



„Ermöglichte Würde“

Die Beratung des

Hessischen Konsulentendienstes

für die Betreuung von Menschen mit
geistiger oder seelischer Behinderung und
herausforderndem Verhalten

26. Fachtagung der Fachschule für Sozialwesen

25. April 2024

Dreierlei Würde

- Würde als **Wesensmerkmal**: „Die Würde des Menschen ist unantastbar.“ (Art. 1 GG) → **in** der Person gesetzt
- Würde als **Gestaltungsauftrag für unser eigenes Leben**: Es hängt von unserer Lebensweise ab, ob und inwiefern wir Würde besitzen. → **durch** die eigene Person verwirklicht
- Würde als **Ermöglichungsauftrag für andere**, z.B. um Menschen mit Behinderung und herausforderndem Verhalten ein würdevolles Leben zu ermöglichen. → **für** die fremde Person ermöglicht → z.B. Hessischer Konsulentendienst

Beispiele für herausforderndes Verhalten bei Menschen mit seelischer oder geistiger Behinderung

- Gewalt gegen sich und andere und Sachen
- Regelverletzendes und sozial unangepasstes Verhalten
- Stark zwanghaftes Verhalten
- Arbeitsunfähigkeit; Arbeitsverweigerung
- Lautes Rumschreien, Rumlaufen, Agieren, mit Kot schmieren
- Weglaufen
- Starke Regression
- Sexuelle Übergriffe; Missbrauch; Vergewaltigung

Menschen mit seelischer oder geistiger Behinderung und herausforderndem Verhalten

Pädagogische Interventionen, Medikamente und Psychiatrieaufenthalte haben keine Verbesserung der Betreuungssituation gebracht.

Die Hoffnungen richten sich nun auf eine Beratung durch den Konsulentendienst.

Bedrohungen für ein würdevolles Leben der Klienten

- Psychische und körperliche Schmerzen / Leid
- Entziehung der Freiheit (Medikamente, geschlossene Unterbringung, 5-Punkt-Fixierung in der Wohneinrichtung)
- Einschränkungen des natürlichen Willens (Sanktionen)
- Entrechtung (z.B. fristlose Kündigung und Neuvergabe des Wohnplatzes während eines Psychiatrieaufenthaltes)
- Kontaktabbruch / Isolation (durch Angehörige / Mitbewohner / Betreuer)
- Übergriffe und Gewalt durch andere – z.B. Mitbewohner (auch auf Grund von deren Überforderung)

Herausforderndes Verhalten: heilpädagogische Sicht

Komplexe und unterschiedliche Ursachen

- gelerntes Verhalten (z.B. Gewalt in der Familie)
- entwicklungsbedingte Störung (z.B. schwerer Autismus, genetisches Syndrom)
- traumatische Erfahrungen (z.B. Operationen)
- psychische Erkrankungen (z.B. Ausbruch einer agitierten Depression)
- Krisen durch Lebensumstände (z.B. Tod eines nahen Menschen)
- schwerste Einschränkungen der Kommunikationsmöglichkeit

- ungünstige Lebensbedingungen
- Gewalterfahrungen (z.B. fixiert in der Psychiatrie)
- Ein Entwicklungsstand, der noch keine ausreichende Impulskontrolle ermöglicht und zu höherer emotionaler Verletzlichkeit führt.
- Eine Betreuung, die den emotionalen Entwicklungsstand des Klienten nicht berücksichtigt und deshalb elementare Bedürfnisse des Klienten nicht befriedigt.

Wer sind die Menschen mit herausforderndem Verhalten, wegen derer der Konsulentendienst um Beratung angefragt werden?

Ein Beispiel aus der Beratungspraxis des Konsulentendienstes

Herr V. (22 Jahre alt)

Herr V. wohnt seit acht Wochen in der neu gegründeten Wohneinrichtung. Er hat bisher zuhause bei den Eltern gelebt und zieht aus seiner Familie in die Wohngruppe.

