

SUPArb

Gesprächsführung mit konsumierenden Personen

Skriptum

Ergänzung zum Skriptum von
SUPArb „Suchtprävention im arbeitsmarktpolitischen Kontext“



**Sucht- und Drogen
Koordination Wien**
Institut für Suchtprävention



Für die
Stadt Wien





Inhalt

| | |
|--|----|
| Vorwort..... | 3 |
| 1. Sprechen über Sucht – eine besondere Herausforderung? | 4 |
| 1.1 „Privatsache“ Sucht? | 4 |
| 1.2 Die Besonderheiten des Interventionsgesprächs zum Thema Sucht..... | 4 |
| 2. Kommunikationstheorien | 6 |
| 2.1 Zitate zum Einstieg | 6 |
| 2.2 JoHari Fenster | 6 |
| 2.3 Kommunikationsmodel von Virginia Satir | 7 |
| 2.4 Bewusstseinssebenen | 8 |
| 2.5 Motivierende Gesprächsführung / Transtheoretisches Modell der Veränderung... | 8 |
| 3. Das perfekte Gespräch? | 9 |
| 4. Praktische Tipps für die Gesprächsführung | 11 |
| 5. Weitere Angebote im Kontext dieser Fortbildung | 11 |

In Kooperation mit





Vorwort

Das Curriculum „SUPArb - Suchtprävention im arbeitsmarktpolitischen Kontext“, das speziell für Trainer*innen und Schlüsselpersonen im arbeitsmarktpolitischen Setting entwickelt wurde, zeichnet sich von Beginn an durch eine **hohe Praxisorientierung** aus. Neben der Vermittlung von Basiswissen zum Thema Sucht stehen im Rahmen des Grundlagenseminars immer auch konkrete Fallreflexionen im Mittelpunkt.

Es hat sich bei der Durchführung der Seminare gezeigt, dass die Trainer*innen zwar oft motiviert sind, Maßnahmen zur Unterstützung von Teilnehmer*innen einzuleiten, doch manchmal unsicher sind, wie sie Konsum und Sucht ansprechen sollten. Neben der prinzipiellen Scheu vor dem heiklen Thema zeigten sich auch Bedenken bezüglich der Strategie:

- Wie kann in diesem Kontext über Sucht gesprochen werden, ohne die eigenen Grenzen und die des Gegenübers zu verletzen?
- Wie kann eine Veränderungsmotivation hergestellt werden?
- Und welche Einschränkungen und Spielräume bietet das spezielle Setting?

Der Bedarf, sich näher mit **Gesprächsführung** zu diesem speziellen Thema auseinanderzusetzen, wurde vom Institut für Suchtprävention der Sucht und Drogenkoordination Wien und dem Verein Dialog erkannt und aufgegriffen. In einem eigenen Zusatzmodul mit dem **Titel SUPArb „Gesprächsführung mit konsumierenden Personen“** werden nicht nur die obigen Fragen beantwortet, sondern auch **konkrete Gespräche geübt**.

Die wichtigsten Gedanken zum „Reden über Konsum und Sucht“ wiederum sind in diesem Skriptum festgehalten und sollen zur Motivation dienen, das Thema aktiv aufzugreifen. Denn man kann nichts falsch machen – außer Auffälligkeiten nicht ansprechen.



1. Sprechen über Sucht – eine besondere Herausforderung?

1.1 „Privatsache“ Sucht?

Die Frage, die sich immer wieder im Kontext Arbeit stellt, ist, inwieweit es einer Führungskraft zusteht, Mitarbeiter*innen auf das doch sehr private Thema Sucht anzusprechen. Lange Zeit wurden ein auffälliger Konsum oder Sucht als Privatsache angesehen. Wenn Auswirkungen auf die Arbeit bestanden, wurden die betroffenen Personen häufig einfach nach Hause geschickt. Die gleiche Situation zeigte sich bei beruflichen Fortbildungen: Kann und soll eine Kursleitung das Thema ansprechen?

Heute werden verstärkt die Zusammenhänge zwischen einer Suchterkrankung einerseits und Krankenständen, Fehlleistungen, Arbeitsunfällen, Imageproblemen sowie einer negativen Beeinflussung des Arbeitsklimas andererseits gesehen. Zudem wird der Fürsorgepflicht der Arbeitgeber*in und der Gesundheitsförderung mehr Bedeutung zugemessen, was jeder*jedem einzelnen Mitarbeitenden zugutekommt.

Sucht ist daher nicht mehr „nur“ Privatsache, sondern zählt zu den Themen, dem sich moderne Führungskräfte sowie Leitungen vermehrt stellen.

