



## MOTIVATIONSWERKZEUGE DIE LINIEN, DIE BOX UND DER KREIS



## LASSEN SIE DEN PATIENTEN DIE ARBEIT MACHEN

Haben Sie oft das Gefühl, dass Sie Zeit und Energie verschwenden, um Ihre Patienten zu überzeugen, dass sie ihr Benehmen verändern sollen, nur um ein fragwürdiges Ergebnis zu bekommen? Und irgendwie werden Sie immer für die Veränderung verantwortlich gemacht? Wenn Sie dies bejahen können, sind die drei Motivationswerkzeuge des Ida Instituts vielleicht für Sie interessant.

Die Linien, die Box und der Kreis werden erfolgreich von Gesundheitspersonal in anderen Gesundheitseinrichtungen verwendet, um Patienten aufzufordern, Verantwortung für Ihre Handlungen zu übernehmen und passende Verhaltensänderungen vorzunehmen.

### HINTERGRUND

Der Kreis beschreibt die verschiedenen Stufen und Prozesse, die ein Patient bei einer Veränderung seines Verhaltens durchläuft. Der Kreis hilft, die jetzigen und zukünftigen Motivationsstufen des Patienten während seiner Verhaltensänderung einzuschätzen. Alle Patienten durchlaufen dieselben Veränderungsprozesse und sind oft unentschieden. Dieses Model verleiht Gesundheitspersonal Richtlinien dafür, wie sie den Patienten am besten im Veränderungsprozess unterstützen können.

Das WHO Zentrum für Zusammenarbeit hat den Kreis für klinische Anwendung in Kombination mit den Linien und der Box bearbeitet. Mithilfe der Linien und der Box ist es möglich festzustellen, wo im Veränderungsprozess sich der Patient selbst einschätzt und seine Zwiespältigkeit besser zu verstehen.

Die Werkzeuge werden seit 1990 im dänischen Gesundheitswesen bei chirurgischen und kronisch kranken Patienten angewandt, die vor und nach medizinischen Eingriffen ihr Lebensstil haben ändern müssen.

### IDA'S PERSPEKTIVE

Wir sind überzeugt, dass die Linien, die Box und der Kreis in der Hörakustik nützlich sein können, um den Patienten zu unterstützen und mit einzubeziehen, und um ihn besser zu verstehen und coachen. Wir haben deshalb die Werkzeuge für die Hörakustik angepaßt.

Bei der Anwendung dieser Werkzeuge ist es sehr wichtig, dass Sie dem Patienten gut zuhören und seine Reaktionen beobachten. Dadurch wird dem Patienten Respekt und Empathie gezeigt, und Voraussetzungen für ein ausgewogenes Gespräch werden geschaffen, in dem der Patient das Gefühl hat, dass Sie ihm zuhören und entgegenkommen.

Im Folgenden finden Sie eine kurze Gebrauchsanleitung für die Werkzeuge.

<sup>1</sup> Rollnick, S., Mason, P. & Butler, C. (1999). *Health behavior change: A guide to practitioners*; London, Churchill Livingstone.

Miller, W. & Rollnick, S. (2002). *Motivational interviewing: Preparing people for change*, 2.ed.; New York, Guilford Press.

Prochaska, J.O., Norcross, J.C. & DiClemente, C.C. (1994). *Changing for good: A revolutionary six-stage program for overcoming bad habits and moving your life positively forward*; New York, Avon Books.

<sup>2</sup> Jørgensen, S.V., Hansen, H.V., Hessev, I.B., Lauritsen, J.B., Madelung, S. & Tønnesen, H., (2003). *Operation - Complications are preventable*; Copenhagen, International Health Promoting Hospitals & Health Services, Bispebjerg Hospital.

## DIE LINIEN 1/2

**1**  
Wie wichtig ist es für Sie, jetzt Ihr Hörvermögen zu verbessern?



**2**  
Wie zuversichtlich sind Sie, die empfohlene Hörlösung im Alltag auch zu nutzen?



Jørgensen, S.V., Hansen, H.V., Hessev, I.B., Lauritsen, J.B., Madelung, S. & Tønnesen, H. (2003). *Operation - Complications are preventable*; Copenhagen, International Health Promoting Hospitals & Health Services, Bispebjerg Hospital.

