

Christoph Seidl (Hrsg.) / Regine Wulf (+)

Praxisbuch

**Konstruktiver/Sicherer Umgang
mit psychisch auffälligen/
abhängigkeitskranken Kunden**

- Öffentliche Einrichtungen -



Einleitung

Psychische Störungen und Abhängigkeitserkrankungen sind Faktoren, die immer wieder die erfolgreiche Kooperation mit Kunden in öffentlichen Einrichtungen be- bzw. verhindern.

Sie sind ein Hemmnis für die erfolgreiche Qualifizierung und die Integration in den Arbeitsmarkt und sie vermindern die Kooperationsbereitschaft von Kunden als Grundlage der Antragsbearbeitung und Leistungsgewährung. Zudem können sie dazu führen, dass Kunden nicht nur überzogene Forderungen stellen, sondern sich unangemessen verhalten und ggf. Sie als Beschäftigte einer öffentlichen Einrichtung psychisch und physisch bedrohen.

Zu den psychischen Störungen, die Ihnen in Ihrer Praxis begegnen, gehören u.a. auch sogen. „PTBS“, posttraumatische Belastungsstörungen als Ergebnis von Krieg, Vertreibung und Flucht, die unserer praktischen Erfahrung nach oft mit anderen psychischen Störungen (wie z.B. einer depressiven, affektiven Störung) oder auch Abhängigkeitserkrankungen einhergehen oder diese auslösen. Es gibt insofern aus der langjährigen, klinischen Erfahrung der Autorin in der Psychiatrie und auch in der Arbeit mit Flüchtlingen keinen Sinn, sich isoliert mit einer Art von Störung zu befassen.

Keinesfalls geht es darum, die ggf. faktisch bestehende psychische Störung und/oder Abhängigkeitserkrankung sicher zu diagnostizieren oder gar zu therapieren. Dies ist die Aufgabe dafür ausgebildeter Psychiater mit im besten Falle klinischer Erfahrung.

Die mitunter erhebliche Herausforderung für Sie als Beschäftigte einer öffentlichen Einrichtung ist es, auf psychischen Störungen beruhende Verhaltensweisen zu erkennen und angemessen auf diese zu reagieren. Dies bedeutet im positiven Falle die weitere Einbindung des Kunden in ein konstruktives Gespräch. Sollte dies im negativen Falle nicht möglich sein, muss es unter dem Aspekt der Selbstachtsamkeit darum gehen, das Kundengespräch ggf. unter Einbeziehung Dritter qualifiziert zu beenden und den notwendigen Abstand zu schaffen.

Die Grundlage für beides ist, die wichtigsten psychischen Störungen und Abhängigkeitserkrankungen zu kennen und die von ihnen ausgelösten Verhaltensweisen richtig einzuordnen. Hierbei fokussieren wir uns auf die Störungen und Verhaltensweisen, die die Kommunikation mit Ihnen am meisten beeinträchtigen, Qualifizierung und Integration am meisten be- bzw. verhindern und das größte Gefährdungspotential aufweisen. Wir arbeiten an Praxisbeispielen, die das jeweilige Krankheitsbild anschaulich machen bezogen auf das, was die jeweiligen Kunden tun bzw. sagen.

Unser Seminar und dieses Praxisbuch vermitteln Ihnen einerseits das unabdingbare Grundwissen über bestimmte Krankheitsbilder. Andererseits besteht hier Raum, eigene Erlebnisse aus Ihrer Praxis zu vermerken, Kundenverhalten in schwierigen Gesprächen zu reflektieren und letztlich konkrete Lösungsansätze für Ihre Praxis zu notieren.

Sie werden feststellen, dass wir, bevor es um konkrete Merkmale bestimmter psychischer Erkrankungen geht, uns mit Ihnen zunächst einmal mit dem Thema „Stress“ sowie den wichtigsten stressauslösenden Faktoren befassen.

Dies hat zum einen damit zu tun, dass bestimmte psychisch auffällige Verhaltensweisen erst recht durch von Kunden/Bürgern als (großer) Stress empfundene Rahmenbedingungen, Situationen oder Verhaltensweisen (Ihrerseits) ausgelöst oder verstärkt werden.

Sie haben somit ggf. selbst wichtige Hebel und Stellschrauben zur Verfügung, um beidseitigen Stress entweder zu vermeiden oder effektiv aufzulösen. Dies hilft ggf. psychisch labilen Kunden/Bürgern, sich auf das eigentliche Anliegen zu fokussieren und Ihnen selbst erspart es Stress, der Sie punktuell buchstäblich Nerven kostet und mittel- und langfristig Ihre Gesundheit.

Wir freuen uns auf die Arbeit mit Ihnen!

Ihre **procontrain GmbH**

Zur Autorin:

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 sozial-psychiatrische 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.** Zuletzt war Frau Wulf **mehrjährig als Stationsleitung in der Sucht- und Akut-Psychiatrie** kirchlicher und staatlicher Kliniken tätig. Zu ihrer Klientel gehörten über viele Jahre hinweg auch immer wieder Menschen mit Fluchthintergrund.

Frau Wulf ist für immer bei uns.

procontrain GmbH, Berliner Platz 6, 25524 Itzehoe

Tel. 0421 6734 3806
www.procontrain.com
info@procontrain.com

Inhalt

Einleitung	2
Inhalt	4
Roter Faden	6
Positive Grundhaltungen im Kundenkontakt	7
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	10
Rollenverständnis	11
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	13
Eigener und fremder Stress als Grundlage von Eskalation	14
Entstehung von Stress	15
Biochemische Vorgänge im Körper	16
Langfristige Folgen von Stress	17
Der Zusammenhang von Stress und Aggressionen	21
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	22
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre eigene Gesundheit</i>	23
Wut-Aggression-Gewalt	25
Aggressionsverstärkende Faktoren	26
Psychische Erkrankungen	29
PTBS – Posttraumatische Belastungsstörungen	30
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	36
Persönlichkeitsstörungen	38
Narzisstische Persönlichkeitsstörung	38
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	43
Emotional Instabile Persönlichkeitsstörung/Borderline	45
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	49
Psychose/Schizophrenie	50
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	52
Affektive Störungen	55
Depression	55
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	60
Suizidankündigung	61
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	63
Manie	64
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	66
Angststörungen	67

Diese Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Jegliche unautorisierte Weitergabe wird juristisch verfolgt.
Alleiniges Urheberrecht und Copyright: Christoph Seidl 2018

<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	71
Abhängigkeitserkrankungen	72
<i>Handlungsempfehlungen für ihre Praxis</i>	75
Deeskalation im Umgang mit psychisch auffälligen/abhängigkeitskranken Kunden	79
<i>Kurzeinführung Aachener Modell</i>	79
<i>Ihre persönliche Schmerzgrenze</i>	80
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	81
<i>Anzeichen einer beginnenden Gewalthandlung</i>	81
<i>Verbale Deeskalation</i>	82
<i>Verbale Stoptechnik</i>	83
Zwangsmaßnahmen – rechtliche Grundlagen	86
<i>Handlungsempfehlungen für Ihre Praxis</i>	88
Literatur:	89

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/in heraus einen bestimmten kommunikativen Ansatz, der hier grundsätzlich von Nutzen ist. Das Symbol hierfür ist:



- Sie erhalten Raum für Reflektionen des Verhaltens von 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 Mitarbeiter/innen vereinfacht als „MA“. Sofern von „Kunde“ oder „er“ die Rede ist, sind beide Geschlechter gemeint.