1.2 Die Besonderheiten des Interventionsgesprächs zum Thema Sucht

Das Besondere am Interventionsgespräch zum Thema Sucht liegt darin, dass es um ein Thema geht, bei dem die Person zu einem heiklen Thema angesprochen wird. Die Gefahr, in eine inadäquate Rolle zu kommen, ist groß. Mögliche Rollen sind:

- **Rolle 1: Polizist*in.** Im Gespräch wird versucht, herauszufinden, was es mit der Suchterkrankung der betreffenden Person „wirklich“ auf sich hat. Fakten werden zur „Überführung“ gesammelt und auf den Tisch gelegt, Ziel ist ein „Geständnis“ der Kursteilnehmer*in ein „Problem“ zu haben, damit weitere Maßnahmen eingeleitet werden können.
- **Rolle 2: Diagnostiker*in:** Sie*er verfolgt ein ähnliches Ziel: durch geschicktes Fragen eine genaue Diagnose zu erhalten. Die betroffene Person soll sich ihres



Problems bewusst werden. Es soll Klarheit darüber bestehen, wie das Verhalten eingeordnet werden kann.

- **Rolle 3: Therapeut*in.** Sie*er möchte in erster Linie helfen und will daher erreichen, dass die*der Kursteilnehmende ihr vertraut. Sie erwartet, dass die*der Betroffene die angebotene Hilfe annimmt, sich öffnet und an der Suchterkrankung arbeitet.
- **Rolle 4: Kindergärtner*in.** Sie*er versucht der*dem Teilnehmenden klar zu machen, dass sie*er ein Problem hat und dass sie auf ihrer*seiner Seite steht. Dies beweist sie, indem sie negative Konsequenzen ausschließt und bereits alles in die Wege geleitet hat, damit die betreffende Person in Ruhe ihr Problem bearbeiten kann.

All diese Rollen bergen Vor- und Nachteile, sind in ihrer Ausschließlichkeit jedoch wenig hilfreich. Aus Sicht der betroffenen Kursteilnehmenden wird in den meisten Fällen Verleugnung, Abwehr oder Verschleierung als Taktik gewählt werden. Dies passiert nicht aus Bosheit, sondern lässt sich gut nachvollziehen:

- Es ist fraglich, inwieweit der eigene Konsum als Problem gesehen wird.
- Von einer Kursleitung auf ein Fehlverhalten oder auf Auffälligkeiten angesprochen zu werden, ist unangenehm und peinlich.
- Zudem sind die Konsequenzen häufig unklar: Drohen existentielle oder berufliche Auswirkungen, wenn ich zugebe, dass ich ein Suchtproblem habe?
- Der Konsum von Alkohol oder Medikamenten wird oft tatsächlich als Privatsache angesehen, welche die Kursleitung nichts angeht.

Ziel aus Sicht der betroffenen Person ist daher häufig eine Schadensminimierung bezüglich möglicher Konsequenzen und eine vorläufige Beruhigung der Situation.



2. Kommunikationstheorien

Im Folgenden sollen einige Kommunikationstheorien auf die spezielle Situation des Interventionsgesprächs zum Thema Sucht hin beleuchtet werden.

2.1 Zitate zum Einstieg

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

(Paul Watzlawick)

„Gelungene Kommunikation hängt immer vom Wohlwollen des Gegenübers ab.“

(Max Frisch)

„Je geringer die Information, desto größer ist die Aggression.“

(George Bach)

„Reflektieren, nicht agieren.“

(Sigmund Freud)

2.2 JoHari Fenster

Das JoHari-Fenster von Joe Luft und Harry Ingham ist ein Modell aus der Gruppendynamik und beschreibt den Einfluss bewusster und unbewusster Inhalte. Die vier Quadranten ergeben sich daraus, welches Wissen geteilt wird, welches nur einem Teil zur Verfügung steht und welches nicht vorhanden ist:



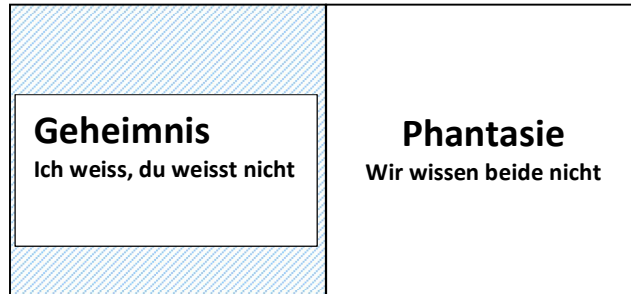


Abb 1.: JoHari Fenster

Das eigene problematische Konsumverhalten wird von der*dem Kursteilnehmenden in den meisten Fällen entweder vor der Kursleitung geheim gehalten (Geheimnis) oder ist selbst als Problem nicht bewusst (blinder Fleck). Es kann aber auch durchaus sein, dass sich der Verdacht im Bereich der Phantasie bewegt. In jedem Fall kann als Ziel in diesem Modell die Überführung des Themas in den Bereich der Arena genannt werden, wobei es dazu nicht nur das Wohlwollen des Gegenübers braucht, sondern auch Zeit und Geduld.

