

# „RISIKO - KOMMUNIKATION“

---

ZWEI MENSCHEN TREFFEN AUFEINANDER

## Fragestellungen:

---

- Zwei Menschen treffen aufeinander
- Information geben – Spielregeln erklären
- Strategien in schwierigen Situationen
- Gesprächsführung
- Von der Hygiene zur Psychohygiene

# Zwei Menschen treffen aufeinander

---

Das Verhalten des anderen lässt sich nur bedingt beeinflussen.

Uns selbst können wir dagegen am besten ändern.

# Information geben – Spielregeln erklären

---

Informationen darüber, wie etwas ablaufen wird, sorgen für ein Gefühl der Kontrolle und damit für Sicherheit.

- Entscheiden lassen – Entscheiden dürfen, bedeutet Kontrolle zu haben
- Grenzen setzen – Sagen Sie, was Sie wollen und was nicht
- Konsequenzen aufzeigen und konsequent umsetzen
- Konsequenzen: positive und negative
- Authentisch sein
- Bauchgefühl – hören Sie auf Ihr Bauchgefühl

# „Ich habe Angst“ –Klienten sind durch psychische Erkrankung beeinträchtigt

---

Wo liegt für Sie die Herausforderung im Umgang mit psychisch kranken Menschen?

Bewährte Strategien:

- Verhalten Sie sich respektvoller und wertschätzender – noch höflicher . . .
- Sprechen Sie langsamer und ruhiger
- Schalten Sie -wenn möglich- alle unnötigen Reize aus
- Achten Sie darauf, der Person jederzeit die Flucht zu ermöglichen
- Achten Sie auf klare Grenzen und Transparenz (Borderline – Persönlichkeitsstörung)
- Achten Sie auf mögliche Suizidgedanken oder Suizidversuchen
- Menschen mit traumatischer Erfahrung – „Hier und Jetzt“

Sie sollten keinesfalls die Verantwortung für das Verhalten von psychisch kranken Menschen übernehmen.

Stefanie Rösch · Rainer Linsenmayr 2017

# Klienten brüllen mich an

---

## Bewährte Strategien:

- **Telefongespräch** – wenn sich der Anrufer nicht beruhigen lässt, kündigen Sie an, dass Sie auflegen werden. Und legen Sie dann auch auf.

Wenn dies das erstmal passiert – über Spielregeln informieren

- **Wenn der Klient ihnen gegenübersteht** – lassen Sie ihn schreien, bis er fertig ist. Sagen Sie, dass Sie nicht angeschrien werden möchten. Entweder der Klient entschuldigt sich oder das Gespräch ist gelaufen.

Manchmal ist es hilfreich etwas Unerwartetes zu tun.

# Hausbesuche

---

## Bewährte Strategien:

- In fremde Wohnungen sollten Sie grundsätzlich nur zu zweit gehen
- Versuchen Sie, vorher zu klären, wer sich in der Wohnung befindet
- Teilen Sie Ihren Kollegen mit, wohin Sie gehen und wann Sie wieder zurück kommen
- Wenn Situationen eskalieren, ist ihr Handy viel zu langsam
- Vertrauen Sie ihrem Bauchgefühl
- Platzieren Sie sich so, dass Sie näher zur Fluchttür sitzen
- Achten Sie ganz besonders auf die Stimmung der anwesenden Personen
- Sorgen Sie zuerst für sich und dann erst für andere

# Umgang mit Kritik, Ärger, Unmut, Beschwerden

---

- Nehmen Sie es nicht als persönlichen Angriff, sondern als eine Äußerung von Unzufriedenheit über ein Ereignis.
- Fragen Sie nach dem genauen Grund, dem genauen Ablauf, nach konkreten Einzelheiten, damit Sie genau verstehen, was gemeint ist.
- Hören Sie genau zu, wiederholen Sie ggf. um sicherzustellen, dass Ihr Gegenüber und Sie über das Gleiche sprechen.
- Kontrollieren Sie die Gefühle, schießen Sie nicht gleich zurück, bleiben Sie ruhig.
- Vermeiden Sie Verallgemeinerungen und herabsetzende Äußerungen; ignorieren Sie Unterstellungen und Beleidigungen, kommen Sie zur Sache.



# Umgang mit Kritik, Ärger, Unmut, Beschwerden

---

- Versuchen Sie nachzuvollziehen, um was es Ihrem Gegenüber geht. Vielleicht ärgert er sich zurecht. Wenn das so ist, bieten Sie ihm Ihr Verständnis für seine Lage an. Das wird die Situation entschärfen.
- Versuchen Sie das Verbindende, das gemeinsame Interesse herauszustellen, das neben dem aktuellen Konflikt auch existiert.
- Wenn Sie einen Fehler gemacht haben, entschuldigen Sie sich ohne wenn und aber. Besprechen Sie Möglichkeiten, wie der „Schaden“ reguliert werden kann. Bieten Sie Ihr Entgegenkommen an.
- Ist die Beschwerde unberechtigt, erklären Sie das Ihrem Gegenüber höflich, aber bestimmt. Bieten Sie wenn möglich Alternativen an.

# PSYCHOHYGIENE

---

- Psychohygiene gilt als die Wissenschaft und Praxis von der Erhaltung der seelischen Gesundheit.
- Ziel der Psychohygiene ist es, im Rahmen der Gesundheitsvorsorge und gesunden Lebensführung, psychische Belastungen zu reduzieren.
- Belastungen lassen sich in Leistungsdruck, beruflicher Beanspruchung, starke Emotionen, Aufregung, Spannung und Angst differenzieren, diese werden als Stressfaktoren bezeichnet.

# Was können Sie tun?

---

- Realistische Ziele setzen (evtl. auch Teilziele)
- Zeitmanagement (realitätsbezogene Arbeits- und Handlungsplanung)
- Urlaub
- Hobbies
- Arbeitspausen
- Workshops/Seminare
- Offener Umgang mit Belastungen
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
  - (z.B. Gestaltung der Arbeitsumgebung wie Licht, Enge, Lärm usw.)
- Suche nach Verbündeten und sozialer Unterstützung
  - (innerhalb & außerhalb der Arbeitsstelle)
- Zeitdruck abbauen

# Was können Sie tun?

---

- Verantwortung (im Team) teilen
- Identifizierung persönlicher Stressquellen (z.B. durch Stress- und Belastungstabellen)
- Identifizierung und Nutzung von Handlungsspielräumen
- Trennung von Arbeit und Freizeit
- Strategien positiven Denkens
- Entspannungstrainings
- Schaffung von zeitweiligen Rückzugsmöglichkeiten
- Vielfalt in der Arbeit schaffen
- Begrenzung von belastender (Klienten-) Arbeit (Begrenzung von Fallzahlen & Zeit)
- Schaffung eines unterstützenden, positiven Arbeitsklimas
- Eigene Glaubenssätze überprüfen (z.B. „ich muss es den anderen recht machen“)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit