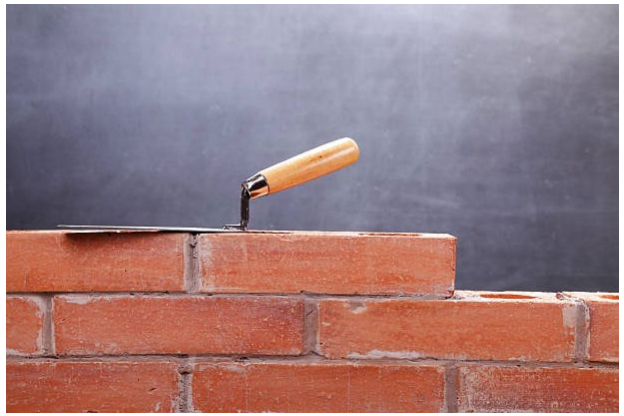
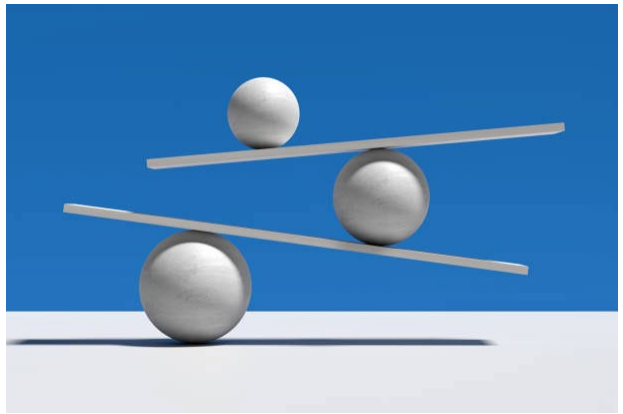
Kommunikation mit betroffenen Personen bei der Verfahrensaufnahme

mit besonderem Schwerpunkt bei Menschen mit Beeinträchtigung

Kurzinput von Simone Girard-Groeber (Fachhochschule Nordwestschweiz)
und Evelyne Riner-Thommen (KESB Region Solothurn)

Der erste Kontakt mit der betroffenen Person legt den Grundstein für das gesamte Verfahren.





Kommunikationskompetenz sowie Wissen um mögliche Folgen von Beeinträchtigungen für die Kommunikation sind (mindestens) genauso wichtig wie Fachwissen.

Ziele und Bedeutung der Kommunikation bei der Verfahrenseröffnung

- Vertrauensbildung
- Information und Transparenz
- Informationsbeschaffung bezügl. Kommunikationsbedarf
- Partizipation und Selbstbestimmung
- Schutz vor (Re-)Traumatisierung

Risiken schlechter oder unangemessener Kommunikation

- Vertrauensverlust, Verweigerung
- Fehlende oder falsche Informationen
- Bevormundung oder Entwürdigung
- Ablehnung oder Einschränkung der Mitwirkung
- Ablehnung von Massnahmen

Kommunikationsformen bei der Verfahrenseröffnung

- persönliches Gespräch (Ressourcenfrage)
- schriftliche Kommunikation (oft gespickt mit juristischen Begriffen und Gesetzesartikeln)
- telefonische Kontaktaufnahme

Kommunikationsprinzipien für die Praxis

- Einfache, verständliche Sprache
- Respekt und Begegnen auf Augenhöhe
- Aktives Zuhören
- Empathie zeigen
- Transparenz und Klarheit
- Förderung der Partizipation

Herausforderungen in der Kommunikation

- betroffene Person noch nicht bekannt
- Misstrauen gegenüber Behörden
- Kommunikationsbeeinträchtigungen
- unterschiedliche Bildungs- und Sprachhintergründe
- belastende emotionale Situationen
- kulturelle Unterschiede
- Widerstand oder Verweigerung der Mitwirkung

Adressatengerechte Kommunikation bei der Verfahrenseröffnung

- Kommunikationsbedarf abklären (standardisiert)
- Direkt adressieren => transportiert auch die Haltung der KESB
- Rollenklärung
- Mündliche Kommunikation durch schriftliche, einfach verständliche Kommunikation ergänzen
- Wichtig: Informationen zum Verfahren und zu den Personen

- Balance zwischen Personenzentrierung und Standardisierung

Stolperstein

- Einschätzung der weiteren Kommunikationsformen aufgrund der Rückmeldung von Angehörigen
  ➔ Angehörige sind eine wichtige Ressource, können die Partizipation aber auch einschränken
- Beispiel :
- Empfehlung : Abklären des Kommunikationsbedarfs anhand einer Checkliste

Workshop: Qualität bei der Verfahrensaufnahme

Für einen Termin mit uns möchten Sie:

- ❑ Mehr Zeit
- ❑ einen ruhigen Ort
- ❑ eine Person, die Sie begleitet (Assistenz, Vertrauensperson)
- ❑ eine bestimmte Tageszeit
- ❑ einen Gebärdensprachdolmetscher
- ❑ sich vorbereiten können. Dafür möchte Sie
    - o die Themen kennen
    - o wichtige Wörter kennen
    - o Was brauchen Sie noch? .....

