

„Unsichtbare Mauern“

Möglichkeiten & Chancen in der Arbeit mit frustrierten, wenig kooperativen oder/und unmotivierten KlientInnen

In vielen psychosozialen Arbeitsbereichen verstehen sich MitarbeiterInnen vor allem als Helfende und geraten dennoch gegenüber häufig nicht ganz freiwillig anwesenden KlientInnen in einen Zwiespalt zwischen helfender, sanktionierender oder kontrollierender Funktion.

Die Vermittlung von KlientInnen in psychosoziale Hilfen erfolgt häufig durch Behörden, Ämter oder auch Gerichte, manchmal auch auf Druck bereits von KlientInnen genutzter Maßnahmen oder deren Familien. Eine Nicht-Teilnahme bedeutet für die KlientInnen dann zumeist Sanktionen (Entzug von finanziellen Mitteln, Entzug anderer Hilfeleistungen, Entzug von Erziehungsverantwortung, Kürzungen von Leistungen der Jobcenter, Agenturen, Rentenversicherungsträger oder Sozialämter, Entzug sozialer Unterstützung, etc.).

„Helfer“ in sozialen Bereichen arbeiten zunehmend mit Menschen, die (scheinbar) nicht oder ambivalent motiviert sind.

Weiterhin müssen Helfer im direkten Kontakt -zumeist aus guten Gründen bzw. aufgrund institutioneller, rechtlicher, sozialpolitischer, finanzieller Grenzen- KlientInnen häufig auch in ihren primär geäußerten Wünschen frustrieren. (Hilfen können nicht gewährt werden, Versorgungswünsche nicht befriedigt, etc.) KlientInnen können dann in Situationen geraten, in denen sie mit Frustration, Ärger, Wut oder auch Aggression umgehen müssen.

Nicht immer gelingt es ihnen, angemessene Wege zu finden, teilweise werden KlientInnen sich beleidigend, aggressiv oder beschwerdend verhalten.

Für die Helfer/ MitarbeiterInnen ist dies oftmals eine sehr herausfordernde Situation, da sie einerseits die kooperative konstruktive Beziehungsbasis mit den Betroffenen erhalten möchten, andererseits sich aber auch vor persönlichen Angriffen/Übergriffen schützen müssen.

> weiter auf Seite 2

„Unsichtbare Mauern“

Möglichkeiten & Chancen in der Arbeit mit frustrierten, wenig kooperativen oder/und unmotivierten KlientInnen

In der zwei-tägigen Fortbildungsveranstaltung gehen wir auf folgende Themen ein:

- Verstehen der Dynamik in frustrierenden Situationen
- Gesprächsführung, Strategien der Deeskalation und Entspannung der Situationen
- Zugänge zum Thema Motivation
- Modelle und Methoden, mit unmotivierten und unfreiwilligen KlientInnen eine konstruktive Arbeitsbeziehung zu entwickeln.
- Reflexion der eigenen Haltung als Helfer, Ressourcen der Einrichtung, persönliche und institutionelle Grenzen
- Selbstschutz

Methodisch arbeiten wir interaktiv, handlungs- und praxisorientiert mit Vermittlung von theoretischen Grundlagen, Reflexionsrunden, praktischen Übungen und Erfahrungsaustausch.
Wir arbeiten im Referententeam.

Systemisches Institut Erfurt
Bergstromweg 4
99094 Erfurt
Telefon: 0361. 76 44 181
E-Mail: info@systemisch-beraten-erfurt.de



Sylvia Tismar
Diplom-Psychologin



Claus Hild
Diplomsozialpädagoge



Peggy Klatt
Diplom-Psychologin