

# Herausforderung Alltag -

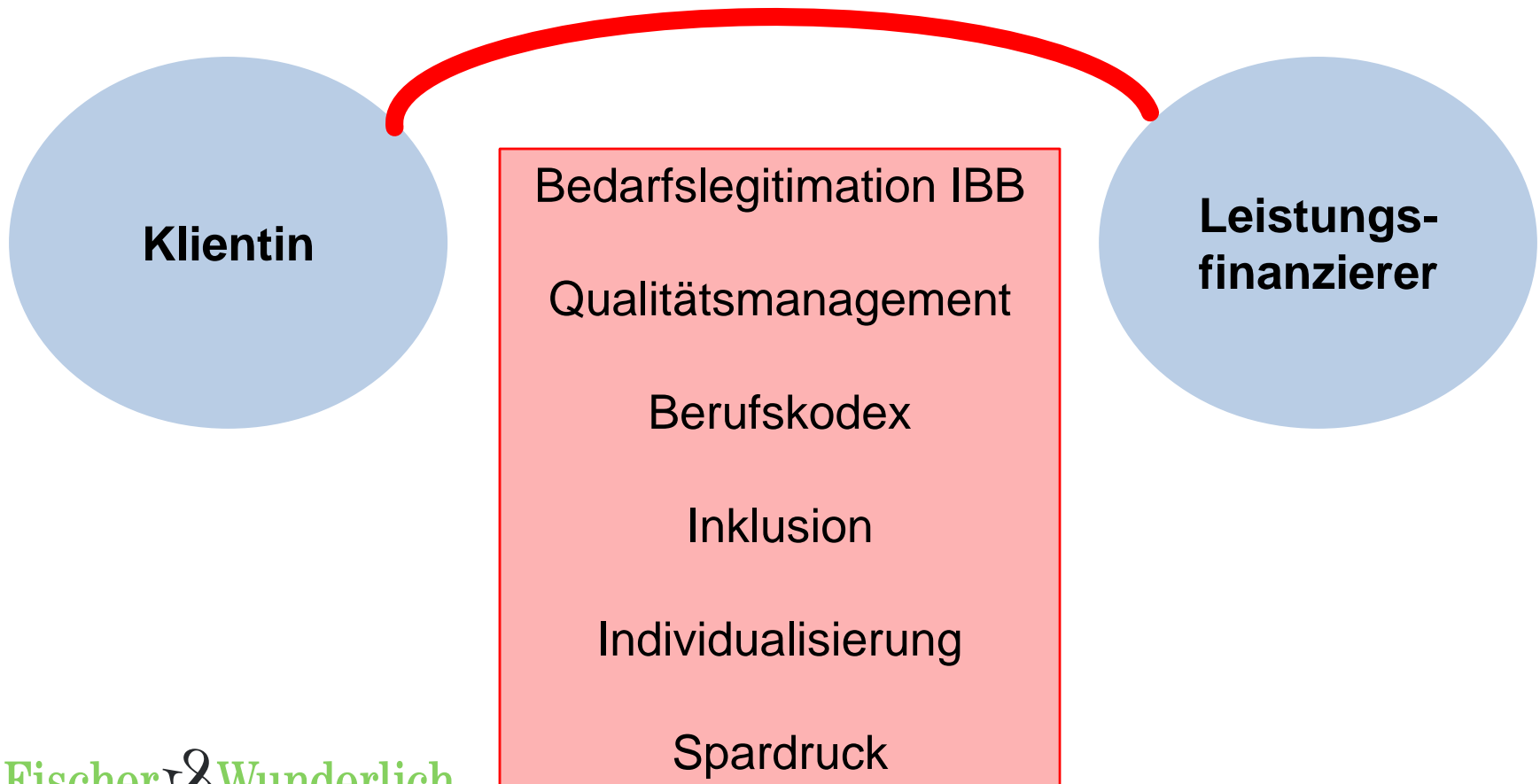
*Vom Umgang mit schwierigen Situationen in der Begleitung  
von Menschen mit Unterstützungsbedarf*

