

Durch die Motivierende Gesprächsführung den Dialog bezüglich der Unsicherheit im Zusammenhang mit Impfungen erleichtern

...ein Leitfaden



Bildnachweis:
Johanna Sommer – UNIGE
Februar 2022

Freundlichkeit und Transparenz: das schafft Vertrauen

Stephen Rollnick, Patrick Berthiaume, Alessandro Diana, Judith Carpenter, Arnaud Gagneur, Damara Gutnick, Lyn Williams

Übersetzung aus dem Englischen. Französische Version zur Verfügung gestellt vom Institut de Médecine de Famille et de l'Enfance - Faculté de Médecine de l'Université de Genève (Institut für Familien- und Kindermedizin - Medizinische Fakultät der Universität Genf).

Wenn widersprüchliche Informationen über einen Impfstoff kursieren, fühlen sich Patientinnen und Patienten – insbesondere benachteiligte und sozial marginalisierte Menschen – manchmal verloren und haben Vorbehalten gegenüber dem Impfstoff, weil sie den Labors, die ihn entwickelt haben, nicht vertrauen und Angst vor den Impffolgen haben.

Dies ist ein Leitfaden für die praktische Anwendung der Motivierenden Gesprächsführung im Rahmen der Impfberatung, der die Bedeutung offener Fragen, des reflexiven Zuhörens und des horizontalen Austauschs hervorhebt. Dies ermöglicht es den Menschen, selbstbewusster, freier und selbstständig eine Entscheidung treffen zu können.

Eine Einführung in die Motivierende Gesprächsführung (auf Englisch)

Die Motivierende Gesprächsführung bei marginalisierten Randgruppen (auf Englisch)

Die Motivierende Gesprächsführung aus Sicht von Ärztinnen und Ärzten (auf Englisch)

...was man vermeiden sollte

Jemandem widersprechen und ihn koste es was es wolle überzeugen wollen.

Lässt man sich auf ein Streitgespräch ein, schafft dies eine Abwehrdynamik, die die Zusammenarbeit ausbremsst.

Beispiel – Szenario 1

Jemanden mit Ratschlägen und Informationen überhäufen, bevor man überhaupt seine Ansicht kennt.

Dadurch wird sein Entscheidungsprozess behindert.

Eine negative Meinung über jemanden oder seine Ansichten hegen.

Die Person wird dies spüren und nichts mehr an sich heranlassen.

Befehlsausdrücke verwenden, z. B. «Sie sollten...» oder «Sie müssen...».

Dies untergräbt die Entscheidungsfreiheit.

...was man stattdessen tun sollte

Menschlich und wohlwollend auftreten.

Den Standpunkt Ihrer Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner zu verstehen versuchen. In erster Linie handelt es sich um Menschen, erst danach um Patientinnen und Patienten.

Ihre eigenen Standpunkte in den Hintergrund stellen.

Respektieren Sie stets die Überzeugungen, Zweifel und Entscheidungen der Person, die zu Ihnen kommt. Ihre Aufgabe ist es, sie offen und ehrlich zu begleiten.

Aktiv zuhören.

Beispiel – Szenario 2

Durch Zuhören Zeit gewinnen (auf Englisch)

Fragen Sie Ihr Gegenüber, welche Informationen für ihn/sie bei seiner/ihrer Entscheidung hilfreich wären.

Sie/er wird dadurch das Gefühl bekommen, dass es ihre/seine Entscheidung ist.

Aufrichtig und transparent sein.

Erklären Sie klar und deutlich Ihre Rolle und Ihren Beratungsplan.

Vorgangsweise

Gehen Sie wie eine Beraterin oder ein Berater vor und nehmen Sie nicht die Haltung eines Lehrers oder einer Lehrerin ein.

Versuchen Sie zu verstehen, was für Ihr Gegenüber wichtig ist und warum er/sie zögert.

Versuchen Sie zu verstehen, welche Informationen für sie/ihn bei ihrer/seiner Entscheidung hilfreich sind.

Ratschläge, keine Belehrungen (auf Englisch)

Umsetzung

Versuchen Sie, der Person, die zu Ihnen kommt, Informationen anzubieten, anstatt ihr diese aufzudrängen.

