

Zwangsmassnahmen: Wie kommunizieren?
Nationale Tagung vom 10. Dezember 2015 in Bern

„Ich brauch das nicht, lasst mich in Ruh“ – im Gespräch mit betroffenen Menschen

Jacqueline Frossard, Dr. phil und MLaw, Fachpsychologin für Psychotherapie FSP
und Juristin, Leiterin KESB Birstal und Präsidentin Spruchkörper I

Abstract

Um dem Ziel näher zu kommen, mit belasteten Menschen möglichst gute Gespräche führen zu können, wenden wir uns zunächst der menschlicher Kommunikation im Allgemeinen zu. Wovon wird die Dynamik im Gespräch geprägt und inwiefern können wir darauf Einfluss nehmen? Was hören wir alles, auch wenn es nicht gesagt wird? Wir erfahren anhand des alten aber noch immer sehr aktuellen Modells von Schulz von Thun, wie wir mit vier Ohren hören und mit vier Ohren gehört werden.

Danach wenden wir uns dem Gespräch im Zwangskontext zu und befassen uns mit dessen Vorbereitung. Es werden Auswege aus schwierigen Gesprächssituationen gezeigt und Hinweise zu Übermittlung schwieriger Gesprächsinhalte gegeben.

Im letzten Teil versuchen wir, menschliches Gesprächsverhalten zu analysieren mit dem Ziel, den Menschen, mit dem wir sprechen, besser zu verstehen. Die Frage nach dem „warum?“ muss vor der Frage nach dem „wie ändern?“ kommen, wenn wir belastete Menschen im Gespräch erreichen wollen. Der Gedanke, dass Menschen, die wir als schwierig empfinden, nicht ohne Grund sich so verhalten, wie sie dies tun, soll uns den Umgang mit ihnen erleichtern.

Aspekte, die bei Zwangsmassnahmen beachtet werden sollten:

- In ungleichen Machtverhältnissen sind Menschen sehr verletzlich, dieser Verletzlichkeit muss Rechnung getragen werden.
- Den Menschen in seinem (Gesprächs)-Verhalten zu verstehen ist der erste Schritt zur guten Kommunikation.
- Menschen im Rahmen von Zwangsmassnahmen haben auch ihre Stärken und im Leben (das oft nicht einfach war) etwas geleistet. Auch dies verdient Beachtung, nicht nur das Defizit.

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden 

**«Ich brauch das nicht,
lasst mich in Ruh»
Im Gespräch mit betroffenen Menschen**

Jacqueline Frossard, Dr. phil + MLaw
Nationale KOKES-Tagung vom 10.12.2015

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden 

Inhalt

1. Gesprächsdynamik
2. Wie hören und wie sprechen wir?
3. Aufbau eines Gesprächs im Zwangsmassnahmenbereich
4. Denken und Verhalten während des Gesprächs

© Jacqueline Frossard

1. Gesprächsdynamik

Wer hier schwierig ist...

... ist oft eine Frage der Optik



... oder der Dynamik zwischen den Beteiligten

© Jacqueline Frossard

Die Dynamik im Gespräch

- Sympathie und Antipathie
- Grundhaltung auf beiden Seiten (bewusst/unbewusst)
- Befindlichkeit der Gesprächspartner (Stress, Gereiztheit, Zeitdruck)
- Ausmass an gegenseitigem Verständnis
- Inhalt (gute/schlechte Nachricht)
- Respekt
- ...

Respekt ...

... zeigt sich z.B.