## «Spezifische Teamdynamiken und Denkfallen bei hoher Belastung»

Lukas Wunderlich

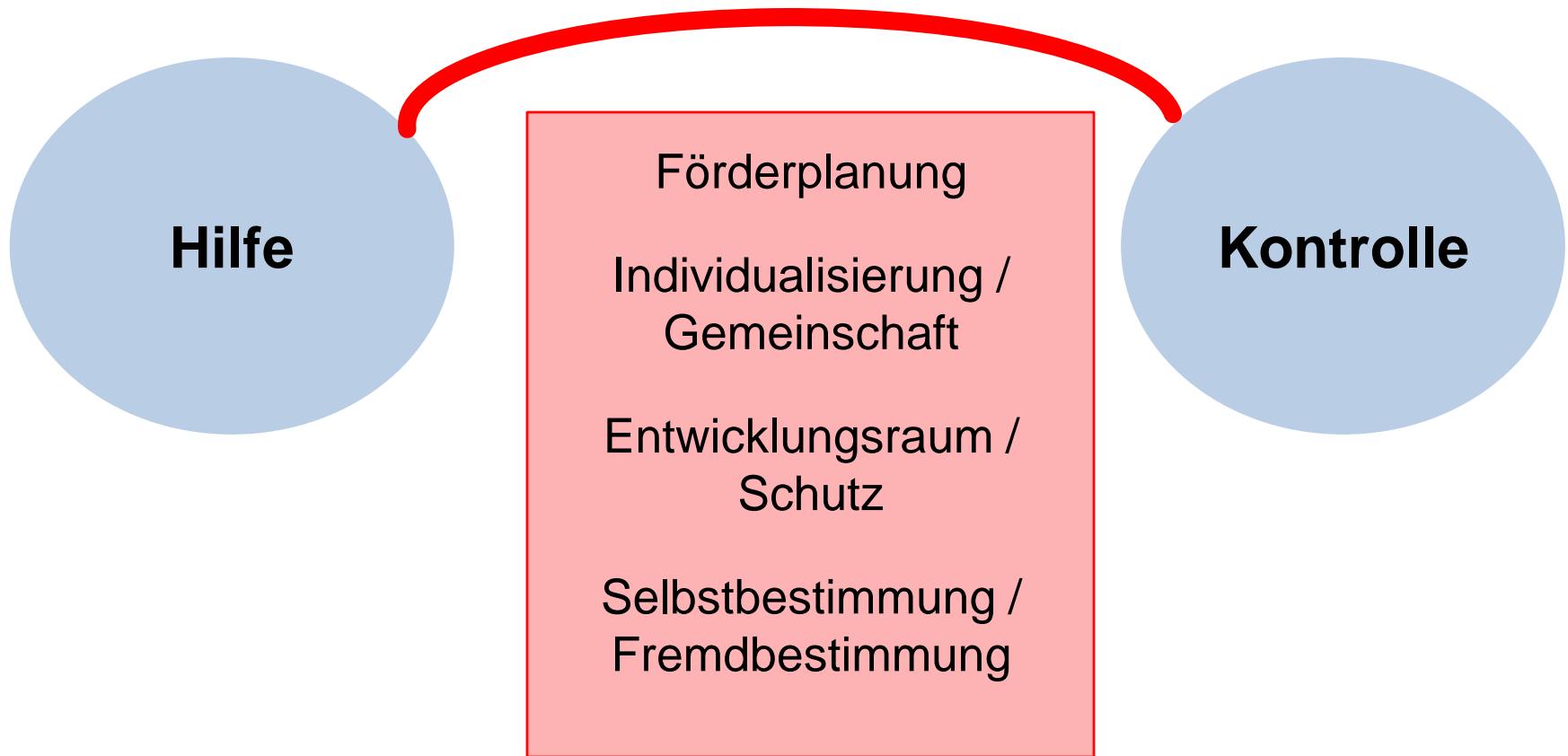
Tagung HFHS, Dornach, 26. und 27. Januar 2018

