeutung der Veränderungen	<i>Welchen Nutzen siehst Du in der Erreichung dieses Ziels?</i>
Suche nach Ressourcen und Möglichkeiten	<i>Welche Unterstützung oder Ressourcen stehen dir zur Verfügung?</i>
Planung konkreter Aktivitäten	<i>Welche Schritte möchtest Du zuerst unternehmen?</i>
Aufbau des Selbstbewusstseins	<i>Welche Eigenschaften werden dir bei der Erreichung deines Ziels helfen?</i>

## Die GROW-Analyse als das Coachingmodell für die Strukturierung der Planungsgespräche

Die GROW-Analyse ist ein bekanntes Coaching-Tool, das bei den auf die Zielsetzung zentrierten Gesprächen hilft. **Seine Merkmale sind:**

- Konzentration auf die Unterstützung des Klienten, seine Ziele und die aktuelle Situation zu definieren und zu verstehen
- Unterstützung des Klienten bei der Suche nach den besten Lösungen durch Analyse der zur Verfügung stehenden Optionen und Identifizierung der potentiellen Hindernisse
- Setzung des Schwerpunktes auf Reflexion und Selbsterkenntnis.

**Das Akronym GROW stammt von den 4 Schlüsselementen des Prozesses:**

- **Goal - Ziel** – den Zwecks des Coaching-Gesprächs benennen. Dabei können wir beispielsweise folgende Fragen einsetzen: „*Was möchtest Du erreichen?*“, „*Woran erkennst Du, dass Du dein Ziel erreicht hast?*“, „*Warum ist dir dieses Ziel wichtig?*“
- **Reality - Realität** – Bewertung der tatsächlichen Situation des Klienten. Wir können folgende Fragen verwenden: „*Auf welche Herausforderungen triffst Du?*“, „*Was hast Du für die Erreichung deines Ziels bereits getan?*“, „*Wo bist Du jetzt hinsichtlich deines Ziels?*“
- **Options - Optionen**– mögliche Optionen, Hindernisse bei der Zielerreichung. Beispielhafte Fragen sind: „*Was könntest Du anders machen?*“, „*Welche andere Optionen hast Du, um dein Ziel zu erreichen?*“, „*Wie sind die potentiellen Risiken im Zusammenhang mit diesen Optionen?*“
- **Will - Wille** – Treffen der Entscheidung und Festlegung der Aktivitäten. Man kann folgende Fragen verwenden: „*Wann fängst Du an?*“, „*Was konkret wirst Du machen?*“, „*Welche Ressourcen/ Unterstützung wirst Du benötigen?*“

**Beispiele, wie man das GROW-Modell in der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen nutzen kann:**

Element des GROW-Modells	Situation	Formulierungen des Klienten	Beispielhafte Fragen

Das Ziel (Goal)	Festlegung des Ziels von der Person, die an ihrer sozialen und beruflichen Wiedereingliederung arbeitet	„Ich möchte einen festen Arbeitsplatz finden, mit dem ich meinen Lebensunterhalt bestreiten kann.“	„ <i>Was möchtest Du in den nächsten 6 Monaten erreichen?</i> “
Realität (Reality)	Analyse der jetzigen Situation, der Herausforderungen und der Ressourcen	„Ich habe Erfahrung in körperlicher Arbeit, aber mir fehlen die entsprechenden Qualifikationen und das Selbstvertrauen.“	„ <i>Wie sieht deine Situation jetzt aus?</i> “
Optionen (Options)	Möglichkeiten abwägen und nach Lösungen suchen	„Ich kann versuchen, Fortbildungsmaßnahmen zu absolvieren oder mich bei einer Zeitarbeitsfirma anzumelden.“	„ <i>Welche Möglichkeiten hast Du, um mit der Arbeit an deinem Ziel zu beginnen??</i> “
Der Wille (Will)	Planung der Aktivitäten und Verpflichtung, konkrete Schritte zu unternehmen	„Nächste Woche werde ich mich für einen Schweißkurs anmelden und meinen Lebenslauf bei zwei Unternehmen einreichen.“	„ <i>Was möchtest Du als ersten Schritt unternehmen?</i> “

### **Kartesische Fragen - Ein Werkzeug zur Entscheidungsfindung und Planformulierung**

**Kartesische Fragen** ist ein Satz von vier Fragen, die bei der Entscheidungsfindung und der Untersuchung der Konsequenzen verschiedener Aktionen helfen.

Diese Fragen sind insbesondere in Situationen nützlich, in denen man die Vor- und Nachteile abwägt und die möglichen Folgen einer (Nicht-)Entscheidung bewerten muss. Sie ermöglichen uns, die Konsequenzen einer bestimmten Entscheidung besser zu verstehen, was den Reflexionsprozess stärkt.

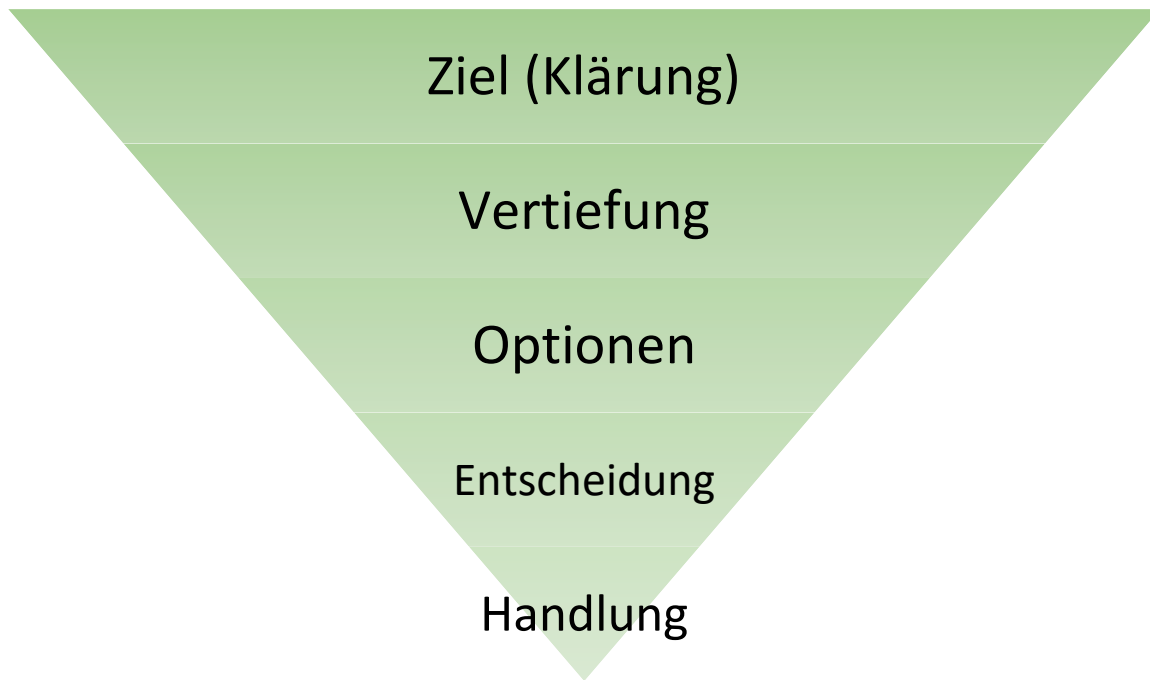
#### Die 4 Kartesische Fragen:

