

Fachtagung vom 11./12. September 2018 in Biel
„Partizipation als Qualität – Handlungsspielräume nutzen“

Workshop 6

Vertrauen aufbauen trotz beschränkter zeitlicher Ressourcen

Rebekka Hölzli , dipl. Sozialarbeiterin FH, Berufsbeiständin Soziale Dienste St. Gallen

Die Arbeit mit den Klient/innen im Kindes- und Erwachsenenschutz ist hoch anspruchsvoll und meist komplex. Teil der Arbeit ist es, sich von Gesetzes wegen in die Privatsphäre der Klient/innen einzumischen. Gleichzeitig ist der zur Verfügung stehende zeitliche Rahmen oft sehr begrenzt.

Dass gelungene Zusammenarbeit mit Klient/innen, welche über eine unauffällige Persönlichkeit verfügen, einfacher ist, als mit Personen mit einer schwierigen Persönlichkeit, erleben Sozialarbeitende täglich.

Klient/innen haben nicht selten Schwierigkeiten, den Anforderungen der Sozialarbeitenden Folge zu leisten. Ihr Verhalten stellt einen Schutz oder eine Selbstunterstützung dar. Es gibt also Gründe, warum sich jemand so verhält, wie er/sie sich verhält. Sogar wenn dieses Verhalten negative Konsequenzen nach sich zieht. Ein Grund dazu könnte die starke Aktivierung eines oder mehrerer psychischer Grundbedürfnisse sein, wie es im Workshop anhand der Konsistenztheorie vorgestellt wird.

Die Konsistenztheorie wird als Methode beschrieben, die Beziehung zwischen Klient/innen und Sozialarbeitenden bedürfnis- und motivorientiert zu gestalten mit dem Ziel, dem Klienten/der Klientin bedürfnisbefriedigende Erfahrungen zu ermöglichen. Dabei soll die Zusammenarbeit zwischen der Fachperson und dem Klient/der Klientin optimiert werden.

*Die Präsentationen und weitere Unterlagen der Fachtagung stehen auf
www.kokes.ch → Aktuell → „Tagung 2018“ zum Download bereit.*

Vertrauen aufbauen trotz beschränkter zeitlicher Ressourcen

Rebekka Hölzli, dipl. Sozialarbeiterin FH,
Berufsbeiständin Soziale Dienste St. Gallen

Übergeordnetes Ziel

Die Konsistenztheorie und deren Anwendungsbereich ist den Teilnehmern und Teilnehmerinnen bekannt.

auffällige Persönlichkeiten



schwieriges Verhalten



 st.gallen

Workshop 6 – KOKES Tagung 12.09.2018

Aktivierung eines psychischen Grundbedürfnisses

(Theoretischer Hintergrund: Konsistenztheorie)

- Orientierung und Kontrolle
- Bindung und Zugehörigkeit
- Lustgewinn und Unlustvermeidung
- Selbstwert

 st.gallen

Workshop 6 – KOKES Tagung 12.09.2018

Beziehungsebene positiv gestalten



bedürfnisbefriedigende Erfahrungen ermöglichen



**Optimierung der Zusammenarbeit
Klient/innen - Fachperson**

Unsere Grundbedürfnisse - Klaus Grawe Institut



Prof. Grawe postuliert aufgrund seiner wissenschaftlichen Untersuchungen, dass jeder Mensch bestimmte Grundbedürfnisse hat.

Wie befriedigen Sie Ihre Grundbedürfnisse?

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um folgenden Fragen nachzugehen:

• Bindung:

Hiermit ist das Bedürfnis des Menschen nach Mitmenschen, nach Nähe zu einer Bezugsperson gemeint.

- Was tun Sie für Ihr Grundbedürfnis nach Bindung?

• Kontrolle/Selbstbestimmung:

Die Grundüberzeugungen, ob im Leben Kontrollmöglichkeiten bestehen, es vorhersehbar ist und ob es sich lohnt, sich einzusetzen. Das Kontrollbedürfnis wird befriedigt durch möglichst viele Handlungsalternativen, einen grossen Handlungsspielraum.