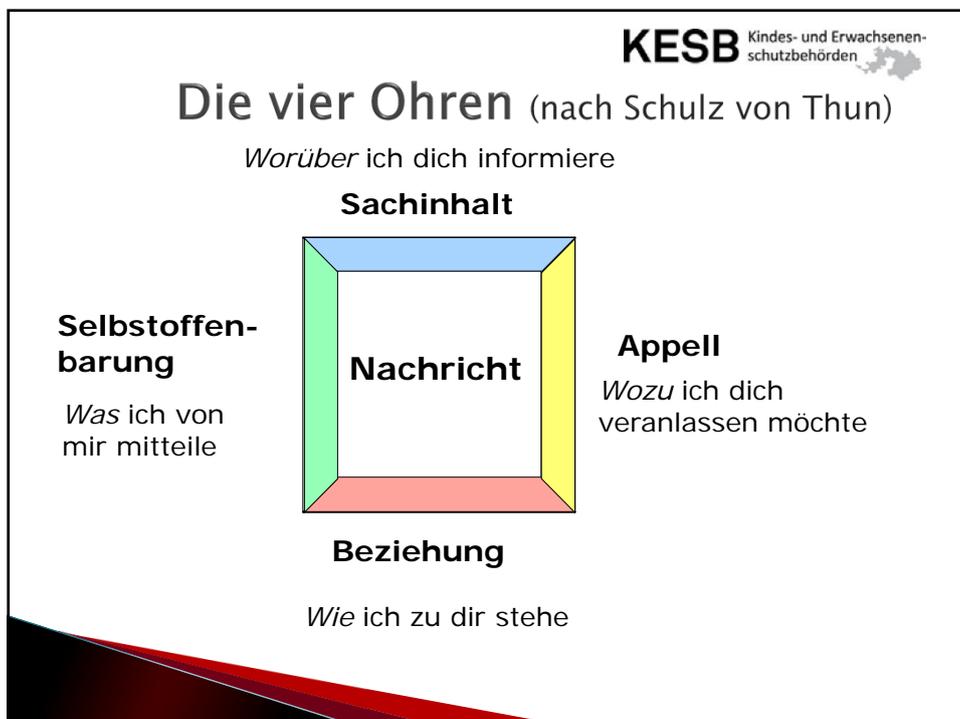
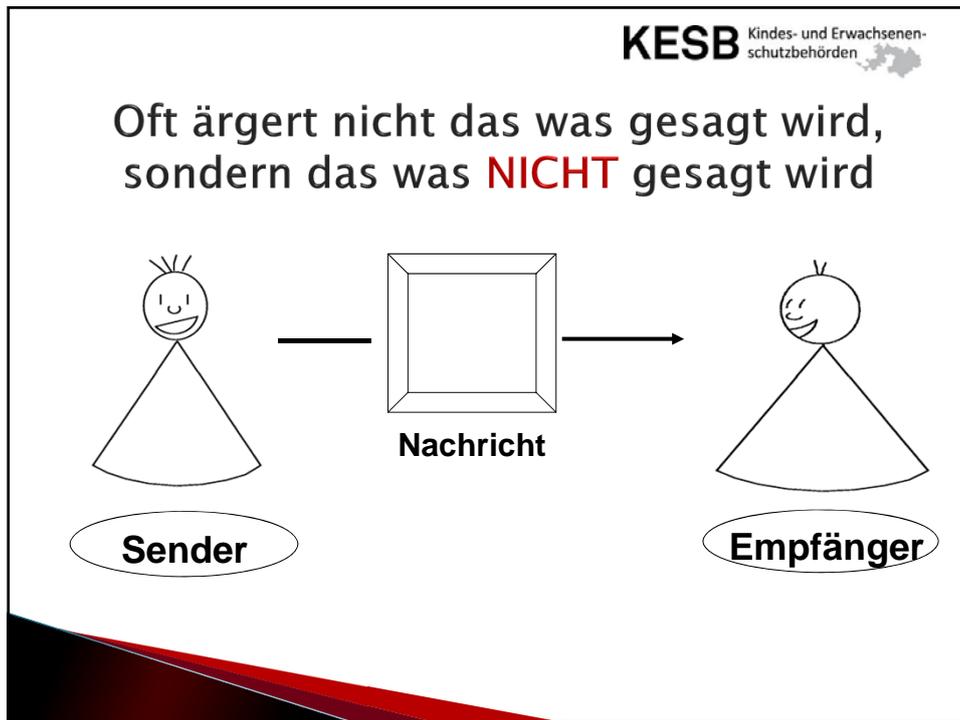
- Bei der Begrüssung (Tonfall, Blickkontakt. etc.)
- Redewendungen z.B. „Nehmen Sie bitte Platz“ statt „sie dürfen sich hier setzen“
- Pünktlichkeit bzw. Entschuldigung für lange Wartezeit
- Gesprächsführung z.B. Ausreden lassen

... und wird oft sehr sensibel wahrgenommen, v.a. bei ungleichen Machtverhältnissen!

