

# Interventionsleitfaden

## Adaptierte Darstellung für BerufsbildnerInnen

auf Grundlage der Empfehlungen des Cannabis-Handbuches für Lehrkräfte der SFA Lausanne, Unterrichtsmaterial B. Grether / angepasst und ergänzt R. Steck



### *Tipps für die Gesprächsvorbereitung*

- **Gespräch vorbereiten:** sich über Thema / Problematik informieren
- **Genauere Informationen einholen** bei Mitarbeitenden, ev. auch von Lehrkräften nachfragen (gute Situationsbeschreibung möglich)
- **Setting beachten:** Raumwahl, einleitende Worte, Zeitpunkt bewusst wählen, genügend Zeit einplanen
- **Gespräche schriftlich festhalten**, evt. Ziele sogar von Lernenden unterschreiben lassen
- **Ein Nachgespräch vereinbaren** (ca. 3-4 Wochen später)



### *Tipps für die Gesprächsführung<sup>1</sup>*

Dieses Gespräch ist ein typisches Feedbackgespräch. Hier werden Beobachtungen und Gedanken beschrieben und dem gegenüber mitgeteilt.

Die allgemeinen Feedbackregeln können für jede Thematik angewendet werden:

#### **1. Konstruktive Rückmeldungen geben**

Damit Rückmeldungen konstruktiv sind, müssen sie für das gegenüber nachvollziehbar sein. Keine allgemeinen Bewertungen, sondern vollständige «Ich-Botschaften».

#### **2. Aktuelles Feedback ist wirkungsvoller**

Möglichst rasche Rückmeldungen machen, da spontanes Feedback echter wirkt und für die Person noch leichter nachvollziehbar ist.

<sup>1</sup> Jäggi, S. (2007). Kommunikation für technische Kaufleute und HWD. S. 50-53, S. 27-29

### 3. Niemand ist unfehlbar

Die eigene Einschätzung ist subjektiv und eine andere Person könnte die Situation völlig anders einschätzen. Deshalb keine voreiligen „Diagnosen“ / „Krankheitszuschreibungen“ machen.

### 4. Feedback so senden, wie Sie es gerne entgegen nehmen würden

Klar, fair und transparent. „c'est le ton, qui fait la musique“

### 5. Keine „Wir-Botschaften“

„Wir sind der Meinung, dass Du zu wenig isst...“

„Auch die anderen meinen, dass Du Dich verändert hast“

„alle machen sich Sorgen“

„das Team überlegt sich, ob Du nicht doch schwerer krank bist, als Du denkst“

Durch „Wir-Aussagen“ hat der Gesprächspartner das diffuse Gefühl, dass alle gegen ihn sind, fühlt sich angegriffen und hat den Eindruck, dass über ihn gesprochen wird.

## Ich-Botschaften

Jede Person hat eine andere Wirklichkeit! Aus diesem Grund ist es zwingend in der Ich-Form sprechen.

«Ich bin der Meinung...»

«Mir ist aufgefallen, dass...»

Feststellungen in der Ich-Form ausgesprochen, wirken nicht verletzend oder brüskierend, da damit meine eigene Meinung kundgetan wird. Kein Verstecken hinter Verallgemeinerungen ist möglich, sondern es werden transparent eigene Ansichten gezeigt. Ist das Gegenüber damit nicht einverstanden, kann es direkt darauf reagieren.

## Ich-Botschaften formulieren

1. Verhaltens- und Situationsbeschreibung (Was habe ich konkret beobachtet?)
2. Eigene Gefühle (Was hat die Beobachtung bei mir ausgelöst?)
3. Auswirkungen (Wie wirkt das auf mich, auf andere?)
4. (Meine Wünsche / Empfehlungen / Erwartungen / Forderungen)

## Anzahl Gespräche

Die Gespräche beginnen mit einem informellen, persönlichen Gespräch, werden dann immer fordernder und zielgerichteter. Zum 4. Gespräch ist es sicher sinnvoll das gesamte Bezugssystem inkl. Fachpersonen mit einzuladen.