- 1) **Was passiert, wenn ich es tue?** Diese Frage konzentriert sich auf die positiven Konsequenzen einer Entscheidung, z. B. *„Wenn ich einen neuen Job antrete, werde ich finanziell unabhängig.“*
- 2) **Was passiert, wenn ich es nicht tue?** Diese Frage bezieht sich auf die positiven Aspekte, die sich aus dem Verbleib in der aktuellen Situation ergeben, z. B.: *„Wenn ich keinen neuen Job annehme, habe ich mehr Zeit für meine Familie.“*
- 3) **Was passiert nicht, wenn ich es tue?** Diese Frage regt dazu an, sich mit den negativen Konsequenzen einer Entscheidung auseinanderzusetzen, z. B.: *„Wenn ich einen neuen Job anfangen, habe ich nicht mehr so viel Zeit, meinen Hobbys nachzugehen.“*
- 4) **Was passiert nicht, wenn ich es nicht tue?** Diese Frage hilft dabei, die negativen Folgen von Untätigkeit zu bedenken, z. B.: *„Wenn ich keinen neuen Job bekomme, wird sich meine finanzielle Situation nicht verbessern.“*

**Bei der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen lohnt es sich, kartesische Fragen zu verwenden, da sie uns helfen, das Gesamtbild einer Situation zu verstehen und nicht nur ihre positiven Aspekte. Sie entwickeln ein Bewusstsein für die Tragweite getroffener oder nicht getroffener Entscheidungen und erleichtern den Umgang mit Ambivalenzen und Veränderungsängsten.**

#### Der Coaching-Trichter als ein visuelles Modell eines Coaching-Gesprächs zur Unterstützung der Planung

Der Coaching-Trichter ist ein visuelles Modell eines Coaching-Gesprächs, das mit der Definition des Ziels beginnt, d. h. mit der Beantwortung der Frage, was das ultimative Ziel des Klienten ist. Im nächsten Schritt wird mittels offener Fragen das Bild der Situation erweitert und vertieft. Anschließend trifft der Klient eine Entscheidung über die zu ergreifenden Maßnahmen und das Gespräch endet, wenn der Klient den oder die Schritte auswählt, die er unternehmen möchte.



*Coaching-Fragentrichter (eigene Ausarbeitung)*

**Beispielhafte Fragen, die bei den einzelnen Etappen des Coaching-Gesprächs stellen kann als ein „Trichter“ gegliedert:**

**Schritt 1: Fragen nach dem Ziel**

- *„Was möchtest Du dank des Treffens mit mir erreichen?“*

**Schritt 2: Vertiefung**

- *„Was genau möchtest Du ändern?“*

**Schritt 3: Optionen**

- *„Was könntest Du machen, um deinem Ziel näher zu kommen?“*

**Schritt 4: Entscheidungen**

- *„Welche Schritte könntest Du unternehmen um .... (Arbeit zu finden)?“*

**Schritt 5: Handlung**

- *„Womit möchtest Du beginnen?“*

### 4.3. Wertschätzung und Spiegelung bei der Planung

#### WERTSCHÄTZUNG BEI DER PLANUNG

Die Wertschätzung wird im Abschnitt „Fokussierung“ vorgestellt. Hier zeigen wir konkrete Beispiele für den Einsatz der Wertschätzung im Prozess der Planung von Aktivitäten mit ehemaligen Strafgefangenen. Bei der Bewertung des Kunden im Planungsprozess sollte sich der Spezialist auf problemlose Bereiche konzentrieren, die zum Erfolg geführt haben, und sein Handeln in einem positiven Licht darstellen.

In dem Prozess der Planung von Aktivitäten mit den ehemaligen Inhaftierten erfüllt die Wertschätzung folgende Funktionen (Rollnick, Miller 2015):

1. **Stärkt das Selbstwertgefühl.**
2. **Erhöht die Motivation zur Veränderung.**
3. **Erhöht das Gefühl, die Kontrolle über das eigene Leben zu haben.**
4. **Reduziert die Angst vor einer Niederlage.**

#### Beispiele von Wertschätzung in dem Prozess der Planung von Aktivitäten mit ehemaligen Inhaftierten:

- Den Schwerpunkt auf Überlebens- und Anpassungsfähigkeiten setzen

**Beispiel:** „Du hast eine schwere Zeit im Gefängnis überstanden, das zeigt, wie stark Du bist. Es handelt sich um eine Fähigkeit, die dir im Alltag helfen wird, insbesondere wenn Du auf deinem Weg zur sozialen Wiedereingliederung auf Schwierigkeiten stoßen wirst.“

- Bisherige Erfolge und Fortschritte hervorheben

**Beispiel:** „Du hast dich entschieden, dein Leben zu ändern und etwas zu unternehmen, nämlich sich auf die Suche nach einem Job zu machen. Dies ist ein großer Schritt, der Mut und Engagement erfordert. Denk daran, dass Du bereits etwas unternommen hast, was an sich schon ein Erfolg ist.“

- Verantwortungsbewusstsein und Veränderungsbereitschaft hervorheben

**Beispiel:** „Du hast selbst die Entscheidung getroffen, an sich zu arbeiten und nach Veränderung zu streben. Das zeigt, dass Du bereit für neue Herausforderungen bist und Verantwortung für dein Leben übernehmen willst.“

- Akzeptanz der Schwierigkeiten und Stärkung des Gefühls, kompetent zu sein

**Beispiel:** „Die Veränderung, die Du nun vornehmen wirst, ist nicht einfach, aber die Tatsache, dass Du bereit bist, die Anstrengung auf sich zu nehmen, ist ein Beweis für deine Stärke und Entschlossenheit. Selbst wenn Du auf Hindernisse stoßen wirst, wirst Du in der Lage sein, diese zu bewältigen.“

- Die Rolle der positiven Beziehungen hervorheben

**Beispiel:** „Deine Erfahrungen aus der Vergangenheit zeigen, wie wichtig es ist, sich mit den richtigen Leuten zu umgeben. Du weißt, dass der Aufbau unterstützender Beziehungen der Schlüssel ist, und das ist etwas, bei dem Du sehr erfolgreich sein kannst.“

## REFLEKTIERTES ZUHÖREN IM PLANUNGSPROZESS

Aktives und reflektiertes Zuhören hilft insbesondere dabei, Signale der Veränderungsbereitschaft zu erkennen.