Damit wir uns gut verstehen sollen wir:

- ❑ leicht verständlich sprechen
- ❑ die Themen aufschreiben
- ❑ die Themen mit Bildern zeigen
- ❑ Ihnen beim Lesen und Verstehen helfen
- ❑ schriftliche Informationen in Leichter Sprache geben
- ❑ die wichtigen Sachen mündlich zusammenfassen
- ❑ die wichtigen Sachen schriftlich zusammenfassen
- ❑ nach dem Gespräch eine Zusammenfassung schicken
- ❑ Was brauchen Sie noch? .....

Stolperstein

- Klient:innen mit kogn. Entwicklungsbeeinträchtigungen scheinen vielfach zufrieden und kooperierend
- Dies darf nicht unhinterfragt als Zeichen der Qualität gleichgesetzt werden - MmB sind sich auch heute noch gewohnt, in vielen Belangen fremdbestimmt zu sein, wenig Raum und Anleitung erlebt, um eigene Bedürfnisse und Wünsche zu entwickeln und zu artikulieren
- Tendenz zur Bejahung
- Braucht aktives Initiieren der Partizipation, nicht nur Möglichkeit schaffen

Perspektive der Angehörigen / Bezugspersonen

-

Fazit

- Kommunikation = Schlüssel für erfolgreiche Verfahren
- Respekt, Empathie und Klarheit entscheidend
- Basis für Partizipation und nachhaltige Wirkung

Leitfäden aus dem Projekt 'Behörden in der Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen'

Ursachen und Folgen kognitiver Leistungseinschränkungen

Psychische Störungen

- Demenz
- Schizophrenie
- Depression

Hirnorganische Schädigungen

- Schlaganfall / Tumore / Trauma
- Infektionen
- Sauerstoffmangel /Vergiftung
- Entwicklungsstörungen

Erkrankungen

- Multiple Sklerose , Parkinson
- Borreliose, HIV, …
- Medis/psychoaktive Substanzen

Stress/Belastung

Probleme mit

- Wahrnehmung
- Konzentration, Aufmerksamkeitssteuerung
- Aufrechterhaltung der Intention
- Impulskontrolle
- Gedächtnis/Lernen
- Handlungsplanung und Problemlösung
- Orientierung (Person, Zeit, Ort)
- Denkstörungen
  - Inhaltlich: Wahn, Halluzination, Illusion
  - Formal: beschleunigt, verlangsamt, umständlich, zerfahren, zwanghaft
- Sprache und Kommunikation

Intellektuelle Beeinträchtigung (Entwicklungsstörung)

- **als deutlich unterdurchschnittliche Intelligenz (2 Standardabweichungen)**
- **Mit verminderter Anpassungsfähigkeit in mind. 2 Bereichen**
  - Kognitive Fähigkeiten: Denken, Lesen, Schreiben, Rechnen, Wissen, Gedächtnis, Urteilsvermögen, Problemlösen
  - Soziale Fähigkeiten: Empathie, Kommunikation, Beziehungsgestaltung
  - Praktische Fähigkeiten: Selbstsorge, Haushalt, Arbeit, Freizeit, Finanzen, Administration
- **manifestiert sich im Kindes- und Jugendalter**
- **dauert lebenslang**

- Vgl. Fornefeld 2013; Neuhäuser & Steinhausen 2013; Schalock et al. 2010, Stöppler 2014;
- Dorsch: Lexikon der Psychologie Stichwort: Intelligenzminderung

Probleme in der mündlichen Kommunikation

- Wissensbarrieren (fehlendes Alltags-, Weltwissen)
- unvertraute Gesprächstypen (Alltagskonversation vs. Besprechung)
- hierarchische Settings (Laie vs. Experte)
- Tendenz zur Bestätigung, nicht nachzufragen oder Nicht-verstehen nicht zu thematisieren
- Probleme mit Sprachverständnis: (verschachtelte Sätze, Fremdwörter etc.)
- Probleme sich verständlich auszudrücken und zu argumentieren
- Probleme mit Konzentration und Aufmerksamkeit (Ablenkbarkeit, Ermüdung)
- Eingeschränkte Verarbeitungskapazität (Informationen verarbeiten, abspeichern)
- Gedächtnisprobleme (Informationen abrufen, im Gesprächsverlauf erinnern)
- *Eingeschränkte Reflexionsfähigkeit*
- *Schwierigkeiten mit komplexen Zusammenhängen (Abstraktionsgrad)*
- *Schwierigkeiten Schlüsse zu ziehen (Schlussfolgerndes, logisches Denken, Urteilsvermögen)*
- *assoziatives Denken*