# Doppelmandat



# Doppelmandat

Ambivalenz



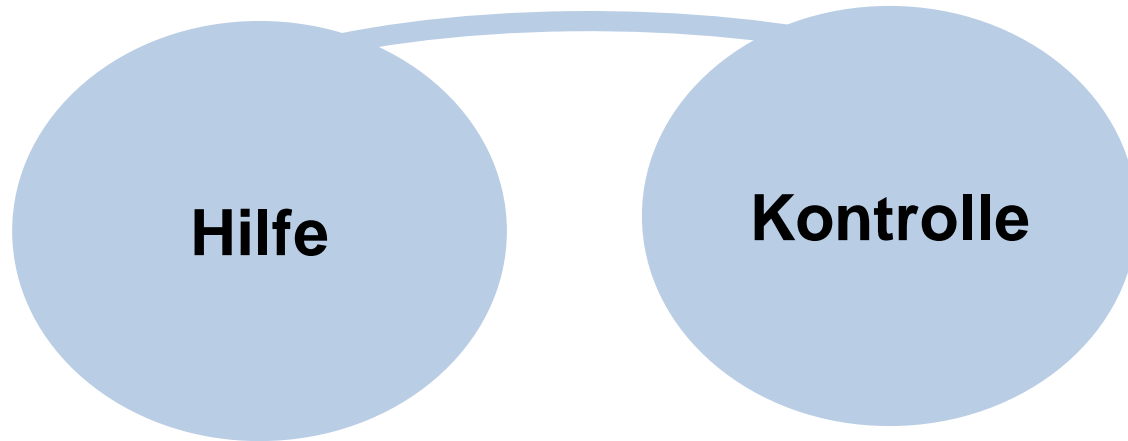
# Krisen: Definition

Krisen werden als belastende Lebenslagen beschrieben, welche...

- sich durch eine Zunahme der Störung in der Beziehung zum Umfeld zeigen,
- weder eine ganz kurzzeitige (einen Tag) noch eine überdauernde (mehrere Jahre) Phase darstellen,
- das Individuum belasten durch Gefühle wie Angst, Verzweiflung, Kontrollverlust, Desorientierung oder Hilflosigkeit,
- das Individuum mit seinen Ressourcen überfordern.

(vgl. Wüllenweber, 2000)

# Krisen



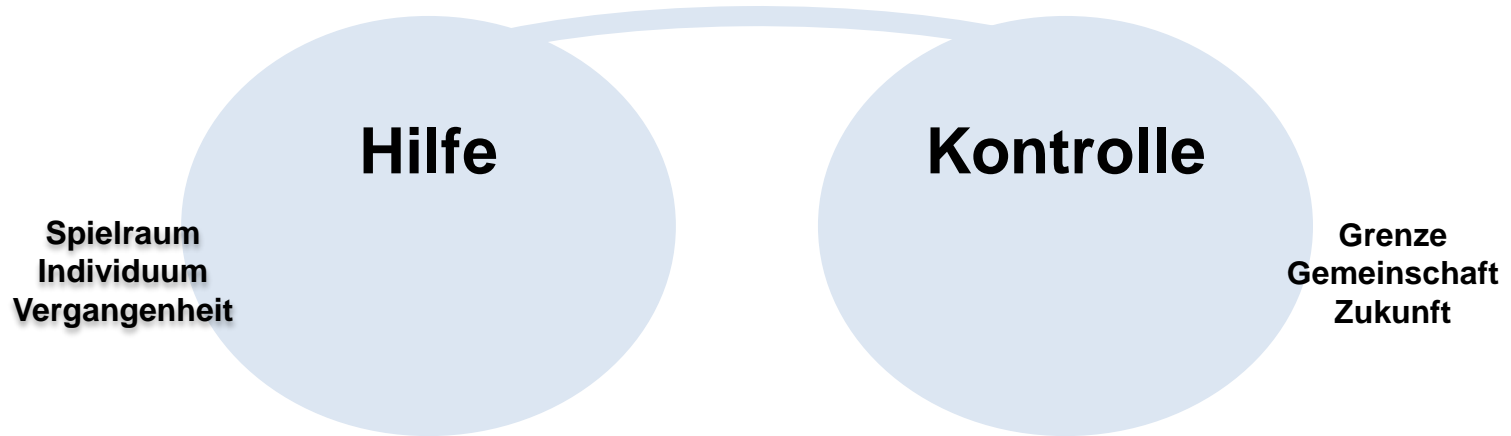
Steigender **Hilfsbedarf** durch emotionalen Druck, Gefühle von Hilflosigkeit und Desorientierung

Steigender **Kontrollbedarf** durch selbst oder- fremdgefährdendes Verhalten und andere Störungen mit dem Umfeld

# Auswirkungen der Krisendynamik in der Begleitung

- Ambivalenzen und Unsicherheiten in der Begleitung nehmen zu.
- Bisherige Strategien zur Deeskalation beziehungsweise Motivation reichen nicht aus für Stabilisierung.
- Die Beziehungsgestaltung zum Klienten wird anspruchsvoll, überfordernd «von er/ sie hat es schwierig hinzu - er /sie ist schwierig».
- Für alle Beteiligten entsteht Distress.