### Wie erkennt man die Anzeichen für Veränderungsbereitschaft?

**Der Klient drückt seine Bereitschaft zur Veränderung oft wie folgt aus:**

- **Veränderung der Sprache:** Es kommen häufiger Aussagen wie: „Ich muss“, „Ich möchte“, „Ich bin bereit“, „Ich versuche“ oder konkretere Handlungsbereitschaftserklärungen.
- **Widerstandsabbau:** Der Klient hört auf, Zweifel zu äußern und beginnt, Ideen für Veränderungen zu formulieren.
- **Emotionen im Zusammenhang mit der Bereitschaft:** Der Klient kann beim Gedanken an die Veränderung Aufregung, Optimismus oder Erleichterung zum Ausdruck bringen.
- **Fragen nach Handlungen:** Der Klient beginnt, nach Möglichkeiten zur Umsetzung der Änderung zu fragen, z. B. „Wo soll ich anfangen?“

### **Wie kann man die Sprache der Veränderung zusammenfassen?**

Zusammenfassung ist ein Schritt, der dem Klienten hilft, seine Motivation zu festigen und das Gespräch in Richtung Planung zu lenken. Ein Spezialist könnte sagen:

- *„Nach dem, was Du sagst, möchtest Du die Veränderung vornehmen, weil sie dir hilft [einen Nutzen bringt]. Es klingt, als wärest Du bereit, loszulegen. Ist das eine gute Zusammenfassung?“*

### **Wie kann man einen Übergang zur Planung vorschlagen?**

Wenn der Klient bereit scheint und **die aktive Veränderungsphase** beginnen kann, kann der Spezialist folgende Fragen stellen:

- *Was möchtest Du verändern?*
- *Wie ist dein Plan zur Einführung der Veränderungen?*
- *Wie kannst Du dieses Problem lösen?*

Es ist wichtig, dass der Übergang in einem Geist der Zusammenarbeit erfolgt. Der Klient muss das Gefühl haben, den Prozess zu steuern.

### **Übergang zur Planung im Falle von Ambivalenz**

Wenn der Klient Zweifel äußert, lohnt es sich, statt mit der Planung fortzufahren, folgende Schritte unternehmen:

- Die Ambivalenz erneut überprüfen: *„Einerseits sehe ich, dass Du die Vorteile der Veränderung erkennst, andererseits hast Du aber einige Bedenken. Können wir noch etwas mehr darüber reden?“*
- Sicherstellen, dass der Klient bereit ist: *„Fühlst Du dich bereit zum Handeln oder brauchst Du noch Zeit, um darüber nachzudenken?“*

### **Flexibilität bei dem Übergang zur Planung**

Dies ist nicht immer ein einfacher Prozess. Der Spezialist kann die Planungselemente schrittweise einführen:

- Vorschlag für kleine Schritte: *„Wo könntest Du deiner Meinung nach anfangen um zu sehen, wie es funktioniert?“*

- Möglichkeiten erkunden: „*Was wäre in deiner Situation der realistischste erste Schritt?*“

### **Engagement und Aktivierung (Commitment & activation)**

Engagement und Aktivierung des Kunden sind zwei Schlüsselemente im Übergangsprozess vom Hervorrufen zum Planen im motivierenden Gespräch.

**Das Engagement (Commitment) ist die Phase, in der der Klient seine Verpflichtung zur Umsetzung von Veränderungen ausdrückt. Dies ist der Moment, in dem der Klient beginnt, seinen Willen und seine Bereitschaft zum Handeln zu zeigen – ein entscheidender Schritt, um von der Überlegungsphase zur eigentlichen Planung überzugehen. In der Motivierenden Gesprächsführung wird das Engagement durch Aussagen ausgedrückt, die darauf hinweisen, dass der Klient bereit ist, den ersten Schritt in Richtung Veränderung zu machen.**

#### **Beispielhafte Verpflichtungen:**

- „*Ich möchte anfangen, nach einem Job zu suchen, weil mir die Verbesserung meiner Situation am Herzen liegt.*“
- „*Ich bin bereit, meine Gewohnheiten zu ändern, um meine Gesundheit zu verbessern.*“

#### **Techniken zur Förderung des Engagements:**

- **Erkundung der Absichten des Klienten:** In dieser Phase ist es hilfreich, Fragen zu stellen, die dem Klienten helfen, klar zu definieren, was er will und welche Maßnahmen er ergreifen wird, z.B.: „*Welche konkreten Schritte wirst Du unternehmen, um dieses Ziel zu erreichen?*“
- **Skalierung der Verpflichtung:** Die Verwendung einer Skala, z. B. „*Auf einer Skala von 1 bis 10, wie bereit bist du, Maßnahmen zu ergreifen?*“, hilft dabei, das Engagement und die Motivation des Klienten einzuschätzen.

**Die Aktivierung (activation) bezieht sich auf den Moment, in dem der Kunde beginnt, konkrete Handlungsschritte zu planen. Es ist der Prozess des Übergangs von allgemeinen Plänen zu realen, messbaren Schritten. Dies ist auch die Phase, in der der Kunde festlegt, was genau er tun wird, wie er es tun wird und in welchem Zeitraum.**

### Beispiele der Aktivierung:

- *„Ich werde morgen anfangen, mir Stellenangebote anzusehen und bis Ende der Woche mindestens fünf Bewerbungen verschicken.“*
- *„Ab Montag werde ich jeden Tag 20 Minuten laufen, um meine Fitness zu verbessern.“*

### Techniken, die die Aktivierung unterstützen:

- **Festlegen des Aktionsplans:** Es ist wichtig, dem Klienten dabei zu helfen, die genauen Maßnahmen zu definieren, die er ergreifen möchte, z. B.: *„Was genau musst Du tun, um mit der Umsetzung dieses Plans zu beginnen?“*
- **Unterstützung definieren:** Unterstützung bereitstellen oder Ressourcen identifizieren, die dem Klienten bei der Umsetzung helfen können, z. B. *„Wer oder was kann dir helfen, dieses Ziel zu erreichen?“*

### Der Übergangsprozess von der Evokation zur Planung:

1. **Evokation (evocation)** – Der Klient beginnt, über eine Veränderung nachzudenken, und der Coach oder Therapeut hilft dem Klienten zu verstehen, warum diese Veränderung wichtig ist. Dies ist die Phase der Entdeckung der Motivation.
2. **Verpflichtung (commitment)** – Der Klient beginnt, einen Wunsch nach Veränderung und Handlungsbereitschaft zu äußern. In dieser Phase ist es wichtig, dass der Klient seine Verpflichtung akzeptiert und spürt, dass Veränderung sein eigenes Ziel ist.
3. **Aktivierung (activation)** – In dieser Phase beginnt der Klient mit der Erstellung eines konkreten Aktionsplans und unternimmt die ersten Schritte zur Erreichung seiner Ziele.