- Seit 3 – 4 Jahren herausforderndes Verhalten
 - Aggressionen gegen die Mutter
 - extreme Schlaflosigkeit
 - Gewichtsverlust bis 56 kg
 - Ängste und Zwänge
 - hinzu kommen körperliche Beschwerden (Magenschleimhautentzündung, Refluxösophagitis).

- In der Wohneinrichtung
 - Herr V. greift sich - sobald er ohne Aufmerksamkeit und Zuwendung ist - in den After und beschmiert Wände, Decke, Steckdose, aber auch die Betreuerinnen mit Kot.
 - Er schlägt eine Mitarbeiterin heftig ins Gesicht, als diese ihn ins Zimmer schickt, als er sich sexuell selbstbefriedigen möchte.

Herr V.: Diagnose und Verhaltensprobleme

- Chromosomen-Anomalie
- Autismusspektrums-Störung
- Pankreatitis (Bauchspeicheldrüsenentzündung)
- Gluten-Unverträglichkeit
- zwanghaftes Verhalten (isst nur Lebensmittel, die in seiner Gegenwart zubereitet wurden)

Herr V: Die betreuenden Mitarbeiter:innen

- haben Angst vor Gewalt durch Herrn V.
- fühlen starken Ekel wegen des Bekotens an den verschiedensten Stellen der WE, aber auch an der eigenen Kleidung
- fühlen sich überfordert wegen des starken seelischen Drucks
- fürchten um die Gesundheit der Mitbewohner
- wollen den Bewohner z.T. nicht mehr betreuen

→ Die Handlungsempfehlungen für die Betreuung dieses Klienten schildere ich nach der Darstellung unseres Beratungsansatzes.

Beratung bei herausforderndem Verhalten

Zwei Problemlagen in einem Beratungssetting: Es braucht
Beratung für das **Team** und für den **Klienten**



Wer dem Klienten mit herausforderndem Verhalten durch **Beratung helfen will, muss sich in der Konsultation zuerst um **das Team und seine Arbeitsfähigkeit** kümmern.**

Problemlage beim Team

Die Einengung der Wahrnehmung in den Betreuer:innen

- Die Betreuer:innen erleben schwierige Gefühle: Stress, Angst, Hilflosigkeit, Sorge und Ohnmacht, Wut.
 - Das behindert sie in ihrer Wahrnehmung des Klienten als Gesamtperson (z.B. sein emotionaler Entwicklungsstand / Krise).
 - Die Wahrnehmung ist auf das Problemverhalten fixiert.
 - Es gibt wenig Spielraum für die Wahrnehmung der (Lebens-) Themen hinter den Handlungen des behinderten Menschen (→ Biografiearbeit).

- Es ist unangenehm wahrzunehmen, dass man als Mitarbeiter:in Ausbildungsdefizite für den Umgang mit herausforderndem Verhalten hat
 - Stress durch Erwartungen der Leitung und der Angehörigen
 - Schuld- und Versagensgefühle

Der Widerstand der (Mit-) Menschen, Systeme und Strukturen gegen die not-wendende Veränderung

- Die Maßnahmen orientieren sich weitgehend am Wohlbefinden der Betreuer:innen und Mitbewohner und an der Stabilisierung des Systems und der Strukturen.
- Es ist unangenehm und oft anstrengend, ein System zu ändern, das normalerweise gut funktioniert – „wenn da nur nicht dieser Mensch mit herausforderndem Verhalten wäre“.
- Es ist unangenehm auszuhalten, dass man in einer (Einrichtungs-) Struktur arbeitet, die dysfunktional ist, - die man aber als Mitarbeiter:in nicht ändern kann, sondern dies kann nur die Leitung (Dienstpläne u.a.).

Welche beraterischen Interventionen können eine Veränderung in der Gestimmtheit des Teams bewirken?