2.3 Kommunikationsmodell von Virginia Satir

Die Familientherapeutin Virginia Satir hat sich intensiv der Kommunikation innerhalb der Familie gewidmet. Das von ihr entwickelte Kommunikations-Modell kennt **vier Kommunikationsarten**, die auch auf das Thema Sucht umlegbar sind:

- Beschwichtigen
- Anklagen
- Rationalisieren
- Ablenken

Legt man ihre Thesen auf das Thema Sucht um, so können sich diese Haltungen sowohl bei der konsumierenden Person finden, aber auch bei deren Gegenüber. Umso wichtiger ist es für die Führungskraft, in der Vorbereitung auch die eigene Rolle und Strategie im Gespräch zu überdenken. So kann ein Aufeinandertreffen von zwei „Beschwichtiger*innen“ durchaus dazu führen, dass beide Seiten froh sind, sich darauf einigen zu können, dass der beobachtete Konsum „gar nicht so schlimm“ sei.



Wichtig ist aber auch zu sehen, dass jede der genannten Kommunikationsarten sowohl negative als auch positive Aspekte in sich birgt. Das Bewusstsein dafür sowie eine Entscheidung, welche Elemente hilfreich sein können, tragen zu einer gelungenen Kommunikation bei.

2.4 Bewusstseinssebenen

C.G. Jung unterscheidet **vier Bewusstseinssebenen**:

- Ebene des Denkens (Verstandesebene)
- Ebene des Fühlens (Gefühlsebene)
- Ebene der Körper-Empfindung
- Ebene der Intuition

Besonders letztere wird sehr oft vernachlässigt, da sie zu unkonkret erscheint. Zwar ist beim „Bauchgefühl“ in der Beurteilung einer Situation Vorsicht geboten, dennoch sollte es nicht außer Acht gelassen werden. Häufig ist es Ausgangspunkt dafür, eine Situation genauer zu betrachten und ein Gespräch zu suchen.

2.5 Motivierende Gesprächsführung / Transtheoretisches Modell der Veränderung

Motivierende Gesprächsführung (entwickelt von Miller und Rollnick¹ für die Suchtberatung) zielt darauf ab, die Motivation für eine Verhaltensänderung zu erhöhen. Dabei wird die Verantwortung klar bei der betreffenden Person belassen, weshalb diese Form der Gesprächsführung nicht für jedes Setting geeignet ist. Die wichtigsten Elemente wie Empathie, die Erhöhung der Selbstwirksamkeit, das Akzeptieren von Widerstand oder das Erzeugen von Diskrepanzen eignen sich jedoch gerade im Gespräch über einen problematischen Konsum oder über Sucht.

¹ Miller, W., Rollnick S., (2004): Motivierende Gesprächsführung, Freiburg im Breisgau.



Abb 2: in Anlehnung an das „Spiralmodell der Veränderung“ nach Prochaska, u.a. 1994, www.ginko-stiftung.de

3. Das perfekte Gespräch?

Das perfekte Gespräch an sich gibt es nicht. Vielmehr sollte im Vorfeld überlegt werden, wann ein Gespräch als gelungen bezeichnet werden könnte. Folgende Überlegungen können dazu herangezogen werden:

- Was ist Thema des Gesprächs? Häufig sind dies im ersten Gespräch nicht Verdächtigungen, sondern in erster Linie konkrete **Beobachtungen und Fakten**. Es kann jedoch auch die Sorge der Kursleitung um eine*n Teilnehmer*in sein. Zu beachten ist, dass das Thema nicht automatisch vom Gegenüber aufgegriffen oder geteilt werden muss.



- Was ist das Ziel des Gesprächs und habe ich es erreicht? Wichtig ist dabei eine **realistische Zielsetzung**. Diese kann bei einem ersten Gespräch durchaus „nur“ darin bestehen, eine Auffälligkeit angesprochen zu haben, um so beim Gegenüber ein Bewusstsein zu schaffen. Gerade im Fall eines problematischen Konsums kann die Botschaft „Mir fällt etwas auf“ bereits von großer Bedeutung für die betreffende Person sein.
- Passt das Gespräch zu meinem generellen Führungsstil oder möchte ich mich anders verkaufen, als ich bin? **Authentizität** ist gerade dann von Bedeutung, wenn es um ein heikles Thema geht, das Vertrauen erfordert. Ob streng oder gewährend, ob entgegenkommend oder restriktiv – wichtig sind Klarheit für die*den betroffenen Kursteilnehmenden und eine Kompatibilität damit, wie sie*er die Kursleitung bis dato erlebt hat.
- Ist das Gespräch mit meiner Rolle als Kursleitung und meinem Auftrag in der Institution kompatibel? Auch bei einem „privaten“ Thema bleiben die Funktionen bestehen. Gerade ein Gespräch zum Thema Sucht braucht einen **definierten Rahmen und geklärte Verantwortlichkeiten**. Das hilft beiden Seiten dabei, Klarheit zu schaffen. Vereinbarungen werden so erleichtert.
- Brauche ich **Unterstützung**? Sich mit jemandem auszutauschen oder anderweitige Unterstützung zu holen, ist legitim und durchaus professionell. Dabei geht es nicht darum, sämtliche Details über eine*n Teilnehmer*in preiszugeben, sondern die eigenen Beobachtungen und Einschätzungen zu überprüfen. Zudem kann es hilfreich sein, die gesetzten Schritte zu reflektieren und „absegnen“ zu lassen.



