

Christoph Seidl / Regine Wulf (+)

Praxisbuch Effektive Deeskalation in öffentlichen Einrichtungen



Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Inhalt | 2 |
| Einleitung | 4 |
| Roter Faden..... | 7 |
| Kurzeinführung Aachener Modell | 8 |
| Positive Grundhaltungen im Kundenkontakt | 10 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>13</i> |
| Rollenverständnis | 14 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>16</i> |
| Eigener und fremder Stress als Grundlage von Eskalation..... | 17 |
| Entstehung von Stress | 18 |
| Biochemische Vorgänge im Körper | 19 |
| Langfristige Folgen von Stress | 20 |
| Der Zusammenhang von Stress und Aggressionen | 24 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>25</i> |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre eigene Gesundheit.....</i> | <i>26</i> |
| Wut-Aggression-Gewalt..... | 27 |
| Aggressionsverstärkende Faktoren..... | 28 |
| Konflikte mit Kunden | 31 |
| Konfliktursachen | 33 |
| Konfliktanzeichen..... | 34 |
| Konfliktdynamik – Böse Teufelskreise..... | 36 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>39</i> |
| Effektive Kommunikation in Konfliktsituationen | 41 |
| Auf die Worte achten – Von den 4 Mündern und Ohren | 41 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>44</i> |
| Ich-Zustände berücksichtigen! | 45 |

| | |
|---|-----------|
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>47</i> |
| Fragen/aktiv zuhören!..... | 48 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>51</i> |
| Deeskalation im Umgang mit psychisch auffälligem Verhalten | 53 |
| Umgang mit berauschten Bürgern/Kunden | 53 |
| <i>Handlungsempfehlungen für ihre Praxis</i> | <i>55</i> |
| Umgang mit psychotischen Bürgern/Kunden | 55 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>59</i> |
| Persönliche Schmerzgrenze | 61 |
| Ihre persönliche Schmerzgrenze | 61 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>63</i> |
| Deeskalation | 63 |
| Anzeichen einer beginnenden Gewalthandlung | 63 |
| Aktive Ansprache | 64 |
| Verbale Stopptechnik | 65 |
| Verhalten bei einem drohenden Angriff | 67 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>67</i> |
| Psychische Auswirkungen von Gewalterfahrungen | 68 |
| Nachsorge | 69 |
| <i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.....</i> | <i>70</i> |
| Literatur | 71 |

Einleitung

Als Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung haben Sie es immer wieder auch mit Bürgern bzw. Kunden zu tun, die überzogene Forderungen stellen und/oder sich Ihnen gegenüber unangemessen verhalten.

Viele dieser Menschen sind mit sich und ihrer Situation sehr unzufrieden, aber auch damit, wie sie sich in der öffentlichen Verwaltung behandelt fühlen. Gleichzeitig verfügen sie oft nicht über die Reflektionsfähigkeit, die eigene Verantwortung für ihre persönliche Situation zu erkennen. Viele befinden sich in existentieller Not, da sie nicht richtig wirtschaften können, Schulden haben und schneller Geld ausgeben, als sie Leistung erhalten. Hinzu kommen Faktoren wie familiäre Probleme, Vereinsamung, ggf. eine Suchtproblematik etc.

Aus der Gesamtsituation solcher Bürger/Kunden resultieren immer wieder Unmut, Ärger und Wut über bzw. auf Sie als Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung. Oft besteht eine Anspruchshaltung, die Sie wiederum als Beschäftigte nur schwer ertragen können.

Für Sie bedeutet dies auf Basis positiver Grundhaltungen und Rollenklarheit gegenüber Bürgern/Kunden die kontinuierliche Beschäftigung mit den Menschen, die zu Ihnen kommen. Es geht darum, deren Anliegen aufzunehmen sowie lösungs- und ergebnisorientiert damit umzugehen. Hierbei kommt es auf den grundsätzlich wertschätzenden Umgang mit ganz unterschiedlichen und mitunter aufgebracht Menschen an, auf das Eingehen auf Befindlichkeiten, die Suche nach den richtigen Argumenten und den korrekten Umgang mit Einwänden, Widerstand und Verweigerung. Gefordert sind Sie aber auch, rechtzeitig zu erkennen, wenn sich ein Gespräch zu einem Konflikt entwickelt und ggf. eine psychische oder gar physische Bedrohungssituation entsteht.

Es bedeutet für Sie auch die Fähigkeit, sich selbst immer wieder neu für die eigene anspruchsvolle und oft schwierige Aufgabe zu motivieren und engagiert und initiativ nach neuen Wegen zu suchen, Ihre Tätigkeit für sich selbst positiv zu gestalten.