Die Linien können helfen, mit einem zögernden Patienten ein Gespräch zu eröffnen und seine Bereitschaft zu erkunden, die empfohlene Behandlung anzunehmen. Zwei verschiedene Fragen müssen gestellt werden um ausfindig zu machen, ob es beim Patienten eine Zwiespältigkeit gibt zwischen der Wichtigkeit, das Hörvermögen zu verbessern, und der Bereitschaft, die notwendigen Veränderungen vorzunehmen.

Die erste Frage identifiziert das Ziel: Wie wichtig ist es für den Patienten, jetzt sein Hörvermögen zu verbessern?

Die zweite Frage identifiziert den Prozess: Wie zuversichtlich ist der Patient, dass er das empfohlene Hörsystem verwenden wird?

Anhand von den zwei obigen Fragen können Sie jetzt weitermachen, indem Sie auf die Antworten des Patienten näher eingehen und ihn auffordern, die Gründe der gewünschten Verhaltensänderung zu formulieren.

Falls die Bewertung bei der ersten Frage, "Wie wichtig ist es für Sie, jetzt Ihr Hörvermögen zu verbessern?", niedrig ist, scheint der Patient kein Interesse am Hören zu haben. Fragen zu seinem Lebensstil mögen aber dennoch Situationen aufdecken, in denen der Patient gerne besser hören würde. Falls die Bewertung hoch ist, versuchen Sie auf seine Gründe einzugehen, indem Sie vielleicht Wünsche, an sozialen Aktivitäten teilzunehmen oder eine Arbeit zu haben, mit ihm besprechen. Wenn der Patient eine Bewertung über 7 angibt, fragen Sie "Warum eine 7?", um den Patienten zum Überlegen seiner eigenen Erklärung und zur Formulierung seiner tieferliegenden Gedanken zu bringen.

## DIE LINIEN

2/2

Die zweite Frage, "Wie zuversichtlich sind Sie, die empfohlene Hörlösung im Alltag auch zu nutzen?", verweist auf den Veränderungsprozess, der verbesserte Kommunikationsfähigkeiten herbeiführen wird. Egal, welche Bewertung angegeben wird, sollten Sie die Einwände des Patienten, seine Hörminderung behandeln zu lassen, erkunden. Sein Zögern mag mit der notwendigen Lebensstilveränderung verbunden sein wie z.B. Gefühlen, weniger attraktiv zu sein, Zweifel an dem Vermögen der Technologie oder fehlender Ausdauer, wenn es darum geht, das gewählte Hörsystem im Alltag erfolgreich zu verwenden. Besprechen Sie diese Themen mit dem Patienten, und erkennen Sie seine Befürchtungen an. Gleichzeitig sollten Sie ihm versichern, dass die Probleme zu einem gewissen Grade gelöst werden können und dass Besorgnisse oft beseitigt werden, sobald der Patient anfängt, seine Hörminderung anzugehen. Um jeden Preis sollten Sie es vermeiden, dem Patienten zu sagen, dass seine Besorgnisse unbegründet sind; sie sind für ihn sehr wirklich zu diesem Zeitpunkt.

## DIE BOX

1/2

**1** VORTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN SO LASSE WIE ES IST

**2** NACHTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN SO LASSE WIE ES IST

**3** POTENTIELLE NACHTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN VERBESSERE

**4** POTENTIELLE VORTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN VERBESSERE

Jørgensen, S.V., Hansen, H.V., Hessov, I.B., Lauritsen, J.B., Madelung, S. & Tønnesen, H. (2003). *Operation - Complications are preventable*; Copenhagen, International Health Promoting Hospitals & Health Services, Bispebjerg Hospital.

Die Box wird in Kombination mit den Linien verwendet und dies hauptsächlich aus zwei Gründen: Um den Patienten auf seine eigenen positiven und negativen Gedanken hinsichtlich seiner Hörminderung hinzuweisen, und um Ihnen, dem Hörgeräteakustiker, einen Eindruck von dem Motivationsgrad des Patienten zu geben. Gleichzeitig werden die Vor- und Nachteile, den jetzigen Zustand fortzuführen oder eine Verhaltensänderung vorzunehmen, für den Patienten deutlicher.

Es ist wichtig, dass der Patient selbst die Box ausfüllt. Nachher können Sie dem Patienten helfen, indem Sie Zusatzfragen stellen und ihn auffordern, mehr Einzelheiten zu geben.

Auf der nächsten Seite können Sie ein Beispiel sehen, wie Sie auf die Antworten, die Sie von dem Patienten bekommen könnten, näher eingehen können.