3 Basics

- (1) Wahrnehmen und wertschätzendes Verstehen des Teams und seiner Mitglieder in einer sehr belastenden Betreuungssituation (in Worten ausdrücken)
→ **emotionale Offenheit für den Klienten**
- (2) Bahnung eines Verstehenszugangs zum Verhalten des Klienten (das Verhalten „erklären“)
→ **Zugang zur „Sinnhaftigkeit“ des herausfordernden Verhaltens**

- (3) Gemeinsames Erarbeiten von Unterstützungsangeboten für das Team (Handlungsempfehlungen)
- Wissen und Verstehen gibt Verhaltenssicherheit
 - Fortbildung ermöglicht neue Betreuungsoptionen – z.B. TEACCH
- **Erleben der eigenen Kompetenz und Selbstwirksamkeit**

Die Problemlage beim Klienten

- Der Klient erleidet oftmals **massive Einschränkungen seiner Lebensqualität** – und er selbst kann nichts daran ändern.
 - Unverstandensein und Beziehungsabbruch
 - Ungenügende oder unpassende medizinische Versorgung, z.T. Übermedikamentierung
 - Unterwerfung unter Zwangsmaßnahmen
 - Sanktionen und Strafen durch Betreuer und Angehörige
 - Isolation und Beziehungsabbruch
 - Verlust eines zweiten Milieus (Werkstatt oder Tagesförderstätte)
 - Psychiatrieaufenthalte mit „Drehtüreffekt“

Konsulentendienst: Unsere Arbeitsweise

Kurzzeitberatung mit Leitung und Team

- Eine Beratungssitzung mit Team und Leitung (nur bei Bedarf eine zweite Sitzung)
- Dauer ca. 150 Minuten. Zwei Arbeitsphasen
- **Arbeitsphase 1:** Zuwendung zum Team
- **Arbeitsphase 2:** strukturierte Beratung zum Klienten mit dem 4 Schritte - 4 Folien - Modell
- Im Anschluss an die Sitzung: Kennenlernen des Menschen mit Behinderung und seiner Wohn-/Arbeitssituation
- Binnen zwei Wochen: Zusendung der schriftlichen Handlungsempfehlungen und Materialien

Beratung nach dem Personzentrierten Ansatz (Carl Rogers)

■ Grundhaltung in der Beratung

- Die drei Kernbedingungen (core conditions): Empathie - Unbedingte Wertschätzung - Kongruenz

■ Prozessorientierung

- Wo steht das Team, wo die einzelne Mitarbeiter:in / die Leitung?
- Was hat das Team schon alles unternommen, um die Betreuungssituation zu verbessern? → Würdigung
- Hat das Team bereits vor der Betreuungsaufgabe kapituliert? → Unterstützung beim Umzug des Klienten

■ Aktualisierungstendenz

- Vertrauen in die konstruktive Veränderungskraft in den Mitarbeiter:innen und im Klienten **unter günstigen Rahmenbedingungen**



Humanistisches Menschenbild

- Menschen benötigen, um gesund leben zu können
 - Nähe, Beziehungen (wichtige Andere)
 - Sexualität / körperliche Nähe
 - Selbstwirksamkeit
 - ehrliche Kontakte
 - gesundes Essen
 - verbindliche Beziehungen
 - Räume für Kreativität
 - körperliche Bewegung
 - Sinnlichkeit

- Freiräume ohne Kontrolle
- Recht auf Selbststeuerung
- Arbeitsplatz / zweites Milieu
- Selbstentwicklung und -bestimmung
- Strukturen und Regeln
- verbindliche Absprachen
- angemessener Wohnraum

Der Rahmen der Konsulentenarbeit

Beratung durch zwei Berater:innen

- Gesprächsführung und Dokumentation sind gleichzeitig möglich
- Wertschätzung / Empathie und „Konfrontation“ (Benennen des Schwierigen) können sich auf zwei Berater verteilen
- Strukturierung und emotionale Zuwendung können sich verteilen
- Vergrößerung des Wahrnehmungsfokus
- Doppelte Aufmerksamkeit, wenig Aufmerksamkeits-Verluste