#### 4.4. Zusammenfassen und Informieren bei der Planung

### ZSAMMENFASSEN IN DEM PLANUNGSPROZESS

Beim Zusammenfassen im Planungsprozess geht es darum, die von dem Klienten bereitgestellten Informationen auf prägnante und klare Weise zu sammeln und zu

organisieren. Dies kann hilfreich sein, damit der Klient Fortschritte im Veränderungsprozess erkennt.

### Ziele des Zusammenfassens in dem Planungsprozess sind:

1. **Bestätigung und Stärkung des Engagements**
2. **Utrwalenie informacji**
3. **Prezentacja postępu i identyfikacja obszarów do dalszej pracy**
4. **Wzmocnienie poczucia kontroli i sprawczości**

### Konstruktives Feedback als Form des Zusammenfassens in dem Planungsprozess

Konstruktivny feedback jako forma podsumowywania w procesie planowania jest narzędziem do wspierania klienta w momencie, gdy przechodzi on od planu do rzeczywistego podejmowania działań. Konstruktivny feedback pozwala na stworzenie przestrzeni do refleksji, umożliwia ocenę dotychczasowych postępów oraz wskazuje, co można poprawić w dalszym procesie zmiany.

### Die wichtigsten Elemente eines konstruktiven, lösungsorientierten Feedbacks sind:

- Klarheit und Transparenz

**Beispiel:** Anstatt zu sagen: „*Dein CV ist ungenau*“, ist es besser zu sagen: „*In deinem CV habe ich einige Unstimmigkeiten gefunden, die wir besprechen sollten.*“

- Positive Einführung

**Beispiel:** „*Ich schätze es, dass Du deinen Lebenslauf pünktlich geliefert hast.*“

- Fokus auf Lösungen

**Beispiel:** „*Es wäre sinnvoll, eine Checkliste für deinen Lebenslauf zu erstellen, um sicherzustellen, dass alle Angaben korrekt sind. Wenn Du beim Erstellen einer solchen Liste Hilfe benötigst, helfe ich dir gerne.*“

- Stärkung der Motivation

**Beispiel:** „Die Feinabstimmung der Angaben in deinem Lebenslauf kann dir bei der Jobsuche helfen. Damit signalisierst Du dem Arbeitgeber, dass Du genau und zuverlässig bist.“

- Einbindung des Klienten in den Prozess

**Beispiel:** „Welche Möglichkeiten siehst Du, deinen Lebenslauf zu verbessern? Vielleicht hast Du eigene Ideen zur Verbesserung?“

- Urteile vermeiden

**Beispiel:** Anstatt zu sagen: „Du gehst mit deinem Lebenslauf zu nachlässig um“, ist es besser zu sagen: „„Einige Angaben in deinem Lebenslauf scheinen ungenau zu sein, was sich auf die Wahrnehmung deines Lebenslaufs durch den Arbeitgeber auswirken kann.“

- Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit

**Beispiel:** Besprechen Sie nach dem Meeting kurz, was gut gelaufen ist und was verbessert werden kann, um es beim nächsten Mal besser zu machen.

### **Konstruktives Feedback in der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen könnte wie folgt aussehen:**

- Klient: „Letzte Woche habe ich es geschafft, mich mit einem Berufsberater zu treffen und meinen Lebenslauf zu schreiben.“
- Spezialist: „Es ist toll, dass Du diese Schritte unternommen hast! Die Arbeit an deinem Lebenslauf ist eine sehr wichtige Phase. Aus deinen Aussagen erkenne ich, dass Du begonnen hast, dich aktiv für eine Veränderung einzusetzen. Was sind deine Pläne für nächste Woche? Welche nächsten Schritte planst Du?“

In diesem Fall bestätigt das Feedback den Fortschritt und motiviert zu weiteren Maßnahmen. Dabei belässt es der Spezialist nicht beim Loben, sondern fragt nach den nächsten Schritten, wodurch der Planungsprozess fortgeführt werden kann.

## INFORMATION UND BERATUNG IM PLANUNGSPROZESS

Durch die Bereitstellung von Informationen und Ratschlägen im Zusammenhang mit der Aktionsplanung kann sich der Spezialist während des Änderungsprozesses an die sich ändernden Bedürfnisse, Werte und die Situation des Klienten anpassen. Darüber hinaus **ist es notwendig, auf veränderte Umstände zu reagieren** – ehemalige Strafgefangene können in ihrem Leben mit verschiedenen Veränderungen konfrontiert werden, beispielsweise mit Veränderungen der familiären, gesundheitlichen oder umweltbedingten Situation. Ein flexibler Ansatz ermöglicht es, die Pläne an diese Änderungen anzupassen. Wichtige Faktoren zur Umsetzung des Grundsatzes der Planungsflexibilität bei der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen sind:

- **Regelmäßige Beurteilung und Anpassung der Pläne:**

**Beispielhafte Handlungen:** Regelmäßige Treffen, um Fortschritte, Herausforderungen und die Notwendigkeit der Anpassung von Zielen und Maßnahmen zu besprechen.

- **Personalisierung der Herangehensweise:**

**Beispielhafte Handlungen:** Anpassung der Ziele und Maßnahmen an die persönlichen Wünsche und spezifischen Umstände des Klienten, wie z. B. die Notwendigkeit, neue Fähigkeiten zu erlernen oder familiäre Beziehungen zu reparieren.

- **Auf veränderte Umstände reagieren:**

**Beispielhafte Handlungen:** Anpassung des Aktionsplans, wenn ein ehemaliger Straftäter auf neue Herausforderungen oder Umstände stößt, die seine Fähigkeit zur Erreichung früherer Ziele beeinträchtigen.

- **Unterstützung in schwierigen Momenten:**

**Beispielhafte Handlungen:** Angebot zusätzlicher Unterstützung oder Ressourcen in Krisenzeiten, z. B. Hilfe bei der Bewältigung gesundheitlicher oder emotionaler Probleme.

- **Aufmunterung zur Reflexion und Selbsteinschätzung:**

**Beispielhafte Handlungen:** Reflektierende Fragen, die dazu anregen, die Wirksamkeit der aktuellen Maßnahmen und das Veränderungspotenzial zu berücksichtigen, um sie besser mit den Werten und Bedürfnissen des Klienten in Einklang zu bringen.

