



PriMa-Leitfaden - Checkliste Gespräche führen

Wie in der Information „Beziehung gestalten“ dargelegt, stellen Beratungs- oder Betreuungsgespräche manchmal besondere Anforderungen an Sie als PriMa und an die betreute Person. Hier finden Sie in geraffter Form Hinweise, die Sie dabei unterstützen können

Niemand ist allwissend

- Weder müssen Sie alles wissen, noch müssen Sie für jede schwierige Situation eine Lösung bereithalten.
- Versuchen Sie zuzuhören. Probieren Sie, Distanz zu wahren und lösen Sie sich von festgelegten Vorstellungen.
- Pausen gehören zum Gespräch wie das Sprechen. Halten Sie darum Pausen aus. Die betreute Person benötigt vielleicht mehr Zeit als Sie, einen Inhalt zu verstehen, darüber nachzudenken und eine Antwort zu formulieren.
- Zeit zum Überlegen ist nicht verlorene Zeit. Die wirklichen Erkenntnisse erfolgen oft erst nach dem Gespräch.

Vorbereitung des Gesprächs

- Wo findet das Gespräch statt? Welcher Ort (Zuhause, im Restaurant, im Büro) ist für das vorgesehene Gespräch ideal und unterstützt den Erfolg des Gespräches?
- Was wurde im letzten Gespräch erörtert? Gibt es Abmachungen, Aufgaben, welche überprüft werden müssen? Mit Ihrem Nachfragen signalisieren Sie Interesse und Ihre Verbindlichkeit („...wie ist es Ihnen denn [beim fraglichen Thema] seit unserem letzten Gespräch ergangen? Konnten Sie in der Zwischenzeit Ihre Cousine treffen?“)
- Was wollen Sie mit dem bevorstehenden Gespräch erreichen? Was sind die Ziele?
- Welche konkreten Vereinbarungen können allenfalls am Schluss des Gesprächs getroffen werden? Wurden klare Abmachungen vereinbart? Hat die betreute Person die Vereinbarung verstanden und ist sie damit auch einverstanden?

Spontanes Gespräch

- Sind Sie innerlich bereit für ein Gespräch?
- Haben Sie genügend Zeit?
- Ist es sinnvoll, in einer vielleicht angespannten Situation zu sprechen, oder soll das Gespräch verschoben werden?

Während des Gesprächs

- Zeigen Sie Interesse, hören Sie aktiv zu, lassen Sie die betreute Person ausreden, fragen Sie nach („...wie war das genau? Wie muss ich mir dies vorstellen? Wie haben Sie diese schwierige Situation gemeistert ...? Wo war das...? Wann hat sich dies zugetragen...?“)
- Geben Sie Rückmeldungen, fassen Sie das Gehörte kurz zusammen. So vermeiden Sie Missverständnisse.
- Stellen Sie offene Fragen, die von der betreuten Person nicht nur mit Ja oder Nein beantwortet werden können („...Wie meinen Sie das? Was erwarten Sie davon?“)
- Gehen Sie auf geäußerte Gefühle ein. Spenden Sie Trost. Teilen Sie Freude.
- Auch nonverbale Äusserungen können Sie ansprechen. („...Sie scheinen bedrückt, wenn ich darüber spreche? Stimmt mein Eindruck? Möchten Sie mehr dazu sagen?“)

Negative Nachrichten / Gegenmeinungen

- Das Überbringen negativer Botschaften kann ebenfalls zur PriMa-Aufgabe gehören. Schieben Sie solche Mitteilungen nicht zu lange hinaus. Reden Sie „nicht um den heissen Brei herum“, wählen Sie eine sachliche Sprache. Geben Sie der betreuten Person Gelegenheit, das Gehörte zu „verdauen“. Schlechte Nachrichten sollten Sie also nicht erst am Schluss des Gespräches mitteilen. Manchmal hilft es der betreuten Person, sich von den Gefühlen der negativen Botschaft etwas zu distanzieren, wenn Sie mit ihr noch eine kleine Aktivität unternehmen.
- Lassen Sie Gegenmeinungen zu. Versuchen Sie, die Standpunkte mit der Gegenüberstellung von verschiedenen Argumenten (Ihre und die der betreuten Person) zu verdeutlichen.

Aktennotiz

- Machen Sie sich nach jedem Gespräch eine kurze Aktennotiz über Inhalt und Abmachungen.
- Diese Aktennotizen sind Ihnen für das spätere Formulieren des Rechenschaftsberichtes hilfreich.
- Fassen Sie die Aktennotiz so ab, dass die betreute Person jederzeit Einsicht haben könnte.
- Erstellen Sie keine „Sündenregister“ oder Geheimdossiers.

Geschäftsleitung KESB, 31.12.2019