**1 VORTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN SO LASSE WIE ES IST**

**Ich habe kein Bedürfnis, mehr zu hören als jetzt**

*Gibt es Situationen, die Sie vermeiden, weil es Ihnen schwerfällt zu hören?*

*Haben Sie überlegt, dass Ihre Gesprächspartner vielleicht traurig oder unzufrieden sein könnten, weil Sie Informationen verpassen?*

**Ich habe kein Problem mit meinem Hören**

*Haben Sie nie das Gefühl, dass die Leute undeutlich sprechen?*

*Haben Sie Situationen erlebt, in denen es schwierig ist zu kommunizieren?*

**2 NACHTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN SO LASSE WIE ES IST**

**Mir fallen keine ein**

*Sie fühlen sich nie erschöpft, wenn Sie in Gruppen sind?*

*Würden Ihre Gesprächspartner zustimmen?*

**Ich fühle mich isoliert und von sozialen Kontakten ausgeschlossen**

*In welchen Situationen fühlen Sie sich ausgeschlossen?*

**Vielleicht verliere ich meine Arbeit!**

*Haben Sie nur bei der Arbeit Schwierigkeiten zu hören?*

**3 POTENTIELLE NACHTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN VERBESSERE**

**Hörgeräte pfeifen!**

*Haben Sie das erlebt?*

**Andere Menschen mögen mich vielleicht nicht, weil Hörgeräte unattraktiv sind!**

*Was denken Sie, wenn Sie Menschen mit Hörgeräten sehen?*

*Haben Sie überlegt, dass Ihr Verhältnis zu anderen Menschen vielleicht leiden könnte, wenn Sie sie nicht hören können oder sie mißverstehen?*

**4 POTENTIELLE VORTEILE, WENN ICH MEIN HÖRVERMÖGEN VERBESSERE**

**Ich kann mehr teilnehmen**

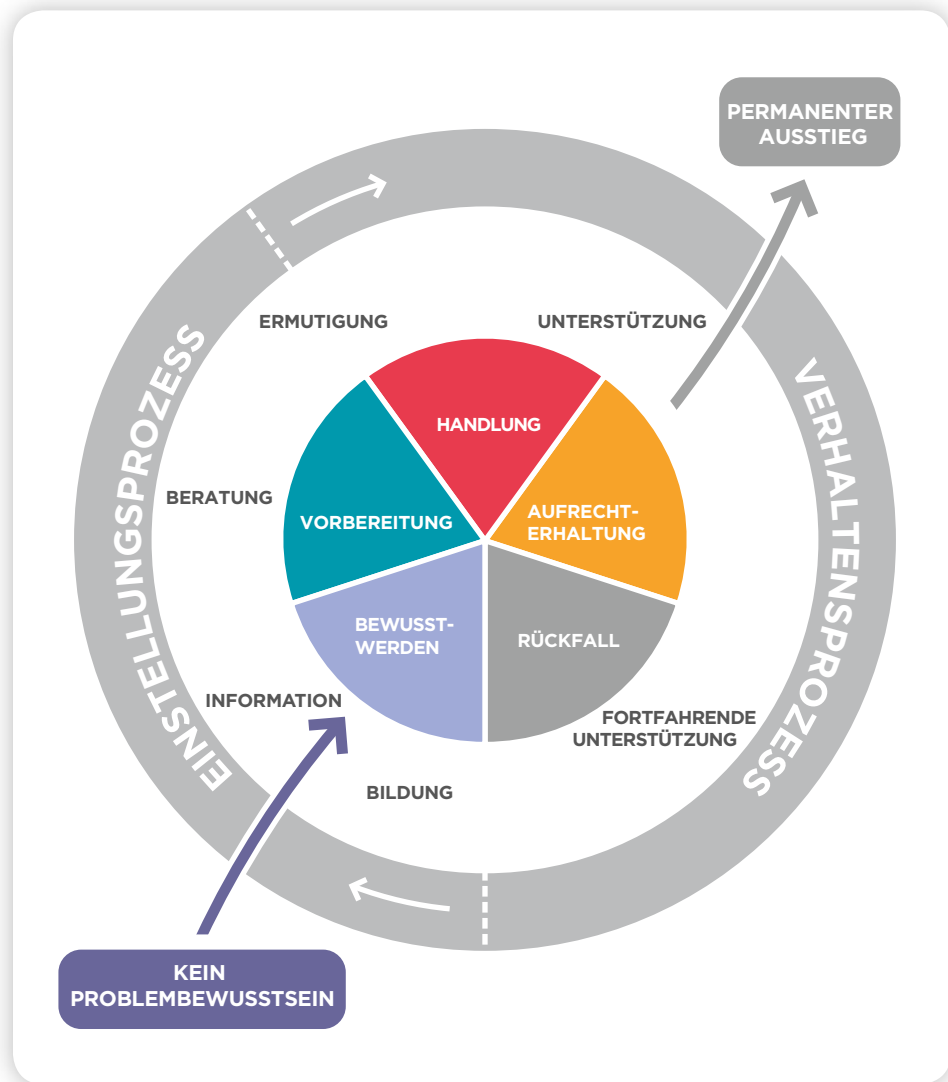
**Es wäre für mich weniger ermüdend, wenn ich nicht ständig vorgeben müsste, das zu verstehen, woüber die anderen reden.**