# Dysfunktionale Lösungswege



## Krisen 2. Ordnung

- Es kommt zum Konflikt im Begleitsystem und es entsteht eine Krise 2. Ordnung
- Die krisenhaften Beziehungen im Begleitsystem untergraben den Unterstützungsprozess des Klienten – die Krise dauert an
- Konflikte begünstigen «Denkfallen»



## Einführendes zu den «Denkfallen»

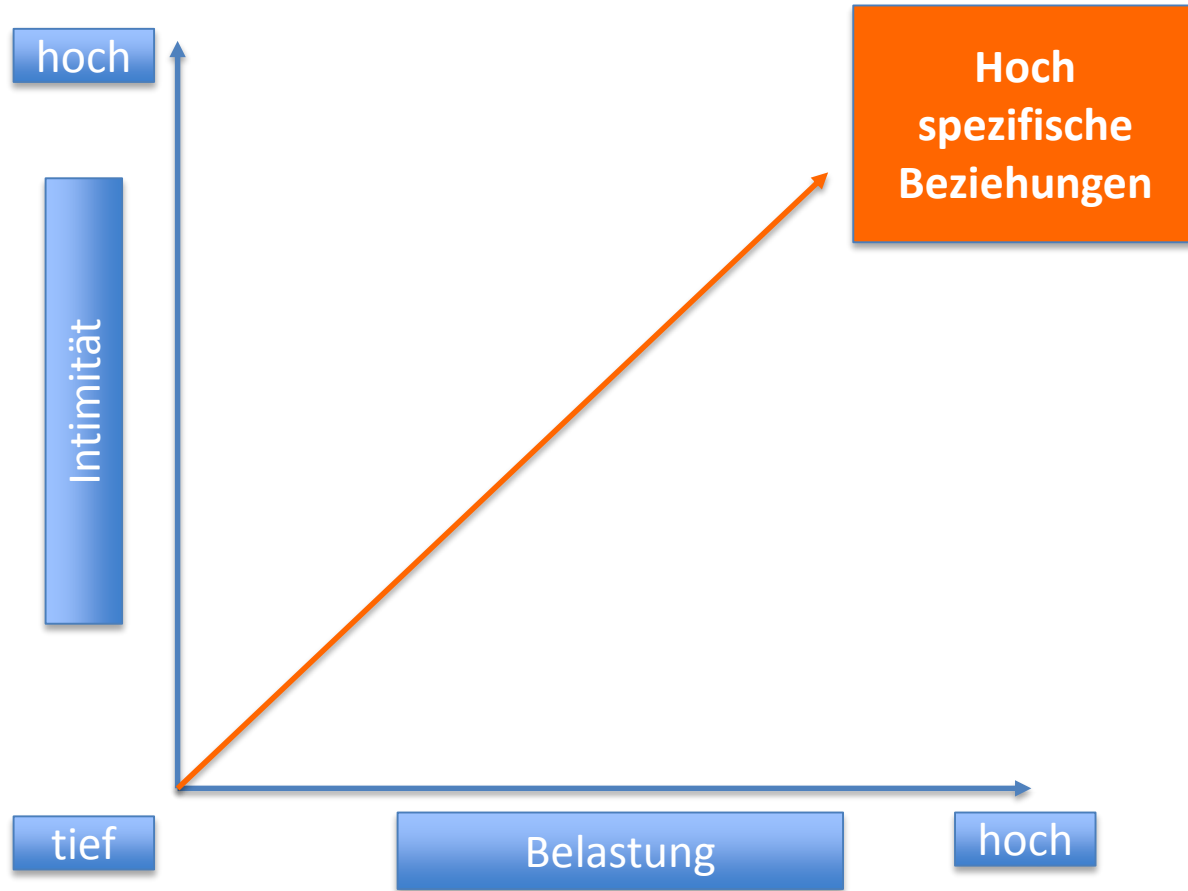
- Mit «Denkfallen» meine ich typische Interpretationen von Verhaltensweisen der Klientinnen und Klienten durch die Fachpersonen, welche zwar sehr verbreitet, aber oft nicht hilfreich sind für eine gelingende Begleitung.
- «Denkfallen» sind ganz normal in unserem Beruf – in anderen auch! (vgl. Dobelli, 2011)
- Die aufgeführten «Denkfallen» sollen vor allem dazu dienen die eigene Praxis zu reflektieren, Perspektiven zu erweitern und dadurch allfällige Fallen zu vermeiden.
- Die nachfolgende «Denkfallen» sind nur teils wissenschaftlich erforscht, aber in vielen Fachberatungen und Weiterbildungen validiert.