#### 4.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz in der Planung

##### RESSOURCEN IM PLANUNGSPROZESS BEWUSST MACHEN

**Die Bedeutung der Ressourcen im Planungsprozess ist untrennbar mit ihrer Analyse verbunden. Zur Durchführung der einzelnen geplanten Aktivitäten benötigt der Klient sowohl externe als auch interne Ressourcen.**

Zu diesen Ressourcen können Fähigkeiten, Erfahrungen, soziale Unterstützung sowie bestimmte materielle und finanzielle Mittel gehören. **Es gibt viele Tools zur Ressourcenbewertung. Ihre Auswahl hängt vom Zweck, dem Detailbedarf und den Fähigkeiten (z. B. kognitiven Fähigkeiten) des Klienten ab. Die Fertigstellung der Werkzeuge sollte durch den Klienten selbst, mit Unterstützung eines Spezialisten, erfolgen. Nachfolgend befinden sich einige Beispiele für Tools zur Ressourcenbewertung:**

- **Ressourcenabbildung (Resource Mapping)**

Bei der Ressourcenabbildung (Mapping) wird eine Liste aller verfügbaren Ressourcen erstellt, die ein Klient zum Erreichen seiner Ziele nutzen kann. Hierzu können persönliche Ressourcen (z. B. Fähigkeiten), soziale Ressourcen (z. B. Familie, Freunde, Selbsthilfegruppen) und materielle Ressourcen (z. B. Zugang zu Bildung, Geldmittel) gehören. Der Spezialist erstellt gemeinsam mit dem Klienten eine Ressourcenkarte und stellt dabei Fragen wie:

**Beispiel:** „Wen kannst Du um Hilfe bitten, wenn Du Schwierigkeiten bekommst?“

- **Offene Fragen im Kontext von Ressourcen**

In der Motivierenden Gesprächsführung werden offene Fragen eingesetzt, um den Klienten zur Reflexion seiner Ressourcen anzuregen. Dadurch erkennt der Klient seine Stärken und die externe Unterstützung, auf die er zählen kann.

**Beispiel:** „Wann ist es dir in der Vergangenheit gelungen, Schwierigkeiten zu überwinden? Welche Ressourcen waren dir damals wichtig?“

- **Ressourcenskala (Resource Scale)**

Die Ressourcenskala ist ein Tool, mit dem der Klient beurteilen kann, in welchem Umfang eine bestimmte Ressource verfügbar ist und wie sie genutzt werden kann. Dies kann hilfreich sein, um Ressourcen zu identifizieren, die der Klient noch nicht sieht, und um zu beurteilen, welche Ressourcen zum Erreichen des Ziels entscheidend sind.

**Beispiel:** Auf einer Skala von 1 bis 10 bewertet der Klient, inwiefern ihm verfügbare Ressourcen (z. B. familiäre Unterstützung) im jeweiligen Moment hilfreich sind.

- **Die Technik „Frage nach einer besseren Version von sich selbst“**

Bei diesem Tool wird dem Klienten eine Frage gestellt, die ihn an seine Stärken und Ressourcen erinnern soll. Dadurch wird ihm bewusst, welche Charakterzüge oder Erfahrungen ihm in der Vergangenheit bei der Bewältigung schwieriger Situationen geholfen haben und welche im aktuellen Kontext hilfreich sein könnten.

**Beispielhafte Frage:** „Stell dir vor, Du hättest dieses Ziel bereits erreicht. Welche Eigenschaften, Fähigkeiten oder Ressourcen haben dir geholfen, dorthin zu gelangen?“

- **Analyse SWOT (SWOT Analysis)**

Mithilfe einer SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) kannst Du auch die Vermögenswerte eines Klienten verstehen und sich dabei auf dessen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken konzentrieren. Mithilfe dieser Analyse kann der Klient erkennen, welche Ressourcen und Unterstützung ihm zur Verfügung stehen.

**Beispiel:** Im Rahmen der SWOT-Analyse kann der Klient seine Stärken (berufliche Fähigkeiten), aber auch Risiken (z. B. mangelnde finanzielle Stabilität) aufzeigen, was bei der besseren Planung weiterer Schritte hilfreich ist.

- **Einschätzung der Veränderungsfähigkeit (Change Readiness Assessment)**

Mit diesem Tool kann der Klient beurteilen, inwieweit er zu Veränderungen bereit ist, welche internen und externen Ressourcen diesen Prozess unterstützen können und welche Ressourcen ihm möglicherweise fehlen. Dadurch lassen sich Bereiche identifizieren, die mehr Unterstützung oder Entwicklung benötigen.

**Beispiel:** Der Klient kann gebeten werden, seine Motivation, soziale Unterstützung und verfügbaren materiellen Ressourcen auf einer Skala von 1 bis 10 zu bewerten.

- **Profilingbogen**

Ein Profilingbogen ist ein Dokument, das zum Sammeln und systematischen Organisieren von Informationen über eine Person, ihre Stärken, Ressourcen, Herausforderungen sowie ihre Ziele und Motivationen dient. Der Profilingbogen unterstützt dich bei der Erstellung eines individuellen Maßnahmenplans und bei der Einschätzung des Fortschritts im Veränderungsprozess.

Beispielhafte Bereiche in einem Profilingbogen:

- 1) **Persönliche Daten:** Grundlegende Informationen zum Klienten, seiner Vorgeschichte und aktuellen Situation.
- 2) **Persönliche Ressourcen:** Stärken, Fähigkeiten, Berufserfahrung, Werte.
- 3) **Externe Unterstützung:** Familie, Freunde, Institutionen, Hilfsorganisationen.
- 4) **Ziele und Motivation:** Kurz- und langfristige Ziele, Veränderungsgründe, innere Motivation.
- 5) **Herausforderungen:** Barrieren, Schwierigkeiten bei der Zielerreichung, Ängste.
- 6) **Handlungsplan:** Konkrete Schritte, die der Kunde unternehmen sollte, um seine Ziele zu erreichen.

- **Ressourcenkarte**

Die Ressourcenkarte ist nichts anderes als eine tabellarische Auflistung der Ressourcen des Klienten, die in vier Abschnitte gruppiert wurden.:

- 1) Persönliche Ressourcen
- 2) Familien- und Humanressourcen
- 3) Materielle Ressourcen
- 4) Soziale und Wohnressourcen.

Der Spezialist erklärt dem Klienten, **was mit den vorgegebenen Begriffen gemeint ist, z.B. was Ressourcen sind, was persönliche Ressourcen sind.**

## AKCEPTANZ UND UNTERSTÜTZUNG IN DEM PLANUNGSPROZESS

Die Akzeptanz und Unterstützung durch den Klienten wurden ausführlich im Kapitel „Fokussierung“ besprochen. Wenn von der Akzeptanz und Unterstützung des Klienten durch einen Spezialisten im Planungsprozess die Rede ist, kann man ergänzend auch die sog. Dillts-Pyramide erwähnen.