**Es wird mir helfen, meine Arbeit zu behalten**

**Es wird weniger Konflikte in meiner Familie geben**

*Nehmen Sie die Antwort zur Kenntnis und fragen Sie, ob es andere potentielle Vorteile geben könnte - versuchen Sie so viele Vorteile wie möglich auf die Liste zu bekommen, um die Motivation des Patienten zu steigern.*

## DER KREIS 1/2



Jørgensen, S.V., Hansen, H.V., Hessev, I.B., Lauritsen, J.B., Madelung, S. & Tønnesen, H. (2003). *Operation - Complications are preventable*; Copenhagen, International Health Promoting Hospitals & Health Services, Bispebjerg Hospital.

Der Kreis beschreibt die sieben verschiedenen Stufen, die ein Patient bei einer Veränderung seines Verhaltens durchläuft: Kein Problembewusstsein, Bewusstwerden, Vorbereitung, Handlung, Aufrechterhaltung, Rückfall und Permanenter Ausstieg.

Die verschiedenen Stufen spiegeln Veränderungen in dem Verhalten des Patienten wider. Die professionelle Unterstützung sollte mit der spezifischen Stufe des einzelnen Patienten abgestimmt werden. Unten finden Sie eine kurze Beschreibung, wie ein Patient sich verhalten könnte, und wie Sie ihn in dem Veränderungsprozess am besten unterstützen können.



Zuerst ermitteln Sie, wo sich der Patient im Kreis befindet. Um dies zu tun, empfehlen wir, dass Sie dem Patienten zunächst die folgende Frage stellen: „Welche von den folgenden Aussagen beschreibt am besten Ihre Gedanken darüber, Hörgeräte zu bekommen?“

Geben Sie dem Patienten die folgenden fünf Möglichkeiten:

1. Ich bin jetzt noch nicht bereit, Hörgeräte zu tragen.
2. Ich habe mir überlegt, dass ich vielleicht Hörgeräte brauche.
3. Ich habe angefangen, Information über Hörgeräte zu sammeln.
4. Ich bin bereit, Hörgeräte zu tragen, falls dies empfohlen wird.
5. Ich komme mit dem Gedanken, Hörgeräte zu tragen, gut klar.

Wir empfehlen, dass Sie diese Frage als Gesprächsansatz verwenden. Lassen Sie den Patienten seine Geschichte erzählen.

Es ist sehr wichtig darauf zu achten, dass Patienten häufig mehr als einmal den Kreis durchwandern, ehe ein neues Verhalten integriert und gefestigt worden ist. Das kann bis zu mehreren Monate dauern.

<sup>1</sup> Babeu, L., Kricos, P., Lesner, S. (2004). Applications of the Stages-of Change Model in audiology. *Journal of Academy of Rehabilitative Audiology*,

## **KEIN PROBLEMBEWUSSTSEIN**

Der Patient:

- erkennt, dass er ein Hörproblem hat, hält es aber nicht für so gravierend, dass er Hilfe benötigen würde.
- ist überrascht, wenn er von Menschen in seinem Umfeld auf das Problem aufmerksam gemacht wird.
- nimmt die Anzeichen einer Hörminderung, die der Hörgeräteakustiker beschreibt, nicht wahr.

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Hören Sie ihn an und geben Sie klar verständliche, kurze und genaue Information.

## **BEWUßTWERDEN**

Der Patient:

- entwickelt ein immer größeres Problembewusstsein und setzt sich zunehmend mit dem Thema Hörminderung auseinander.
- fühlt sich einerseits in der aktuellen Situation wohl, denkt aber andererseits über die Konsequenzen nach, die zu erwarten sind, wenn er weiterhin sein Hörvermögen nicht verbessert.