Hierzu gehört auch das Bewusstmachen von Stress (für Bürger/Kunden sowie für Sie selbst), dessen auslösender Faktoren und konkreter Möglichkeiten, Stress für beide Seiten zu vermeiden oder möglichst effektiv aufzulösen. Damit wird auch einem oft wirksamen Zusammenhang von Stress-Wut-Gewalt/Aggression die Grundlage entzogen. Zusätzlich arbeiten Sie hier aktiv an der Schnittstelle von Bedrohungs- und Gesundheitsmanagement an Ihrer eigenen, nachhaltigen Gesunderhaltung mit.

Die Folgen von Gewalt sind nicht nur physischer Natur, sondern vor allem psychischer. Diese sind u.U. langfristiger und für die Betroffenen mit wesentlich mehr Leid verbunden. Daher ist es unabdingbar, sich mit den Auswirkungen von Gewalterfahrungen auseinander zu setzen, sich der eigenen Schmerzgrenze bewusst

zu werden (und ob Sie sie nicht täglich immer mehr überschreiten) und sich im Team/Fachbereich über den Umgang damit abzustimmen.

Effektive Deeskalation dient also vor allem Ihrer Gesunderhaltung und dazu, dass Sie noch lange in Ihrem Beruf, der Ihnen hoffentlich sehr am Herzen liegt, arbeiten können. Daher nutzen Sie dieses Praxisbuch vor allem für sich selbst. Bitte arbeiten Sie aktiv mit ihm, damit Sie möglichst viele Lösungsansätze für Ihre Praxis mitnehmen können. Hierzu gehört auch, unsere Beispiele und vielfältigen Handlungsempfehlungen für die Praxis, sofern notwendig, initiativ in Ihre eigene Sprache zu übersetzen.

Zu den Autoren:

Christoph Seidl, Assessor phil., Geschäftsführer der procontrain GmbH, seit 1989 Trainer, Autor dieses Praxisbuches und Herausgeber weiterer, begleitet bereits langjährig Arbeitsagenturen und Jobcenter sowie mittlerweile auch Landkreis- und Stadtverwaltungen mit Seminaren und Workshops zu Themen wie Vertriebs-/Kunden-/Bürgerorientierung im Alltag, Führung, Teamentwicklung und Deeskalation im Kundenkontakt. Zudem war er als Lehrtrainer intensiv mit der Einführung der Beratungskonzeption SGB II in niedersächsischen Jobcentern befasst.



Er ist von daher sehr gut mit den Denk- und Verfahrensweisen in der Öffentlichen Verwaltung vertraut. Diese Erfahrung ist auch in dieses Praxisbuch eingeflossen.

Regine Wulf (+ Jan 2018) war seit 1986 aus Berufung im Gesundheitswesen tätig. Neben Ihrer abgeschlossenen Ausbildung als Gesundheits- und Krankenpflegerin verfügte sie über eine zertifizierte sozialpsychiatrische Zusatzausbildung sowie über eine staatl. anerkannte Zusatzausbildung zur Stationsleitung. Zusätzlich absolvierte sie ein Studium der Pädagogik mit Schwerpunkt Sozialpädagogik an der Leuphana Universität Lüneburg.



Aus Ihrer Tätigkeit in der Somatik, in der ambulanten Pflege und in der Psychiatrie verfügte sie über eine explizite und langjährige Erfahrung in der Arbeit mit Menschen in schwierigsten Lebenssituationen und mit psychischen Erkrankungen sowie ggf. einer Suchtproblematik.

Sie leistete wesentliche Beiträge zu unserer Arbeit und gab gerade unseren Deeskalationsseminaren wesentliche Impulse.

Frau Wulf ist für immer bei uns.

Sollten Fragen auftauchen, für die Sie hier keine Antwort finden, wenden Sie sich bitte jederzeit per Email an uns. Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Antwort.

procontrain GmbH

Berliner Platz 6 • 25524 Itzehoe
info@procontrain.com • www.procontrain.com

Roter Faden

Dieses Praxisbuch folgt einem bestimmten roten Faden.

- Sie erhalten Grundlagenwissen zu dem jeweiligen Thema.
Einen solchen Abschnitt erkennen Sie auch an diesem Symbol:



- Wir empfehlen Ihnen aus der langjährigen Berufserfahrung unserer Trainer heraus einen bestimmten kommunikativen Ansatz, der hier grundsätzlich von Nutzen ist. Das Symbol hierfür ist:



- Sie erhalten Raum für Reflektionen des Verhaltens von Bürgern/Kunden bzw. von Eigenanteilen. Hierfür steht dieses Symbol:



- Sie bekommen zusätzlich konkrete Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis.
Diese sind leicht an diesem Symbol zu erkennen:



In der Darstellung von Praxissituationen bezeichnen wir Sie als Mitarbeiter/in vereinfacht als „Mitarbeiter“ oder „MA“. Sofern von „Kunde“ oder „Bürger“ die Rede ist, sind auch hier beide Geschlechter gemeint.