Stellen Sie gelegentlich Aufmerksamkeit und Interesse unter Beweis, indem Sie ihre Aussagen neu formulieren – das hilft ihrem Gegenüber, sich zugehörig zu fühlen und gibt Ihnen die Möglichkeit zu überprüfen, ob Sie sie/ihn richtig verstanden haben.

Beispiel – Szenario 3

1. Sich engagieren

Bitten Sie um Erlaubnis, bevor Sie direkt zum Thema kommen.

«Wenn Sie einverstanden sind»

«Wenn es Ihnen recht ist»

«Wäre es Ihnen recht, wenn wir uns einen Moment Zeit nehmen, um...?» »

Erklären Sie Ihre Rolle.

«Meine Aufgabe ist es, Sie zu unterstützen, damit Sie die beste Entscheidung für sich treffen können. Ich werde meine eigene Meinung zum Thema Impfen zurückstellen, um Ihnen zu antworten und Sie zu informieren. »

«Ich bin da, um alle Ihre Fragen zu beantworten und Sie bei der Wahl zu unterstützen, die am besten zu Ihnen passt.» »

Wie man ein Gespräch beginnt (auf Englisch)

Wie man ein Gespräch schnell intensivieren kann (auf Englisch)



2. Den Standpunkt des Anderen verstehen

Stellen Sie der Person, die zu Ihnen kommt, Fragen.

Bevorzugen Sie offene Fragen, die es ihr ermöglichen, ihre Zweifel und möglichen Bedenken freier zu äussern.

«Wie fühlen Sie sich bei dem Gedanken, sich impfen zu lassen?» »

«Was halten Sie von der Impfung?» »

«Welche Meinung / Befürchtungen haben Sie zu diesem Thema?» »

Lassen Sie Ihr Gegenüber antworten, ohne ihn/sie zu unterbrechen, und fassen Sie dann zusammen, was er/sie gerade gesagt hat.

- Dadurch bekommt Ihr/e Gesprächspartner/in das Gefühl, gehört zu werden.
- Sie können so herausfinden, welche zusätzlichen Informationen für ihn/sie nützlich sein könnten.

Den Standpunkt Ihres Gegenübers einschätzen.

«Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 «überhaupt nicht offen für den Impfstoff» und 10 «sehr offen für den Impfstoff» bedeutet – welche Zahl würden Sie sich selbst zuordnen? »

«Was würde Ihnen helfen, sich in Bezug auf den Impfstoff sicherer zu fühlen? »

Das Vertrauen in die Impfung bewerten (auf Englisch)



3. Information anbieten: «Ask – Offer – Ask»

Ziel ist es, Informationen zu liefern, die auf die Bedürfnisse des Gesprächspartners zugeschnitten sind, und zwar auf der Grundlage dessen, was er bereits weiss oder denkt, um ihm zu helfen, seine Meinung zu entwickeln und eine gut informierte persönliche Entscheidung zu treffen.

Ask (Fragen)

«Was wissen Sie über?» »

«Was halten Sie von?» »

«Wie denken Sie über?» »

Fassen Sie zusammen und stimmen Sie dem zu, was Ihr/e Gesprächspartner/in oder geäusserzt hat.

Offer (Anbieten)

«Was möchten Sie wissen über...?» »

«Möchten Sie, dass ich Ihnen erzähle, was ich über ... weiss?» »

«Haben Sie irgendwelche Zweifel, die ich klären könnte, in Bezug auf ...?» »

Informieren Sie die Person ihren Bedürfnissen entsprechend.

Ask (Fragen)

«Was halten Sie von?» »

«Kennen Sie bereits ...?» »

«Was würde Ihnen helfen, sich in Bezug auf besser zu fühlen?» »

Fassen Sie zusammen und stimmen Sie dem zu, was Ihr/e Gesprächspartner/in oder geäusserzt hat.

Ask-Offer-Ask (auf Englisch)



4. sich die Entscheidung bestätigen lassen

«Fühlen Sie sich jetzt sicherer, was die Impfung angeht?» »

«Sie haben die Wahl.» Was wollen Sie lieber? »

«Möchten Sie jetzt eine Entscheidung treffen oder noch ein wenig darüber nachdenken?» »

«Was ist für Sie am besten?» »

Fassen Sie zusammen und stimmen Sie dem zu, was Ihr/e Gesprächspartner/in oder geäussert hat.