- Doppelte Beraterkompetenz
 - Weniger Verhaltensunsicherheit bei den Beratern
 - Vermeidung von Problemtrance
 - Klient:in spricht unterschiedlich auf die Berater an
-
- Sehr wichtig: garantierte Vertraulichkeit durch die Konsulenten (gegenüber Aufsichtsbehörden, Angehörigen, gesetzlichem Betreuer, Kostenträger, Einrichtungsleitung)

Die Praxis der Konsulentenarbeit

Arbeitsphase 1: Fokussierung auf Team und Leitung

- Exploration der Verfassung des Teams mit Blick auf
 - die eigenen Gefühle und Empfindungen in der Betreuung
 - die Bereitschaft, mit dem Klienten weiterzuarbeiten
 - die Einschätzung der Betreuungssituation
 - Typisch: Mitarbeiter:innen können die Situation treffend beschreiben, aber nicht die nötigen Schlüsse daraus ziehen

- Die Konsulenten versuchen, die Teilnehmer:innen genau und wertschätzend zu verstehen, und kommunizieren das Verstandene.
 - So entsteht ein Resonanzraum, in dem alle Beteiligten spüren, dass es um Unterstützung in einer schwierigen Betreuungssituation geht.
 - Alle Beteiligten bekommen Gehör.
 - Unterschiedliche Erfahrungen und Einschätzungen mit dem Klienten werden gewürdigt und stehen gleichberechtigt nebeneinander.

Schwierige Gefühle, Stress, Ohnmacht, Angst, Hilflosigkeit und Wut in den Mitarbeiter:innen sind keine gute Grundlage für eine verbesserte Betreuungsbeziehung zum Klienten.

Deshalb brauchen die Mitarbeiter:innen wertschätzende Zuwendung und Verstehen für ihre schwierige Betreuungssituation.

→ **Die Gefühle in den Mitarbeiter:innen beginnen sich zu verändern.**

Häufige Rückmeldung der Mitarbeiter:innen am Ende der Beratung: „Wir konnten uns nicht vorstellen, dass wir mit so veränderten, positiven Gefühlen gegenüber dem Bewohner aus der Beratung gehen.“

Arbeitsphase 2: Inklusiv Perspektive auf den Klienten

In **Phase 2** sind die Biographie des Klienten und seine Lebenssituation das Zentrum der Beratungsperspektive.

- (1) Die Biographie** des Klienten
- (2) Perspektivübernahme** für seine Lebenssituation
- (3) Verstehenshypothesen** für sein Verhalten entwickeln
- (4) Handlungsempfehlungen** für konkrete Veränderungen im Mitarbeiterverhalten, den Systemen, der Struktur sammeln
 - Beobachtungen zu Team, Leitung und Organisation werden benannt, aber nur insoweit bearbeitet, als dies für die Situation des Klienten von Bedeutung ist.