# 1. Die «alle an einem Strick» - Falle

- Die Ambivalenzen und Unsicherheiten in der Begleitung und insbesondere die vielen «Störungen» im Alltag werden mit gleichem **Handeln** zu bewältigen versucht.
- Kompetenzen und soziale Leistungsfähigkeit sind aber in Krisen sehr stark setting- und vor allem beziehungsabhängig
- Vom Strick zum tragenden Netz dh. gemeinsames **Verstehen** vor gemeinsamem Handeln und Stil



# 1. Die «alle an einem Strick» - Falle



## 2. Die «Problem-Regel-Konsequenzen» - Falle

- (Verhaltens-) Probleme von Klientinnen und Klienten werden in grösseren Teams oft durch neue Regeln und Abmachungen bearbeitet.
- Die neue Regel zur Verhinderung einer «Störung» führt meist zu einer Einschränkung des Handlungs- oder Bewegungsrepertoires bzw. erhöht die agogische Kontrolle. Die Folgen davon sind meist mehr Störungen – die Folge mehr Regeln (und Konsequenzen) und Kontrolle – die Folge mehr Störungen...
- (Verhaltens-)Probleme können nur selten mit neuen Regeln gelöst werden.

### 3. Die «Sieger – Verlierer» - Falle

- Es gehört zu Konfliktdynamiken, dass bei zunehmender Eskalation «win-lose» Denkschemen aktiviert werden (vgl. Glasl, 2011)
- «Machtspiele» werden oft den Klienten unterstellt.
- Dabei «spielen» die Fachpersonen meist mit – und wollen auch gewinnen.
- Dahinter stehen in aller Regel grundlegende Bedürfnisse nach «Kontrollierbarkeit», «Beziehungsklärung», «Orientierung».

## 4. Die «wenn einmal, dann immer» - Falle

Je höher die Belastung, desto öfter kommen «Worst-Case»-Szenarios in die Diskussionen

- «wenn einmal, dann immer» (ev. Ausnahme ASS)
- «wenn einer, dann alle»
- «dann geht er nie mehr arbeiten»
- «am Schluss macht sie gar nichts mehr»
- «so wird sie nie was lernen»
- «dann macht er nur noch was er will»

Diese «Szenarios» schränken eine gute Lösungssuche meist unnötig ein – und sind prognostisch schlicht falsch.

## 5. Die «das gehört halt zum Job» - Falle

- Physische und psychische Grenzverletzungen von Klienten gegenüber Fachpersonen werden «normalisiert».
- Der Beruf hat ein erhöhtes Risiko für kritischen Situationen.
- Das heisst nicht, dass es einem nichts ausmacht – im Gegenteil.
- Erhöhte Anforderung an Nachsorge in der Institution

# Ursachen von «Denkfallen»

In Konfliktsituationen sind viele Mechanismen gleichzeitig wirksam, sie führen im Wechselspiel meist zu mehr:

- Verzerrung in der Wahrnehmungsverarbeitung
- Fixierung auf das Negative
- Potenziell destruktivem Verhalten

Dazu Glasl: „Was immer die Parteien aus den Mechanismen heraus tun, um Herr der Lage zu werden, sie manövrieren sich von Mal zu Mal nur tiefer in den Konflikt hinein.“ (2004, S. 207)



# Basismechanismen der Konflikteskalation

1. Zunahme der Projektion bei wachsender Selbstfrustration
2. Themen-Lawine und kognitive Komplexitätsreduktion
3. Ausweitung der Konfliktarena und gleichzeitige Personifizierung
4. Beschleunigung durch Bremsen

(vgl. Glasl, 2011)

# Funktionale Lösungswege

Für das Umfeld / System:

- Helferkonferenz → evtl. Fallführung
- Reflexion zu Parallelprozess und Konfliktmechanismen
- Grenzen benennen und Hilfe suchen / einfordern

Für die päd-agogische Begleitung des Klienten:

- Gemeinsames Verstehen (Methoden!!) der Situation vor gemeinsamem Stil
- Ziel-Hierarchie erarbeiten
- Klärung der Begriffe «Struktur» und «Konsequenzen»
- Alternativverhalten entwickeln und üben

Für mich:

- Ambiguitätstoleranz
- Kollegialität und Psychohygiene, Nachsorge

# Literaturverzeichnis

- Dobelli, R. (2011). Die Kunst des klaren Denkens. München: Carl Hanser.
- Glasl, F. (2004/2011). Konfliktmanagement. Stuttgart: Freies Geistesleben.
- Wüllenweber, E. (2000). *Krisen und Behinderung*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Wunderlich, L. (2007). «*die Lieben und die Bösen*» - *Teamdynamik in Krisen*.  
Unveröffentlichte Zertifikatsarbeit, CAS Krisenintervention FHSG