4. Praktische Tipps für die Gesprächsführung

- Bereiten Sie sich gut auf das Gespräch vor!
- Nehmen Sie Aufzeichnungen über konkrete Vorfälle und Beobachtungen mit!
- Schaffen Sie eine vertrauensvolle, aber professionelle Gesprächsumgebung!
- Bleiben Sie bei Ihren Beobachtungen und vermitteln Sie diese in Ich-Botschaften!
- Legen Sie den Fokus auf die Arbeits- bzw. Kursfähigkeit! Es steht Ihnen nicht zu, eine Suchtdiagnose zu stellen.
- Rechnen Sie nicht mit einem „Geständnis“ oder einer Selbstoffenbarung des Gegenübers! Primäres Ziel kann nur sein, die*den Teilnehmenden mit dem Thema zu konfrontieren.
- Artikulieren Sie klar, was sich verändern muss, und legen Sie die Regeln für die weitere Zusammenarbeit fest!
- Vereinbaren Sie einen weiteren Termin nach einem Beobachtungszeitraum!
- Signalisieren Sie Unterstützung, achten Sie aber auf Ihre eigenen Grenzen! Informieren Sie sich vorab, wohin Sie die*den Teilnehmenden vermitteln können!

5. Weitere Angebote im Kontext dieser Fortbildung

Broschüren und Informationsmaterial:

- Alkohol und andere Suchtmittel am Arbeitsplatz – ein Leitfaden für Führungskräfte
- Sucht am Arbeitsplatz. Informationen für Mitarbeiter*innen
- Sucht am Arbeitsplatz – was tun? Angebote für Wiener Betriebe
- Handlungsleitfaden für Lehrbetriebe zum Thema „Konsum von (il)legalen psychoaktiven Substanzen“
- Alkohol: Wirkungen verstehen – mit Promille-Rechner

Diese und andere Broschüren finden Sie zur **kostenlosen Bestellung** für den Raum Wien unter <https://sdw.wien/information/broschueren-infomaterial>

Download einer Musterbetriebsvereinbarung „Betriebliche Suchtprävention“ unter <https://sdw.wien/information/downloadbereich/musterbetriebsvereinbarung>



E-Learning:

Unsere Basisschulungen in Form von Videos mit Verständnisfragen:

- [„Grundlagen Sucht“](#) (Durchführungsdauer ca. 50 Min.)
- [„SUPArb - Suchtprävention im arbeitsmarktpolitischen Kontext“](#) (Durchführungsdauer ca. 30 Min.)
- [Wissen zum Thema Sucht für AMS-Beraterinnen und Berater](#) (Durchführungsdauer ca. 50 Minuten)

Das **gesamte Fortbildungsangebot** des Instituts für Suchtprävention finden Sie unter <https://bildung.sdw.wien>

Für einen **Überblick unserer Angebote für Arbeit und Betrieb** besuchen Sie unsere Webseite:

<https://sdw.wien/>

<https://sdw.wien/angebot/praevention/arbeit-und-betrieb>

Das gesamte **Fortbildungsangebot der Suchtprävention und Früherkennung des Verein Dialog** finden Sie unter

<https://www.dialog-on.at/suchtpraevention>

Für einen **Überblick der Angebote des Verein Dialog für Arbeit und Betrieb** besuchen Sie unsere Webseite:

<https://www.dialog-on.at/node/775>



© Institut für Suchtprävention (ISP) der Sucht- und Drogenkoordination Wien (SDW)

Dieses Skriptum ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte bleiben auch bei nur auszugsweiser Verwertung der SDW/dem ISP vorbehalten.

Autor*innen:

Mag.a Andrea Lins-Hoffelner (SDW)

Mag. Martin Weber (Verein Dialog)

Herausgegeben von:

Institut für Suchtprävention der Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH

Modecenterstraße 14/B/2. OG

1030 Wien

Stand: Mai 2022