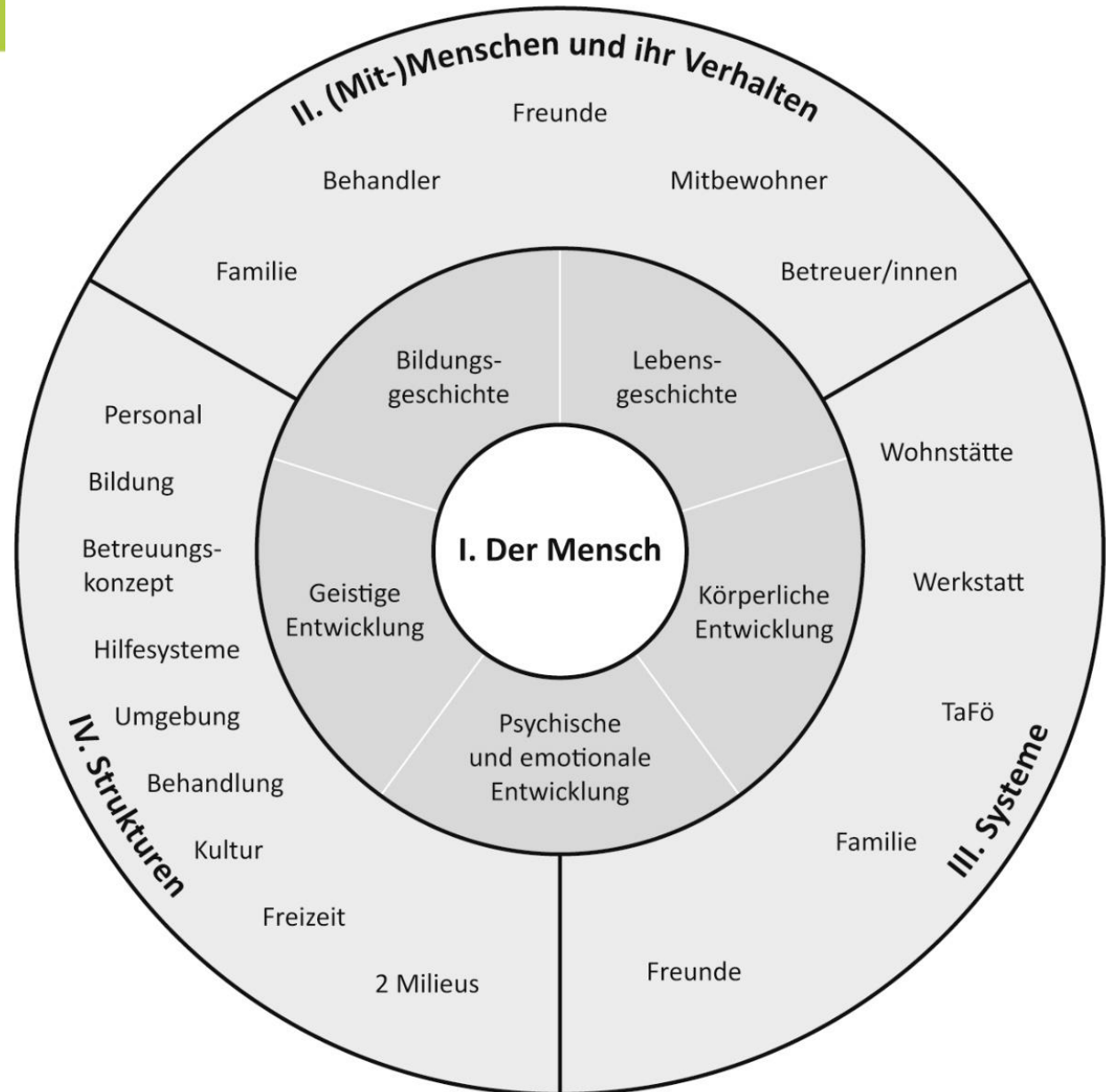
Das vier Schritte - vier Folien - Modell

1. Schritt: Aspekte der Biographie des Klienten

Folie 1

Die Sicht auf den behinderten Menschen auf dem Hintergrund seiner Lebensgeschichte

Die vier Folien



2. Schritt: Die Lebenssituation des Klienten

Perspektivübernahme, Folien 2 - 4

Die Verhaltensweisen der Menschen, die mit dem Menschen mit Behinderung umgehen, und die Funktionsweise der betroffenen Systeme und Strukturen

3. Schritt: Verstehenshypothesen bilden

Abgleich von Ist-Zustand und Bedürfnissen des behinderten Menschen

Werden die Grundbedürfnisse des behinderten Menschen befriedigt? (Humanistisches Menschenbild)

4. Schritt: Gemeinsam erarbeitete Handlungsempfehlungen

Veränderungsmöglichkeiten im Verhalten der Mitmenschen und in der Organisation der Systeme und Strukturen