**Die Dillts' Pyramide ist ein Werkzeug, das die unterschiedlichen Ebenen veranschaulicht, auf denen ein Mensch funktionieren kann. Es hilft uns zu verstehen, wie verschiedene Aspekte des Lebens unser Denken, unsere Gefühle und unser Handeln beeinflussen. Die Pyramide besteht aus sechs Ebenen, die hierarchisch angeordnet sind.**

Die Verwendung der Dillts-Pyramide bei der Arbeit mit ehemaligen Strafgefangenen kann dabei helfen zu verstehen, welche Bereiche im Leben einer Person sich ändern und welche Ressourcen in den einzelnen Bereichen zur Unterstützung der sozialen und beruflichen Wiedereingliederung zur Verfügung stehen. Beispiele für Fragen zu bestimmten Bereichen nach Dillts:

- **Das Umfeld (Environment)** - *„Welche Herausforderungen bringt dein aktuelles Umfeld mit sich?“*
- **Verhalten (Behavior)** - *„Was tust Du, um schwierige Situationen zu vermeiden?“*
- **Fähigkeiten und Fertigkeiten (Capabilities)** - *„Welche Fähigkeiten möchtest Du entwickeln, um sich auf dem Arbeitsmarkt sicherer zu fühlen?“*
- **Meinungen und Werte (Beliefs and Values)** - *„Was deiner Meinung nach wird dir helfen, deine Ziele zu erreichen?“*
- **Identität (Identity)** - *„Wer möchtest Du in der Zukunft werden?“*
- **Berufung / Spiritualität (Purpose / Spirituality)** - *„Welche größeren Ziele möchtest Du im Leben erreichen?“*

Ieva Šimaliūtė-Gaidukevičienė

## 5. Potenziale freisetzen: Coaching

### 5.1. Coaching in der sozialen Wiedereingliederung

Coaching ist eine Möglichkeit, Menschen dabei zu helfen, ihre persönlichen und beruflichen Ziele zu erreichen. Der Spezialist arbeitet mit dem Klienten in einem zum Nachdenken anregenden und kreativen Prozess zusammen, der den Klienten dazu inspiriert, sein Potenzial zu maximieren. Es ist besonders nützlich für Menschen, die große Veränderungen in ihrem Leben durchmachen oder nach Veränderung suchen, wie zum Beispiel ehemalige Strafgefangene, da es positives Denken fördert, das Selbstvertrauen stärkt und langfristigen Erfolg sichert.

**Coaching jest opartą na współpracy, zorientowaną na cel metodą uwalniania potencjału ludzi, która może być stosowana w różnych kontekstach, w tym w pracy z byłymi skazanymi. Zasadniczo, według Cox et al. (2014), coaching obejmuje tworzenie bezpiecznego środowiska, w którym klienci mogą uzyskać wgląd w siebie i podjąć kroki w kierunku tego, czego chcą (Cox et al., 2014).**

Bei der MG zielt das Coaching darauf ab, den Klienten bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen und ihn durch Phasen zu führen, die die Selbstfindung, die gesteigerte Entscheidungsfindung und das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten ermöglichen. Der Klient konzentriert sich auf seine Stärken oder Ressourcen, die zur Überwindung identifizierter Hindernisse erforderlich sind (Cox i in., 2014).

Durch die Klärung der Coaching-Ziele können sich ehemalige Straftäter auf etwas Erreichbares konzentrieren, auf das sie hinarbeiten können, während sie nach ihrer Entlassung ihr Leben wieder aufbauen. Das Setzen von SMART-Zielen könnte beispielsweise für eine Person gelten, die nach ihrer Entlassung aus dem Gefängnis eine Arbeitsstelle sucht. In einem solchen Szenario bezeichnet der Begriff „spezifisch“ (S) alles, was eindeutig mit der Sicherung eines Arbeitsplatzes zusammenhängt, z. B. die Aktualisierung eines Lebenslaufs. „Messbar“ (M) bedeutet, dass beispielsweise die Anzahl der abgeschlossenen Bewerbungen pro Woche überprüft werden kann. „Erreichbar“ (A) gibt an, ob die verfügbaren Optionen überhaupt in Betracht gezogen werden können, während

„angemessen (realistisch)“ (R) angibt, ob sie für die jeweilige Person erreichbar sind. „Zeitgebunden“ (T) erfordert die Angabe einer Zeit, innerhalb der jede Aufgabe abgeschlossen sein muss (Stinson & Clark, 2017). Es sollten regelmäßige Überprüfungssitzungen abgehalten werden, bei denen notwendige Anpassungen vorgenommen werden können, da dies eine Anpassung der Ziele an die aktuellen Umstände ermöglicht und auch dazu beiträgt, ein hohes Maß an Motivation aufrechtzuerhalten.

Die Grundlage für wirksames Coaching ist der Aufbau von Vertrauen zwischen dem Spezialisten und dem Klienten. Das Vertrauen bietet dem Klienten eine sichere Umgebung, in der er seine Erfahrungen offen teilt und sich auf seinem Weg verstanden und unterstützt fühlt, was das Engagement während der Sitzungen erhöht. Aktives Zuhören ist beim Aufbau einer Verbindung zum Klienten hilfreich, da es ihm zeigt, dass der Spezialist ihm gut genug zugehört hat, um angemessen zu reagieren (Grant, 2012). Zu den eingesetzten Techniken gehört immer Empathie – das Zeigen echter Anteilnahme, gepaart mit dem Verständnis dafür, was der Klient in einem bestimmten Moment erlebt (Miller & Rollnick, 2013).

## 5.2. Offene Fragen im Coaching

Beim Coaching fördern offene Fragen eine tiefere Reflexion und Bewusstseinsbildung, da sie umfassendere Antworten erfordern als ein einfaches „Ja“ oder „Nein“. Hinter dem Stellen offener Fragen im Coaching steckt eine Theorie aus der humanistischen Psychologie. Laut Carl Rogers ist es wichtig, dass wir einen nicht-direktiven Ansatz für das Leben der Menschen verfolgen, bei dem sie selbst zu Experten werden (Rogers, 2021). Dieser Ansatz ermöglicht nachhaltige Veränderungen, indem er die innere Motivation fördert (Miller & Rollnick, 2013).

