

## Beziehungsgestaltung, Leitfaden Gesprächsführung

*(Quelle: Auszüge aus dem KOKES Handbuch priMa, Version Juli 2014 mit geringfügigen Anpassungen der KESB Ausserschwyz)*

Das Gelingen einer Massnahme ist oft abhängig von der Gestaltung der persönlichen Beziehung zwischen dem Beistand oder der Beiständin und der betroffenen Person.

### Beziehungsgestaltung

#### Ernstnehmen, Zutrauen, Freiraum lassen

Für eine betroffene Person ist es wichtig, ernstgenommen zu werden. Soweit möglich, ist die betroffene Person in die Planung und Organisation der Aufgaben- und Problemlösung einzubeziehen. Eventuell gibt es Bereiche, die die betroffene Person durchaus noch selber wahrnehmen kann. Wo noch möglich, sollte der Beistand oder die Beiständin die betroffene Person nicht von ihrer Eigenverantwortung entbinden. Es gilt die positiven, starken Seiten zu erhalten oder wo möglich zu fördern (Art. 406 ZGB). Wenn ein Mensch Freiräume selber ausfüllen und gestalten kann, stärkt dies sein Selbstwertgefühl. Deshalb darf man ruhig auch mal ein Experiment eingehen, wenn die betroffene Person eigene Vorschläge bringt und dadurch keine vitalen Interessen gefährdet sind. Andererseits können urteilsunfähige Menschen mit solchen Herausforderungen überfordert werden. Der Beistand oder die Beiständin steht bei dieser Aufgabe in einem Spannungsfeld.

#### Erwartungen klären und Ziele setzen

Da wir Situationen jeweils entsprechend unserer Wahrnehmung interpretieren, ist es sinnvoll, gegenseitige Erwartungen soweit wie möglich zu klären. Vielleicht verbindet die betreute Person ganz bestimmte Vorstellungen mit einer erwachsenenschutzrechtlichen Massnahme. Ob diese realistisch sind oder nicht, lässt sich nur klären, wenn diese offen ausgesprochen werden.

Es ist durchaus möglich, dass eine urteilsunfähige Person mit der Klärung von Erwartungen und dem Festlegen von Zielsetzungen überfordert ist. Hier ist der Beistand oder die Beiständin aufgefordert, nach bestem Wissen und Gewissen im Interesse der betroffenen Person zu entscheiden und zu handeln.

#### Gefühle offen kommunizieren

Es kann hilfreich sein, mit der betroffenen Person über Einstellungen und Gefühle zu reden. Kommunizieren ist auch ohne Worte möglich, es kann jedoch das Vertrauen fördern, wenn wir unsere Gefühle offen mitteilen. Ehrlichkeit soll die andere Person jedoch nicht verletzen. Sie hat wie jeder Mensch ein Recht darauf, anders zu sein. Der Beistand oder die Beiständin ist diesbezüglich gefordert mit grossem Einfühlungsvermögen zu kommunizieren.

#### Konstruktive Kritik

Bei konstruktiver Kritik geht es nicht nur darum, ein Problem zu thematisieren, sondern es gemeinsam zu lösen. Der Kritiker bezieht sich im Gespräch konkret auf ein problematisches Verhalten und gibt seinem Gegenüber Anregungen wie er sein Verhalten ändern kann. Die Kritik ist lösungsorientiert und nicht schuldzuweisend.

Damit die Kritik konstruktiv wird, sollte man folgende Fragen stellen: «Was will ich damit erreichen? Werde ich verstanden? Ist meine Botschaft angekommen? Wie kann ich mein Gegenüber unterstützen?»

Kommunikation findet auf vielen Ebenen statt und wird durch viele Einflüsse geprägt. Ob wir mit Menschen aus anderen Kulturen sprechen, uns in einer anderen Sprache unterhalten, ob wir mit einer Frau oder einem Mann reden, beeinflusst unser eigenes Verhalten stark. Es bleibt eine Kunst sich verständlich zu machen und zu verstehen und dabei seinem Gegenüber mit Respekt und Aufmerksamkeit zu begegnen.

## **Gesprächsführung**

### **Leitfaden Gesprächsführung**

#### **Vorbereitung auf ein Gespräch**

Bevor wir das Gespräch zu jemandem suchen, sollten wir uns bewusst darauf vorbereiten. Nachfolgend einige Anhaltspunkte dazu:

#### **Sich innerlich (in der Vorstellung) auf ein Gespräch einstellen**

Was löst die andere Person in mir aus?

Wie reagiere ich gefühlsmässig auf sie?

Weiss die betroffene Person dies von mir?

Kann ich es ihr kommunizieren?

Wie gut kenne ich die Person überhaupt?