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Hören Sie dem Patienten zu, und erkunden Sie seine Erfahrungen hinsichtlich Hören und Kommunikation. Beraten Sie ihn kurz über die Möglichkeiten, sein Hören und seine Kommunikation zu verbessern. Unterstützen Sie ihn, und erkennen Sie seine Ansätze zur Zwiespältigkeit an.

## **VORBEREITUNG**

Der Patient:

- ist weiterhin unentschieden
- hat einen Wendepunkt erreicht und beschließt zu handeln, weiß aber nicht genau wie
- wünscht Informationen, die seine Entscheidung untermauern
- sucht die Unterstützung des Hörgeräteakustikers und anderer Personen, überlegt aber auch, alleine die Entscheidung zu treffen
- zeigt Motivation und ist bereit zu handeln

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Unterstützen Sie den Patienten bei der Entwicklung von neuen Kommunikationsstrategien. Hören Sie ihm genau zu. Beraten Sie ihn darüber, wie er seine Kommunikation mit anderen Menschen verbessern kann. Bieten Sie ihm eine Auswahl von verschiedenen Möglichkeiten statt „Patentlösungen“ an. Heben Sie die Vorteile besseren Hörvermögens hervor.

## **HANDLUNG**

Der Patient:

- ist erleichtert und stolz auf seine Entscheidung, etwas gegen die Hörminderung zu tun
- hat eventuell Zweifel, ob er durchhält
- hat das Bedürfnis, mit anderen Personen über die Hörminderung zu sprechen
- wünscht Verständnis und Anerkennung

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Hören Sie ihm genau zu. Stellen Sie die Vorteile des besseren Hörvermögens und der besseren Kommunikation in den Vordergrund. Ermutigen und unterstützen Sie den Patienten.

## **AUFRECHTERHALTUNG**

Der Patient:

- trägt jetzt Hörgeräte und/oder verwendet erfolgreiche Kommunikationsstrategien
- kann zeitweise unentschieden sein und vergißt manchmal, warum er sich für Hörgeräte entschieden hat
- ist zufrieden, Hörgeräte zu tragen, findet es aber auch schwer, mit den Folgen der Hörminderung zu leben
- sieht Hörgeräte als ein unvermeidliches Übel
- wird von Zeit zu Zeit traurig und vergißt, warum er seine Situation ändern wollte
- fühlt sich entweder erfolgreich (und geht zur Stufe „Permanenter Ausstieg“) oder gibt auf (und geht zur Stufe „Rückfall“).

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Ermutigen und unterstützen Sie den Patienten wiederholt, um seine Veränderung aufrechtzuerhalten.

## **RÜCKFALL**

Der Patient:

- quält sich, die Hörgeräte zu tragen und gibt auf
- fühlt sich wie ein Versager und wird entmutigt und böse
- fühlt, dass er einen schwachen Charakter hat
- ist entspannt und genießt die Freiheit
- ist motiviert, es wieder zu versuchen

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Stellen Sie die Vorteile besseren Hörens und besserer Kommunikation in den Mittelpunkt. Lenken Sie das Gespräch auf die überschaubaren Schritte, die es dem Patienten zuvor ermöglicht haben, neue Strategien anzuwenden. Konzentrieren Sie sich auf positive Erfahrungen, auch wenn diese nur von kurzer Dauer waren. Versuchen Sie, den Patienten zu überzeugen, einen Plan dafür zu machen, wie er sich an die neue Situation gewöhnen kann. Und dann sollten Sie ihn immer wieder unterstützen.

## **PERMANENTER AUSSTIEG**

Der Patient:

- fühlt sich mit dem Hörgerät wohl und weiß, wie er mit der Hörminderung umgehen soll

### **Wie können Sie dem Patienten auf dieser Stufe am besten helfen:**

Versichern Sie dem Patienten, dass Sie immer zur Verfügung stehen, falls er Beratung oder Unterstützung braucht.



Egebaekvej 98  
DK-2850 Naerum  
Denmark  
Tel: +45 70 22 72 17  
E-mail: [contact@idainstitute.dk](mailto:contact@idainstitute.dk)  
[www.idainstitute.com](http://www.idainstitute.com)

© Ida Institute 2012

*Das Ida Institut ist ein unabhängiges, gemeinnütziges und durch eine uneingeschränkte Bildungsförderung der Oticon Stiftung unterstütztes Institut.*