

Herausforderungen personzentriert begegnen

Erfahrungen und Methoden aus den Heilpädagogischen Tagesstätten

Unser Ausgangspunkt beim Umgang mit Klienten:

- Herausfordernde Verhaltensweisen sind Ausdruck einer inneren Not
- Menschen, die sich „herausfordernd“ verhalten, z.B. schreien, schimpfen oder schlagen, haben in der momentanen Situation keine andere Möglichkeit sich auszudrücken
- Herausfordernde Verhaltensweisen sind das Ergebnis eines Systems, in dem die Kommunikation misslungen ist

Ziel beim Umgang mit Herausforderungen

- die herausfordernde Situation zügig und stressfrei beenden
- Anspannung und Eskalation vermeiden
- Verletzungen vermeiden (physisch und psychisch)
- (aktuelle) Bedürfnisse erfüllen

Wie meistere ich Herausforderungen personzentriert (grundsätzlich)?

- die Menschen in ihrer inneren Not wahrnehmen
- nachvollziehen wollen, was der Grund für eine Anspannung oder einen Konflikt ist
- die Sprache des Gegenübers erkennen und „erlernen“
- nicht verurteilen und das subjektive Erleben jedes Menschen berücksichtigen
- Entwicklungsstände und aktuelle, kognitive Blockaden (z.B. aufgrund eines Schocks) berücksichtigen
- individuelle Lösungen für das Hier und Jetzt anbieten

Konkreter:

- Achten Sie auf Signale, die auf eine herausfordernde Situation hinweisen können (z.B. Nervosität, Schwitzen, schnellere Atmung,...)
- gehen Sie lieber zu früh hin, als zu spät
- werden Sie als Gegenüber erkennbar, das wertfrei(!) unterstützen und helfen möchte (Augenhöhe, ggf. Signale/Impulse setzen); stellen Sie Kontakt her
- Teilen Sie mit, dass sie Ihr Gegenüber in seiner inneren Not und mit seinem aktuellen Verhalten wahrnehmen (z.B. durch Spiegelungen)
- Bewerten Sie in akuten Situationen nicht das Verhalten
- Stellen Sie konkrete Fragen, die darauf hinwirken, dass Ihr Gegenüber wieder nachdenkt (was genau?, wie ist es passiert)
- Fragen Sie, was oder wer ihrem Gegenüber jetzt helfen kann, damit sich seine Anspannung legt
- Erfüllen Sie nach Möglichkeit aktuelle Bedürfnisse (z.B. Hunger, Durst, Zigarette, ein Gespräch, frische Luft,...)
- besprechen Sie das Geschehen nach einer akuten Phase

Fazit:

- Herausforderungen begegnen uns ständig und sehen immer verschieden aus
- es gibt zahlreiche Gründe für herausforderndes Verhalten
- jeder Mensch hat einen (subjektiv) guten Grund für das was er tut
- der Hauptteil von Herausforderungen entsteht durch Kommunikationsprobleme
- Menschen, die sich „richtig“ verhalten können, tun das i.d.R. auch
- aufgeregte Menschen sind häufig nicht in der Lage kognitive Aufgaben (wie z.B. Besprechen von Regeln, Erinnern an Absprachen, etc.) zu meistern
- Herausforderungen personzentriert begegnen heißt die Menschen besser zu verstehen und Beziehungen zu fördern

Fragen und Antworten