Offene Fragen fördern die Selbsterkenntnis, die dann zu einem besseren Verständnis der eigenen Person, der eigenen Ziele und Vorgaben sowie der Gründe führt, warum der Klient diese möglicherweise noch nicht erreicht hat. Offene Fragen helfen dem Klienten auch dabei, herauszufinden, was ihn davon abhält, sein Ziel zu erreichen (Cox et al., 2014). Ein weiteres wirksames Instrument sind Nachfragen, die den Kunden dazu anregen, seine ursprünglichen Antworten genauer zu untersuchen. Wenn man den Klienten beispielsweise bittet, mehr über das zu erzählen, was er zuvor angedeutet hat oder was er mit dem meint, was er gesagt hat, kann dies dazu führen, dass er detailliertere Einblicke

gewährt, was ihm dabei hilft, unterbewusste Gedanken und Gefühle aufzudecken (Hettema i in., 2021).

### 5.3. Wertschätzung und Spiegelung im Coaching

#### WERTSCHÄTZUNG IM COACHING

Die Wertschätzung (Affirmation) ist eine positive Aussage, die die Stärken und Bemühungen des Klienten hervorhebt und gleichzeitig zu einer Steigerung seines Kompetenzgefühls und seiner Motivation beiträgt. Die Wertschätzung (Affirmation) im Coaching hilft dabei, Vertrauen und Glauben an die eigene Fähigkeit aufzubauen, positive Veränderungen herbeizuführen. Durch Selbstwertgefühl können wir ehemaligen Strafgefangenen helfen, mit geringem Selbstwertgefühl oder einem Gefühl der Unzulänglichkeit umzugehen.

Die positive Psychologie steht im Mittelpunkt von Coaching und Wertschätzung. Die positive Psychologie konzentriert sich auf die Untersuchung dessen, was im Leben gut läuft, anstatt sich auf Krankheiten oder Pathologien zu konzentrieren (Biswas-Diener, 2020). Das Ausdrücken von Wertschätzung ist eine Möglichkeit, positive Stimmung zu erzeugen, da dadurch die Bemühungen, guten Eigenschaften und Erfolge der Klienten hervorgehoben werden. Darüber hinaus legt der humanistische Ansatz Wert auf bedingungslosen positiven Respekt, bei dem die Menschen so akzeptiert werden, wie sie sind, ohne jegliche Bedingungen (Rogers, 2021).

**Bei der Arbeit mit ehemaligen Häftlingen ist es wichtig, dass die Wertschätzung spezifisch und authentisch ist und sich gleichzeitig auf die besonderen Stärken oder Anstrengungen des jeweiligen Klienten bezieht. Es ist wichtig, auch kleine Schritte zur Erreichung von Zielen zu schätzen, denn manchmal brauchen Menschen Ermutigung, jemanden, der bemerkt, was sie im Moment tun (Grant, 2017).**

#### SPIEGELUNG – REFLEKTIERTES ZUHÖREN IM COACHING

Bei der Spiegelung geht es darum, die wichtigsten Informationen zu wiederholen und die dominanten Emotionen des Klienten zu benennen. Durch die Widerspiegelung von Emotionen kann der Klient sich selbst in den Worten des Spezialisten wiedererkennen, was

seine Gedanken anregt oder ihm eine breitere Perspektive bewusst macht (Miller & Rollnick, 2013). Die Spiegelung hilft außerdem dabei, positive Gefühle, aber auch Sorgen, die vielleicht nicht offensichtlich sind, zu erkennen und zu benennen (Rosengren, 2009).

Die Spiegelung beim Coaching von ehemaligen Inhaftierten hilft dabei, aktuelle Emotionen zu identifizieren, die möglicherweise verstärkt sind. Durch das Spiegeln kann auch die Reue einiger Menschen zum Ausdruck gebracht werden, die versuchen, sich an ihre früheren Taten zu gewöhnen, verbunden mit der Angst vor dem, was sie außerhalb der Gefängnismauern erwartet. Deshalb sollte die Spiegelung nicht nur zu bestimmten Zeitpunkten in einem Meeting, sondern systematisch eingesetzt werden. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Unterstützung und Motivation, die das Engagement des Klienten steigert (Cox et al., 2014). Coaching-Reflexionen sollten auf die Situation des Klienten sowie seinen Kommunikationsstil zugeschnitten sein. Dadurch werden sie stärker und wirksamer und die Menschen können tiefer über die Dinge nachdenken, die ihnen die größten Sorgen bereiten (Rosengren, 2009).

#### 5.4. Zusammenfassen, Informieren und Beraten im Coaching

##### ZUSAMMENFASSUNGEN ZUR ARBEIT MIT MENSCHEN IM SOZIALEN WIEDERANPASSUNGSPROZESS

Zusammenfassung ist eine Coaching-Technik, die im Zusammenhang mit der MG eingesetzt werden kann.

**In der Zusammenfassung geht der Spezialist mit dem Klienten noch einmal durch, was im Gespräch besprochen wurde, um sein Verständnis der Situation, den Fortschritt und den Plan für die nächsten Schritte zu bestätigen.**

Die meisten Klienten, die aus dem Gefängnis entlassen wurden, haben normalerweise Schwierigkeiten, ihre Gedanken in Pläne umzusetzen. Dabei kann die Zusammenfassung helfen.

Das Zusammenfassen basiert auf aktivem Zuhören. Die Spezialisten achten dabei auf die Aussagen und die Körpersprache des Klienten. Dadurch können wichtige Gemeinsamkeiten für beide beteiligten Parteien erfasst werden (Grant, 2014). Es empfiehlt sich, dass die Spezialisten den Gesprächsverlauf in regelmäßigen Abständen zusammenfassen. Am Ende des Meetings sollte zudem eine umfassende Zusammenfassung durchgeführt werden.

**Beispiel:** „Heute haben wir über deine Ziele in Bezug auf eine stabile Wohnsituation und

*einen festen Arbeitsplatz gesprochen. Du hast mehrere konkrete Schritte identifiziert, die Du diese Woche unternehmen kannst, darunter den Besuch einer Jobmesse und die Kontaktaufnahme zu dem Wohnungsamt.“*

## **INFORMIEREN UND BERATEN IM COACHING**

Manchmal benötigt Coaching auch die Bereitstellung von Informationen und Ratschlägen, insbesondere wenn die Klienten vor großen Herausforderungen stehen, die spezifische Lösungen erfordern. Dabei sollte die Autonomie des Klienten gewahrt werden, indem Empfehlungen ausgesprochen und Ressourcen bereitgestellt werden, die es dem Klienten ermöglichen, eigene Entscheidungen zu treffen. Dieser Ansatz ist insbesondere für ehemalige Straftäter wichtig, die möglicherweise Unterstützung bei der Orientierung in komplexen Systemen und bei der Überwindung von Hindernissen auf dem Weg zur Wiedereingliederung benötigen.

**Die den Informationen und Ratschlägen in der Coaching-Praxis zugrunde liegenden Theorien sind die Erwachsenenlerntheorie und die Motivierende Gesprächsführung.**

Knowles' (1984) Lerntheorie für Erwachsene betont, wie wichtig es ist, Erwachsenen angemessenes Wissen und zugängliche Ressourcen zu vermitteln, die sie für fundierte Entscheidungen nutzen können. Eine Weiterentwicklung in diesem Bereich erfolgte durch Miller und Rollnick (2013). Sie entwickelten einen Ansatz zur Motivierenden Gesprächsführung, bei dem noch stärkerer ein Wert darauf gelegt wird, die Klienten bei der Beratung nicht zu lenken, sondern ihre Autonomie durch nicht-direktive Kommunikationsformen zu fördern (Miller i Rollnick, 2013).

### **Informieren und Beratung**

Informieren und Beratung sind ein fester Bestandteil mancher Coaching-Ansätze und können bei der Arbeit mit den Menschen hilfreich sein, die aus dem Gefängnis entlassen werden und eine Wiedereingliederung anstreben. Manche ehemaligen Strafgefangene haben keinen Zugang zu Informationen, ihre materiellen Ressourcen sind begrenzt und sie sind manchmal nicht darauf vorbereitet, neue technologische Lösungen zu nutzen. Durch den Wissensaustausch können Informationslücken geschlossen werden, indem die Klienten beispielsweise auf virtuelle Anschlagtafeln oder Gemeindezentren zugreifen oder Unterstützungsdienste in Anspruch nehmen können (Rosengren, 2009).

Informieren und Beratung haben sich als eine der wirkungsvollsten Instrumente beim Coaching erwiesen, insbesondere bei ehemaligen Strafgefangenen. Wenn Spezialisten den ehemaligen Straftätern neben den notwendigen Materialien auch relevante Informationen zur Verfügung stellen, können sie ihren Klienten helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen und Verantwortung für ihr Handeln zu übernehmen (Grant & Hartley, 2013).

## 5.5. Ressourcenbewusstsein, Partnerschaft und Akzeptanz im Coaching

### RESSOURCENBEWUSSTSEIN IM COACHING

Bei der Unterstützung von Menschen, denen zuvor die Freiheit entzogen wurde, ist es wichtig, die verfügbaren Ressourcen zu verstehen und zu nutzen, um ihre soziale Wiedereingliederung zu unterstützen. Zu diesen Ressourcen können beispielsweise persönliche Kompetenzen des Klienten oder ihm zur Verfügung stehende Förderprogramme gehören. Zu wissen, welche Ressourcen vorhanden sind und helfen können, kann zum Beispiel Talente, während der Haft erworbene Fähigkeiten oder verfügbare soziale Unterstützung umfassen. Wenn jemand beispielsweise während seiner Haftstrafe als Tischler gearbeitet hat, kann er diesen Vorteil bei einer künftigen Beschäftigung nutzen (Biswas-Diener, 2020).

**Die Nutzung externer Ressourcen wie verschiedener Sozialprogramme, Arbeitsvermittlungsdienste und Selbsthilfegruppen erhöht die Chancen der Wiedereingliederung von Klienten mit unterschiedlichen Bedürfnissen oder Hintergründen.**

Ein guter Ausgangspunkt wäre **eine Bewertung der Stärken, Fähigkeiten und Erfahrungen des Klienten**. So können die Spezialisten etwa Fragen zu früheren Beschäftigungen, Hobbys und Interessen etc. stellen. Bei Gesprächen, bei denen die Coaching-Techniken verwendet werden ist es wichtig, immer hervorzuheben, was der Klient bereits erreicht hat.

### AUFGABENORIENTIERTE PARTNERSCHAFT IM COACHING-PROZESS

Bei einer aufgabenorientierten Coaching-Partnerschaft handelt es sich um eine Situation, in der der Spezialist und der Klient zusammenarbeiten, um Ziele festzulegen, Aktivitäten zu planen und bestimmte Aufgaben zu identifizieren, die den Klienten dem gewünschten Ergebnis näher bringen. Die Theorie hinter der Aufgabenpartnerschaft im

Coaching basiert auf den Konzepten der Zielsetzung und Aktionsplanung. Diese Theorie wurde von Locke und Latham (1990) entwickelt, die argumentierten, dass schwierige, aber spezifische Ziele zu besseren Ergebnissen führen als vage oder einfache Ziele. Bei der Arbeit an der Aktionsplanung geht es darum, große Ziele in kleinere Einheiten aufzuteilen. Dadurch erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, diese Ziele zu erreichen, indem der Prozess konkreter und weniger überwältigend gestaltet wird (Gollwitzer, 2014).

Aufgabenbasierte Partnerschaften übernehmen einige Konzepte aus dem kognitiven Verhaltenscoaching, das die CBT-Techniken integriert, um Klienten dabei zu helfen, ihre Ziele zu setzen und zu erreichen. Aufgabenbasierte Partnerschaften bieten klare Schritte zur Zielerreichung, beispielsweise zur Suche nach einer stabilen Unterkunft, einem Arbeitsplatz oder zum Wiederaufbau zerbrochener, konstruktiver Beziehungen.

### **AKCEPTANZ UND STÄRKUNG DER EHEMALIGEN INHAFTIERTEN IM COACHING**

Bei der Arbeit mit ehemaligen Inhaftierten ist es wichtig, dass das Coaching dazu beiträgt, ihr Selbstwirksamkeitsgefühl zu stärken. Empowerment durch Coaching-Techniken stützt sich sowohl auf die Prinzipien der positiven Psychologie als auch auf die Selbstbestimmungstheorie (SBT). Die von Deci und Ryan (1985) entwickelte SBT argumentiert, dass Autonomie und Kompetenzbezug gefördert werden sollten, um sich in einem bestimmten Kontext gestärkt zu fühlen (Ryan und Deci, 2018). Das Hauptziel der Selbstbestimmung einer Person durch Coaching besteht darin, ihr bewusst zu machen, was sie selbst tun kann, sodass sie mit mehr Selbstvertrauen die Schritte zur Erreichung der gewünschten Ergebnisse unternimmt.

**Ehemalige Inhaftierte stehen häufig vor psychischen und sozialen Herausforderungen. Durch Coaching können sie sich in einem vorurteilsfreien Umfeld offen ausdrücken.**

Spezialisten, die mit ehemaligen Inhaftierten arbeiten, sollten zunächst die Erfahrungen und Gefühle der Klienten wahrnehmen, ohne sie zu kritisieren. Nach einer gründlichen Überprüfung der Ressourcen kann der Spezialist seinem Klienten etwa sagen: *„Denken Sie daran, Sie haben das Zeug dazu, diese Herausforderungen zu meistern. Konzentrieren wir uns auf den nächsten Schritt nach vorn.“*