© Jacqueline Frossard

2. Wie hören und wie sprechen wir?







3. Aufbau eines Gesprächs im Zwangsmassnahmenbereich



© Jacqueline Frossard

Planung des Gesprächs

- Ziel; was will ich erreichen?
- Sinnvoller Aufbau (welches Thema zuerst)
- Wie kann ich mich am besten verständlich machen?
- Sich die positiven Seiten des Gegenübers vor Augen halten, nicht nur die Defizite sehen
- Das Leben von Menschen im Zwangsmassnahmenkontext war oft belastet, dies zu bedenken fördert das Wohlwollen und erleichtert damit das Gespräch
- Versuchen die Gefühle des Gegenübers zu verstehen
(*wie würde ich mich in dieser Situation fühlen*)
- Genug Zeit einplanen, ggf. Zeitlimite zu Beginn anmelden

© Jacqueline Frossard

Hilfreiches in der Gesprächsführung

- Beim Überbringen schlechter Nachrichten:
 - > Das Schlimmste zuerst
- Bei unerwünschtem Gesprächsverhalten:
 - 1. Warum (Verständnis) 2. Wie ändern (statt umgekehrt)
- Metakommunikation
- Ich-Botschaften
- Wenn Kritik notwendig ist: Das Verhalten und nicht den Menschen kritisieren

© Jacqueline Frossard

ver·ste·hen

= **geistig, intuitiv erfassen, durchdringen** (Duden)

Verstehen heisst **nicht** zustimmen, erdulden, akzeptieren

- > Das Wissen darüber erleichtert eine adäquate und zielführende Gesprächsführung

Gründe für das Nicht-Verstehen auf der Seiten Betroffener:

- Nicht verstehen können (Intelligenz, Sprache, psychische Störung)
- Nicht verstehen wollen*
- Oft: beides
- 2-3 x in unterschiedlichen, einfachen Worten erklären, dann «es tut mir Leid, dass Sie das nicht verstehen können, aber»

© Jacqueline Frossard

Metakommunikation

- = Reden über das Reden / Reden aus der Vogelperspektive
- oft ein Ausweg, wenn Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- oder Appellbotschaften nicht überhört werden können oder sollen.
- Das nicht Ausgesprochene wird so benannt, wie es beim Empfänger / der Empfängerin angekommen ist.
- Der entsprechende Satz muss mit „Ich“ anfangen (Ich-Botschaften)

Beispiele

- Ich habe aus ihrem Satz einen Vorwurf gehört...
- Ich habe den Eindruck, sie wollten mir sagen, ...
- Ich habe zwischen den Zeilen gehört..., wollten sie das sagen?

© Jacqueline Frossard

Ich-Botschaften



statt



© Jacqueline Frossard

Die Ich-Botschaft...

- ...statt:** „*du bist ein Egoist*“:
 - > „*ich finde dein Verhalten egoistisch*“
- ...statt:** „*Sie sind ein Messie*“
 - > „*ich habe ihre Wohnung gesehen und glaube, dass sie damit überfordert sind*“
- ...statt:** „*Sie sind aggressiv, gehen sie*“
 - > „*ich empfinde ihr Verhalten als aggressiv und werde das Gespräch nicht so weiterführen*“
- ...statt:** „*sie wollen einfach nicht verstehen, das ist mir aber egal*“
 - > „*ich habe den Eindruck, sie wollen mich nicht verstehen, das ändert aber nichts daran, dass... (oder: „ich weiss nicht, ob sie mich nicht verstehen können oder wollen...“*

© Jacqueline Frossard

Wer in Ich-Botschaften spricht...

- ... zeigt Empfindungen und Souveränität gleichzeitig
- ... vermeidet unfruchtbare Konfrontationen
- ... erleichtert dem Empfänger das Nachgeben und Einlenken
- ... legt die Verantwortung für das weitere Geschehen in die Hand des Gegenübers
- ... fördert Ich-Botschaften des/der Anderen
- > Offenheit und Vertrautheit kann (besser) entstehen

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

4. Denken und Verhalten während des Gesprächs



© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Was interessiert uns ?