Das Beispiel Herr V.: Handlungsempfehlungen

Verstehenshypothesen

- somatische Beschwerden → unangepasste Nahrung
- gravierende Anpassungsschwierigkeiten an die durch die körperliche und psychische Reifung geforderten Entwicklungsschritte (Pubertät) → Konflikte mit der Mutter / Mitarbeiterinnen
- Anpassungsschwierigkeiten auch an seine veränderte Lebenssituation → fehlende Beheimatung in der Wohneinrichtung → Stressreaktionen durch die fehlende Orientierung im neuen Wohnumfeld

Handlungsempfehlungen im engeren Sinn

- Körperliches Unbehagen: Gemeinsam mit den Eltern sollten alle Maßnahmen ergriffen werden, um körperliche Ursachen für das Verhalten von Herrn V. auszuschließen.
- Dazu gehören eine Liste der gut verträglichen Lebensmittel und eine Abklärung der Medikation mit dem behandelnden Arzt.

- Stressreduktion in der Betreuung
 - Schutzkleidung für das Personal
 - externer Putzdienst kommt täglich
 - Reduktion des Betreuungspersonals auf eine überschaubare Anzahl
 - Reduktion der medizinischen Untersuchungen auf das unbedingt erforderliche Maß
 - Klare Strukturen und Absprachen für den Wechsel zwischen Wohnstätte und Elternhaus (Wochenendregelung)
 - Veränderungen sollten generell langsam eingeführt werden (z.B. Rückführung der Unterstützung beim Toilettengang)

- Beheimatung im neuen Lebensumfeld von Herrn V.
 - indem sein Zimmer noch wohnlicher und ähnlich wie im Elternhaus gestaltet wird
 - indem gewohnte Regelungen der Eltern übernommen werden (z.B. Toilettengang um 6 Uhr morgens → Dienstplanänderung)
 - Visualisierung des Tagesablaufes, der betreuenden Personen etc.
 - Arbeit mit Hilfsmitteln für autistische Menschen (TimeTimer etc.)

- Ablösung aus einer nahen Mutterbeziehung, die Herrn V. ein hohes Maß an Aufmerksamkeit garantiert hat.
 - eine 1:1-Betreuung durch Mitarbeiter:innen, die willens und in der Lage sind, mit Herrn V. einen „Herzkontakt“ zu pflegen, kann die Ablösung aus der Mutterbindung fördern
- Sexualität leben können: Sexuelle Stimulation scheint auf Herrn V. beruhigend zu wirken, aber es ist auch altersgemäß, Sexualität zu leben.
 - Onanieren im geschützten Raum
 - Angebot von Partnersuche im Internet
 - Möglichkeiten der Begegnung mit Frauen mit gleichen Interessen nach Kontakt

- Erfahrungen von Selbstwirksamkeit: Hilfreich ist ein Angebot von Aktivitäten in der Freizeit,
 - z.B. Begleitung der Mitarbeiterin bei ihren Aufgaben im Haus
 - eine Auswahl an Tätigkeiten, die ihm Spaß machen (Sammeln, Sortieren, Collagen, Mandala-Malen, Biografie-Kiste)
- Eingliederung in eine Tagesförderstätte / Errichtung eines zweiten Milieus

Nach vier Wochen hat sich das Verhalten von Herrn V. grundlegend verändert.

- er zeigt keine aggressiven Verhaltensweisen
- er bekotet nicht mehr
- er zeigt eine deutliche Beruhigung in seinem gesamten Verhalten
- er begleitet die Mitarbeiter:innen bei alltäglichen Aufgaben

Die ausführlichen
Handlungsempfehlungen zu
Herrn V. und weitere
anonymisierte
Handlungsempfehlungen zu
Konsultationen finden Sie in
unserem Buch.

Die 3. Auflage ist vergriffen, Sie
können sich das Buch als pdf-
Datei herunterladen unter:

www.konsulenten-hessen.de



Welche Wirkung zeigt die Beratung durch den Konsulentendienst?