#### **Der zeitliche wie situative Kontext beeinflusst das Gespräch**

Wann fand der letzte Kontakt statt?

Wie sah die Situation damals aus?

Was ist inzwischen passiert?

Um welche konkrete Situation geht es heute?

#### **Themen, Ziele und möglicher Verlauf eines Gespräches**

Geht es in diesem Gespräch darum, die andere Person zu informieren?

Soll etwas geklärt werden?

Geht es um schlechte Nachrichten, Konflikte oder aktuelle Probleme?

Was will ich bei diesem Treffen sicher zur Sprache bringen?

Fällt es mir schwer, über ein bestimmtes Thema zu reden?

Benötige ich Unterlagen wie z.B. Briefe, Zeitungsausschnitte, Berichte?

Stelle ich mir einen bestimmten Gesprächsablauf vor und soll ich mir im Voraus Notizen dazu machen?

#### **Sowohl der Ort wie die vorhandene Zeit beeinflussen den Gesprächscharakter**

Soll das Gespräch in einem gemütlichen Rahmen (im eigenen Raum, Garten, Spaziergang, evtl. bei Kaffee und Kuchen) stattfinden?

Hat das Gespräch Sitzungscharakter (z.B. Büro)?

Hat das Gespräch eher Unterhaltungs- oder allenfalls Ablenkungscharakter (z.B. auf der Autofahrt, während dem Einkauf oder beim Essen)?

Ist die Zeit sinnvoll begrenzt, ganz offen oder besteht Zeitdruck?

Ist der Zeitpunkt des Gesprächs im vornherein klar?

Ist die betroffene Person entsprechend informiert (und kann sie sich darauf einstellen)?

## **Gesprächsförderndes Verhalten**

Bevor wir uns dem gesprächsfördernden - also positiven - Verhalten widmen, wollen wir ein Augenmerk auf die häufigsten Fehler richten, die im Gespräch passieren können. Am besten kommen wir diesen auf die Schliche, wenn wir überlegen, wie solches Verhalten auf uns selber wirkt.

### **→ Wie wir negatives Gesprächsverhalten erkennen:**

Wir werden persönlich kritisiert.

Der Gesprächspartner lässt uns nicht ausreden.

Die andere Person hält einen Monolog und lässt uns nicht zu Wort kommen.

Etwas Einmaliges wird verallgemeinert.

Wir werden belehrt oder es werden Behauptungen in den Raum gestellt, die nicht erwiesen sind.

Wir reden aneinander vorbei.

Unser Thema wird vertagt und damit kann das Problem nicht angegangen werden.

Es werden "Haare" gespalten.

Unsere Gefühle werden ignoriert oder nicht gebührend ernst genommen.

Nach Möglichkeit sollten wir ein solch negatives Gespräch vermeiden. Schutzbedürftige Personen reagieren negativen Gesprächssituationen gegenüber oft mit Überforderung (fühlen sich hilflos, nervös, ausgeliefert und werden aggressiv). Es lohnt sich deshalb, sich um ein gutes Gespräch zu bemühen.

### **→ Gesprächsförderndes Verhalten:**

Ich strukturiere das Gespräch und berücksichtige dabei die Aufnahmekapazität.

Ich berücksichtige die sprachlichen Fähigkeiten (kurze Sätze, Pausen, Nachfragen, Zeit lassen zum Antworten).

Ich höre zu, versuche zu verstehen und teile mit, wie ich es verstanden habe.

Ich beziehe mich auf das Gesagte und vermeide es, Monologe zu halten.

Ab und zu fasse ich das Gesagte zusammen.

Ich verzichte auf Kritik und teile stattdessen meine Wahrnehmung mit.

Ich sage, was mir wichtig ist, resp. welchen Standpunkt ich einnehme (dadurch behalte ich den Bezug zu mir selber und verhalte mich echt).

Ich rede in Ich-Form und übernehme dadurch die Verantwortung für das, was ich sage.

Wenn ich eine Frage stelle, sage ich einleitend, weshalb sie mir wichtig scheint.

Wenn sich mein Gesprächspartner nicht aufs Gespräch konzentrieren kann, weil ihn etwas stört, weil es ihm langweilig ist oder er innerlich mit anderen Themen beschäftigt ist, hat die Klärung dieser Störung Vorrang.

Natürlich wird es uns nicht gelingen, all diese Regeln im Kopf zu behalten. Wenn wir uns während eines Gespräches an diese zu erinnern versuchen, wird dies zudem den Gesprächsverlauf ins Stocken bringen. Die Stichworte können uns jedoch vielleicht dazu anregen, unser Kommunikationsverhalten ab und zu mal zu überdenken.