- Das worauf wir uns konzentrieren
- Erklärt ev. das Verhalten im Gespräch
- Evtl. Hilfreich für „Diagnose“
- Lösungen suchen

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Schreien / Aggression

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Schreien / Aggression

- Angst
- Wut
- Ohnmacht
- Einschüchterungsversuch
- Dominanzstreben
- Durchsetzungsversuch
- Mangel an sprachlicher Ausdrucksmöglichkeit
- Psychose
- Schwerhörigkeit
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Weinen

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Weinen

- Trauer
- Wut
- Ohnmacht
- Manipulationsversuch
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Schweigen

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenen-
schutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Schweigen

- Emotionale Überflutung
- Angst
- Wut
- Ohnmacht
- Trotz
- Psychose
- Demenz
-

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Rededrang

?

© Jacqueline Frossard

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden

Welche Gründe gibt es für
Rededrang

- Emotionale Erregung
- Angst sich nicht genügend mitteilen zu können
- Nicht wissen was wichtig ist, Angst wichtiges bleibt unerwähnt
- Ablenkungsversuch (verhindern dass das Gegenüber etwas Unerwünschtes sagt)
- «Diskussion» aufrecht erhalten (Thema bleibt verhandelbar)
- Psychose
- Manie
- Demenz
-

© Jacqueline Frossard

Wie verhalte ich mich?

- Try and error !
- Wenn das Gefühl klar ist: indirekt darauf eingehen oder ansprechen
- Wenn das Gefühl nicht klar ist: Verhalten falls möglich ignorieren oder ansprechen (z.B. «*warum weinen Sie?*»)
- Bei Manipulationsversuchen: Ignorieren oder Metakommunikation / Ich-Botschaften
- Wenn nichts hilft: Grenzen setzen

© Jacqueline Frossard

Verhalten bei Schreien / Aggression

- Angst, Wut, Ohnmacht
- Einschüchterungsversuch, Dominanzstreben, Durchsetzungsversuch
- Mangel an sprachlicher Ausdrucksmöglichkeit
- Psychose
- Schwerhörigkeit
- wenn möglich: Angst nehmen (beruhigen), wenn nicht möglich: Ansprechen
- Grenzen setzen, ev. Gespräch beenden, notfalls Polizei
- Sprache geben (z.B. meinen sie das?)
- Annehmen was Gegenüber sagt, ablenken
- Lauter sprechen, schreiben

© Jacqueline Frossard

Verhalten bei **Weinen**

- Angst, Wut, Ohnmacht
- Trauer
- Manipulationsversuch
- wenn möglich: Angst nehmen (beruhigen), wenn nicht möglich: Ansprechen
- Ansprechen, Verständnis zeigen, ev. Taschentuch geben
- ignorieren oder ansprechen (Metakommunikation / Ich-Botschaften, evtl. Fragen «*Warum weinen Sie?*»)

© Jacqueline Frossard

Verhalten bei **Schweigen**

- Emotionale Überflutung
- Angst, Wut, Ohnmacht
- Trotz
- Psychose, Demenz
- Zurückholen mit einfachen, emotional unbelasteten Fragen, die mit ja/nein beantwortet werden können
- Ansprechen oder nachfragen
- Ansprechen mit Ich-Botschaft («ich habe das Gefühl, sie sind trotzig»)
- Mit einfachen Sätzen versuchen, Gespräch beenden

© Jacqueline Frossard

Verhalten bei **Rededrang**

- Emotionale Erregung
- Angst sich nicht genügend mitteilen zu können
- Nicht wissen was wichtig ist, Angst Wichtiges bleibt unerwähnt
- Ablenkungsversuch (verhindern dass Unerwünschtes gesagt wird)
- Diskussion aufrecht erhalten (Thema bleibt verhandelbar)
- Psychose, Manie, Demenz
- Erstmal reden lassen
- Gezielt nachfragen
- Grenzen setzen (*«jetzt müssen sie mich sprechen lassen»*)
- Das Nicht-Verhandelbare benennen, nicht weiter darüber diskutieren
- Gespräch beenden

© Jacqueline Frossard