Evaluation der Konsulententätigkeit

- 2011 – 2016 anonyme Evaluation der Konsultationen
 - Versandt: 198 Fragebögen (entspricht 198 Klienten)
 - Rücklauf: 151 Fragebögen = 76,26 % Rücklauf
- Ca. 80 % nachhaltige konstruktive Veränderungen im Verhalten des Klienten binnen eines halben Jahres
- Stand 1.1.2024:
 - Beratung bei 292 Klienten mit 417 Konsultationssitzungen

Konsulentenarbeit in der Perspektive der Fachleute

„Abschlussbericht der Expertenkommission ‚Herausforderndes Verhalten und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe‘“ (Dezember 2021)

- Aus Anlass von **rechtswidrigen Freiheitsentziehenden Maßnahmen / Misshandlungen** an 24 Bewohnern der diakonischen Einrichtung Wittekindshof (Bad Oeynhausen) wurde eine Expertenkommission durch Gesundheits- und Sozialminister Karl-Josef Laumann, NRW, eingesetzt.
- Der Bericht war bis vor kurzem im Internet veröffentlicht unter: www.url.nrw/abschlussbericht



Die zentrale Einsicht aus dem Expertenbericht

- Der Hauptgrund für das strafbare Handeln der Mitarbeiter:innen war **Überforderung** durch das herausfordernde Verhalten der Bewohner mit geistiger Behinderung.

Neben vielen anderen Konsequenzen empfiehlt der Abschlussbericht in Kap. 9.2.2

- Die Mitarbeiter:innen brauchen fachliche Unterstützung durch einen **externen Konsulentendienst**,
 - der berät
 - der koordiniert
 - der weiterbildet

Das Angebot des Hessischen Konsulentendienstes

Fachtage für die Mitarbeiter:innen

Die Konsulenten bieten **eintägige Inhouse-Fortbildungen** an, z.B.

1. Umgang mit dem herausfordernden Verhalten von Menschen mit geistiger oder seelischer Behinderung
2. Personzentrierte Beziehungsgestaltung im Umgang mit Menschen mit Behinderung
3. Umgang mit Menschen mit autistischen Verhaltensweisen in Krisensituationen



4. ReduFEM-1: Reduzierung und Vermeidung
Freiheits**einschränkender** Maßnahmen
5. ReduFEM-2: Reduzierung und Vermeidung
Freiheits**entziehender** Maßnahmen
6. Gewaltprävention

„Ermöglichte Würde“ – der Beitrag des Konsulentendienstes

Es geht

- um ein **Verstehen des Klienten** in seinem inneren Erleben, seinen Bedürfnissen und Bedarfen (Mentalisieren, Empathie, Verstehenshypothesen) → SEED-2 und das emotionale Entwicklungsalter des Klienten
- um die Bereitschaft, das **Beziehungsangebot** am Klienten auszurichten (Mitarbeiterverhalten) → Personenzentrierte Betreuung
- darum, **System und Strukturen mit Blick auf die Bedürfnisse und Bedarfe des Klienten zu verändern** (Personenzentrierung anstelle von Organisationszentrierung)

„Ermöglichte Würde“

Praktische Konsequenzen für das Leben des Klienten

- verbesserte Beziehungsqualität in der Betreuung
- Erhalt des Wohn- und Arbeitsplatzes
- Aufbau einer Tagesstruktur (zweites Milieu)
- kompetente psychiatrische Versorgung und bedarfsgerechte Medikamentierung (MZEB)
- Reduktion von Konflikten und Gewalt
- Rücknahme freiheitseinschränkender und freiheitsentziehender Maßnahmen
- Erhalt grundlegender Rechte (Betreuung, Wohnen)



**Herzlichen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**

Herausforderungen begegnen

Hessischer Konsulentendienst

Dr. M. Jochheim · M. Martin

Geschäftsstelle

Kirchstr. 24

56414 Hundsangen

Tel.: 06435 . 408 02 60

Fax: 06435 . 408 02 61

Email: info@konsulenten-hessen.de

Homepage: www.konsulenten-hessen.de