Zeigen Sie der Person, dass Sie ihre Entscheidung voll und ganz respektieren.

Üben Sie keinen Druck auf sie aus, sich impfen zu lassen, wenn sie dies nicht wünscht.

Betonen Sie die Möglichkeit, das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufzunehmen.

Die Entscheidung bestätigt bekommen (auf Englisch)



Szenarios

Szenario 1

«Sie haben Unrecht, ich habe Recht»

Frontalargumente sind gegenüber Menschen mit Impfbedenken selten erfolgreich. Denn wenn die betreffende Person Sie kennt und Ihnen vertraut, könnte es Ihnen gelingen, sie zu überzeugen, aber dennoch besteht die Gefahr, dass das Ergebnis kontraproduktiv ist, wie im folgenden Dialog:

Ärztin, Arzt: Sie wissen, dass Sie sich gegen COVID impfen lassen sollten? Wir verlangen das von allen unseren Patientinnen und Patienten, das ist sehr wichtig.
Patient, Patientin: Ja, ich weiss, dass Ärzte dies empfehlen, aber ich halte es nicht für eine gute Idee. Wir machen da alle mit, um den Politikern zu gehorchen, aber woher wissen wir, dass wir ihnen auch vertrauen können?

Ärztin, Arzt: Als Ärztin, Arzt kann ich Ihnen versichern, dass die Impfung dazu beitragen wird, die Infektionsrate zu senken.

Patientin, Patient: Ich habe gelesen, dass die CEO der Pharmaunternehmen das alles nur tun, um sich die Taschen zu füllen, und dass es ihnen egal ist, wenn ihre Produkte gefährlich für uns sind. Das gab's ja schon, dass schädliche Produkte vermarktet wurden – ich sehe nicht, warum wir dieses Mal davor sicher sein sollten.

Arzt, Ärztin: Sie wissen aber schon, dass jeden Tag Menschen an dem Virus sterben? **Patient, Patientin:** Natürlich, es sterben ja auch jedes Jahr Menschen an der Grippe, das ist doch das gleiche.

Je mehr Sie versuchen, Ihr Gegenüber zu überzeugen, desto mehr verschliesst sie/er sich. Sie/er könnte sogar noch skeptischer gegenüber dem Impfstoff nach Hause gehen als sie/er zu Ihnen gekommen ist. Die Praxis der Motivierenden Gesprächsführung zielt darauf ab, eine stärker auf Zusammenarbeit abstellende Beziehung zwischen Patientin, Patient und Ärztin, Arzt zu ermöglichen, da die Patienten/Patientinnen in den gesamten Entscheidungsprozess einbezogen werden und ihnen Informationen angeboten und nicht aufgezwungen werden.

Szenario 2

Aktives Zuhören.

Viele Ärztinnen und Ärzte unterbrechen die Erklärungen ihrer Patientinnen und Patienten schon nach 20 Sekunden. Dabei reicht es manchmal schon aus, eine Person ein oder zwei Minuten lang reden zu lassen, damit sie sich verstanden fühlt und von selbst das Thema wechselt.

Um jemanden kennenzulernen und zu verstehen, wie er/sie die Dinge sieht, ist die Fähigkeit, Fragen zu stellen, insbesondere offene Fragen, ganz wichtig – aber im Anschluss den Antworten offen und wohlwollend zuzuhören, ist ebenso wichtig.

Oft denkt man, Zuhören bedeute einfach nur Schweigen. Beim aktiven Zuhören ist Schweigen ein wichtiges Element, denn nur so kann der andere sagen, was ihn bewegt – aber es geht darum, dies mit gelegentlichen Neuformulierungen zu verbinden, um Ihre Aufmerksamkeit zu zeigen und zu überprüfen, ob Sie alles richtig verstanden haben.

Hier ein Beispiel:

Ärztin, Arzt: Was denken Sie derzeit über die Impfung? / Was halten Sie von der Impfung? (Offene Frage.)