## Erstes Gespräch

**Anwesend:** Lernende und BerufsbildnerIn (Inhalt vertraulich, informelles Gespräch)

- **Einstieg**
  - Begrüssung «Freue mich, dass es mit dem Termin so schnell geklappt hat»
  - Ziel des Gesprächs
    - «es gibt ein Thema, das ich beschäftigt...»
    - «mir ist eine Veränderung an Dir aufgefallen, ich möchte gerne in Ruhe mit Dir darüber sprechen...»
    - «Ich bin froh, dass wir die Gelegenheit haben nun mal in Ruhe zu sprechen und nicht nur zwischen Tür und Angel...»
  - Qualitäten des Lernenden (Warum hat er/sie den Ausbildungsplatz erhalten?)
    - «Bis jetzt war es so., dass... seit 2-3 Wochen scheint sich das verändert zu haben.»
    - «Schon am Anfang ist mir bei Dir aufgefallen...Zuerst dachte ich, das ist weil die Situation neu ist / Du in ein neues Team gekommen bist, Du krankheitshalber fehltest, Du jung und neu in der Ausbildung bist, eher zurückhaltend bist...Doch nun mache ich mir Gedanken, ob es nicht auch etwas andere sein könnte... Aus diesem Grund möchte ich mit Dir sprechen.»
- **Situationsbeschreibung** (wo, wann, was)  
«Ich mache mir Sorgen, ...»  
«Mir ist aufgefallen, dass .... Ich frage mich warum...»
- **Stellungnahme des Lernenden**
- **Empathie**  
«Wie hat das angefangen?»  
«Wann hast Du das gemerkt?»  
«Was hast Du schon probiert?»  
«Weisst Du warum das so gekommen ist? Das 1. Mal oder kennst Du das schon?»  
«Wer weiss davon? Die Eltern? Freunde?»  
«Wie zeigt sich das in Deiner Freizeit? Auswirkungen auf andere Lebensbereiche?»  
«Gibt es Konflikte?»
- **Auswirkungen aufzeigen** (Unzuverlässigkeit, Konzentrationsschwierigkeiten, schlechte Noten, Eindruck / Auswirkungen auf Kunden / Patienten etc.....  
Aufzeigen „worst case“ Szenario
- **Hilfsmöglichkeiten / Massnahmen**  
«Was könnte helfen?»  
«Wäre es eine Möglichkeit, dass...»  
«Was hat Dir bisher geholfen?»
- **Zielvereinbarung** erarbeiten (möglichst konkret), **Konsequenzen** bei Nichteinhaltung aufzeigen.
- **Kontrollgespräch** vereinbaren

**Gewünschte Veränderung tritt nicht ein**

## Zweites Gespräch

**Anwesend:** Lernende, Berufsbildnerin, (ggf. Eltern) , schriftliche Dokumentation!

- **Zusammenfassung** des letzten Gesprächs & gemeinsamen Abmachungen
- **Situationsbeschreibung** was hat funktioniert, was nicht? Gründe?
- **Stellungnahme des Lernenden**
- **Auswirkungen aufzeigen**
- **Empathie / Aktive Mitarbeit nötig / Erwartungen klar ausdrücken**
- **Massnahmen / Hilfsangebote**
- **Zielvereinbarungen/-überprüfung, Konsequenzen bei Nichteinhaltung**
- **Kontrollgespräch** vereinbaren

**Gewünschte Veränderung tritt nicht ein**

## Drittes Gespräch

**Anwesend:** Lernende, Berufsbildnerin, ggf. Eltern, weitere Personen (schriftlich festhalten)

- **Problemlage darstellen, Zusammenfassung** der bisherigen Schritte und der nicht eingetragenen Verbesserung, Erfolge/Misserfolge
- **Positionsklärung:** Verantwortung des Lehrbetriebs gegenüber anderen Lernenden, Kunden / Patienten, eigener Firma etc.
- **Empathie:** Probleme verursachen Krisen, Krisen können vorkommen und gelöst werden. Doch: Lernende muss sich aktiv an Lösung beteiligen
- **Klare Forderungen stellen**, dazu können auch regelmässige Beratungstermine mit professioneller Hilfe dazugehören
- **Schriftlich festhalten der Ziele und der Konsequenzen bei Nichteinhaltung**
- **Kontrollgespräch** vereinbaren