Patientin, Patient: Ehrlich gesagt, ist mir das egal, denn ich verstehe nicht, wie sich COVID von der Grippe unterscheidet oder warum alle so ein Aufhebens darum machen. Der Lockdown war doch so was von unnötig, wenn Sie mich fragen.

Ärztin, Arzt: Einverstanden, Sie meinen also, dass die Leute bei COVID überreagieren. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patient: Na ja, nicht alle, aber die Pharmaunternehmen und die Regierung schon. Sie stellen sich hin und erklären uns, dass wir vorsichtig sein sollen, aber ich kenne keine einzige Person, die eine schwere Form von COVID hatte, wozu also die ganze Aufregung?

Ärztin, Arzt: Es geht also um die Vertrauensfrage Sie sind sich nicht sicher, ob Sie der Regierung vertrauen können. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patientin: Ja, genau. Wäre ja nicht das erste Mal, dass die Behörden uns reinlegen.

Ärztin, Arzt: Ich verstehe, was Sie meinen. Und Sie sind sich vielleicht nicht einmal sicher, ob Sie mir vertrauen können. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patient: Nehmen Sie es bitte nicht persönlich, aber nein, nicht wirklich. Aber wenigstens hören Sie mir zu und versuchen zu verstehen, wie sich Menschen wie ich fühlen.

Ärztin, Arzt: Was würde Ihnen helfen, sich mit all dem besser zu fühlen? (Offene Frage.)

Wie Sie sehen, kann das Gespräch durchaus einem natürlichen Gespräch ähneln, auch wenn reflexive Umformulierungen geübt werden. Sie sind ein wirksames Mittel, um die Sichtweise der Patientinnen und Patienten zu verstehen, und selbst in einem kurzen Dialog kann Empathie aufgebaut werden. Einfühlungsvermögen ist sehr wichtig, um eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.

Wenn die Person, die zu Ihnen kommt, Ihnen bestätigt, dass Sie ihr Empfinden richtig erfasst haben, sind Sie bereits auf dem richtigen Weg. Es spielt keine Rolle, ob Sie mit dieser Person übereinstimmen oder nicht. Es geht nur darum, Vermutungen über die Gefühle Ihres Gegenübers anzustellen, damit er/sie diese bestätigen, neu ausrichten oder weiterentwickeln kann.

Wenn Sie leicht in die Irre laufen (wie in unserem Szenario, als der/die Gesprächspartner/in «Na ja, nicht alle, aber die Regierung» berichtet hat), ist das nicht schlimm, solange Sie ehrliche Neugier zeigen.

Um spontan umformulieren zu können und damit Aufmerksamkeit zu zeigen, brauchen Sie vielleicht ein wenig Übung. Sie können bei jedem Gespräch üben, Ziel ist es, zu verstehen, wie sich das Gegenüber fühlt. Der Rest der Übung besteht einfach darin, der anderen Person zuzuhören, ohne ihr zu widersprechen. Diese Fähigkeiten sind nicht einfach ein psychologisches Konzept, sondern werden tatsächlich intuitiv im Alltag eingesetzt.

Gemäss Kamilla Venner bedeutet, jemand eine offene Frage zu stellen, an seine Tür zu klopfen. Wenn er oder sie Sie hereinbittet, sollten Sie «mit Respekt, Wohlwollen und Takt eintreten, und loben, was Ihnen gefällt, und sich mit Ratschlägen zur Einrichtung zurückhalten»¹.

Manche Ärztinnen und Ärzte sagen, dass sie keine Zeit zum Zuhören haben, aber unsere Erfahrung hat gezeigt, dass aktives Zuhören den Dialog sehr schnell in Gang bringt. In Wirklichkeit kostet es Sie also mehr Zeit, wenn Sie nicht zuhören!

¹ Original: « (...) mit Respekt, Freundlichkeit und Interesse das bestätigen, was in Ordnung ist, aber keine Ratschläge zur Anordnung der Möbel in der Wohnung geben. » K. Venner et al., 2007. Im Zuge der Übersetzung des vorliegenden Leitfadens aus dem Englischen übersetzt.

Szenario 3

die Motivierende Gesprächsführung

Wenn Sie eine Konfrontation vermeiden wollen und der Person, die zu Ihnen kommt, offen und wohlwollend zuhören, können Sie von deren Sichtweise ausgehen und gemeinsam mit ihr überlegen, warum sie sich impfen lassen sollte. Hier ein Beispiel für einen Dialog, der in diese Richtung geht. Er findet zu Beginn einer Beratung statt und schliesst an Szenario 2 an.

Ärztin, Arzt: Ich verstehe, was Sie meinen. Und Sie sind sich vielleicht nicht einmal sicher, ob Sie mir vertrauen können. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patient: Nehmen Sie es bitte nicht persönlich, aber nein, nicht wirklich. Aber wenigstens hören Sie mir zu und versuchen zu verstehen, wie sich Menschen wie ich fühlen.

Ärztin, Arzt: Was würde Ihnen helfen, sich mit all dem besser zu fühlen? (Offene Frage.)

Patientin, Patient: Ich kenne mich da nicht aus, aber sagen Sie mir ehrlich: Haben Sie wirklich erlebt, dass Leute schwer an COVID erkrankt sind?

Ärztin, Arzt: Ja, das habe ich erlebt. Und in einigen Fällen hatte ich ziemliche Angst um sie.

Patientin, Patient: Warum das?

Ärztin, Arzt: Möchten Sie wissen, was ich über diese Krankheit weiß und wie sie sich auswirken kann?

Patientin, Patient: Ja, aber nur das, was Sie selbst erlebt haben, und nicht das, was die Regierung uns sagt.

Ärztin, Arzt: Gut, aber erzählen Sie mir zuerst, was Sie sich für ein Bild machen, wenn man Ihnen sagt, dass jemand schwer an COVID erkrankt ist.

(Die Person beschreibt mit mehr oder weniger spöttischem Unterton die Symptome der Grippe).

Ärztin, Arzt: Verstehe. Soll ich Ihnen erzählen, was ich erlebt habe?

(Die Ärztin, der Arzt beschreibt die Symptome von schwer erkrankten Personen und die Folgen, die dies für ihren Allgemeinzustand hatte).

Was sagen Sie dazu, was ich Ihnen da beschreibe?

Patientin, Patient: Gut, ich denke immer noch, dass es nicht häufig wegen COVID so weit kommt. Für die meisten Menschen sind die Folgen nicht so gravierend.

Ärztin, Arzt: Ja, das stimmt.

(Die Ärztin, der Arzt vermeidet es tunlichst, die Behauptungen des Gegenübers zu korrigieren und sich auf eine Debatte einzulassen. Sie/er versucht vielmehr, den Standpunkt des anderen besser zu verstehen).

Sie denken also nicht, dass Sie zu den Personen gehören würden, die schwer erkranken könnten. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patient: Genau. Ich denke, dass das mit COVID ganz schön übertrieben wird.

Ärztin, Arzt: Weil wenige Menschen schwer erkranken. (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patientin: Genau das ist es. Aber gut, wenn es passiert, ist es was anderes.

Ärztin, Arzt: Eben. Zögern Sie da vielleicht doch etwas? (Umformulierung, die Aufmerksamkeit unter Beweis stellt.)

Patientin, Patient: Schon, aber ich brauche keinen, der mir sagt, was ich zu tun habe. Ich rede da nicht von Ihnen, ich meine die Regierung.

Ärztin, Arzt: Klar, es ist Ihr Leben und Sie entscheiden. Und Sie sollten wissen, dass Sie sich später immer noch impfen lassen können, wenn Sie dies wünschen, Sie können tun, was immer Sie für richtig halten.

(Betonung der Wahlfreiheit.)

Patientin, Patient: Verstehe. Momentan möchte ich mich nicht impfen lassen, aber danke, dass Sie mir zugehört haben.

Diese Einstellung ermöglicht es, die Beratung wie ein natürliches Gespräch auf Augenhöhe zu führen. Die Rolle der medizinischen Fachkraft besteht darin, dem Patienten/der Patientin Empathie entgegenzubringen, ihm/ihr klare und präzise Informationen zu geben und seine/ihre Entscheidungsfreiheit zu verteidigen.