- Was tun Sie, um in Ihrem Leben Kontrolle zu erleben? Um das Gefühl zu haben, selbst zu bestimmen?

• Selbstwert:

Das Bedürfnis, sich selber als gut, kompetent, wertvoll und von anderen geliebt zu fühlen. Zur Bildung eines guten Selbstwertgefühls braucht es eine wertschätzende Umgebung, die einem etwas zutraut, unterstützt.

- Was tun Sie für Ihren Selbstwert? Wie bekommen Sie Selbstbestätigung?

• Lust/Unlust:

Das Bestreben, erfreuliche, lustvolle Erfahrungen herbeizuführen und schmerzhaft, unangenehme Erfahrungen zu vermeiden.

- Was machen Sie für Ihr Lustbedürfnis? Wie schaffen Sie es mit Unangenehmen umzugehen? Haben Sie eine *positive* Lust-/Unlustbilanz?

Wie sieht Ihre Bilanz aus? Haben Sie Ansatzmöglichkeiten gefunden, um diese zu verbessern?

Achten Sie im Alltag auf die Befriedigung Ihrer Grundbedürfnisse und tun Sie täglich etwas dafür. Dies ist eine wesentliche Quelle für ein glückliches, zufriedenes Leben.

Quelle: Grawe, K. Psychologische Therapie. (2000). Göttingen: Hogrefe

Tabellen der 4 Grundbedürfnisse

Tab. 1 Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle	
Do's	Don'ts
Therapiesitzung so transparent wie möglich gestalten, alles genau erklären	Als Therapeut alles selber entscheiden
Patient in alle Schritte und Entscheidungen das Vorgehens explizit miteinbeziehen	Als Therapeut Therapieziele vorgeben
Verschiedene Wahlmöglichkeiten bieten und Patienten entscheiden lassen	Patienten zu etwas drängen
Immer die Bereitschaft des Patienten für Vorgehen und Techniken abklären	Eigeninitiative des Patienten abblocken
Patienten spüren lassen, dass es um die Verwirklichung seiner Ziele geht	Patienten im Unklaren lassen, was gerade passiert
Auf Anregungen, Vorschläge und Initiativen des Patienten eingehen	Sich uneindeutig und missverständlich ausdrücken
Dem Patienten zeigen, dass er positive Erfahrungen selber herbeiführen kann	Zu starke Problemaktivierung
Vorgehen so gestalten, dass der Patient dabei gut mitmachen kann und weder über- noch unterfordert ist	Patienten das Gefühl geben, ein Kontrollverlust in der Therapie wäre schlimm; Patienten überfordern oder unterfordern

Tab. 2 Bedürfnis nach Bindung	
Do's	Don'ts
Vermitteln, dass der Patient nicht allein, sondern der Therapeut sein Anwalt ist	Patienten allein lassen: zu spät in Sitzungen kommen, Termine vergessen
Betonen, dass man „gemeinsam“ an Problemen arbeitet	Sich nicht mehr an wichtige Gegebenheiten des Patienten erinnern
Vermitteln, dass Nöte und Anliegen des Patienten beim Therapeuten gut aufgehoben sind	Patienten das Gefühl geben, er sei einer von vielen
Verständnis und Wertschätzung ausdrücken	Nonverbal Distanz vermitteln: in Sessel versinken, sich zurücklehnen, Arme verschränken, wenig Blickkontakt, kaum Kopfnicken, kaum lächeln
Aktiv zuhören	Nicht richtig zuhören, abgelenkt und ungeduldig sein
Selbstoffenbarung	Auf persönliche Fragen des Patienten abwehrend reagieren

Tab. 3 Bedürfnis nach positivem Selbstwert	
Do's	Don'ts
Sich für den Patienten interessieren	Wenig Interesse für Patienten zeigen
Patienten ausführlich über Dinge berichten lassen	Unbeeindruckt vom Patienten sein
Dinge ansprechen, die positive Bedeutung für den Patienten haben	Das bisher Erreichte als wenig hilfreich darstellen
Loben und Komplimente machen	Kritisieren und abwerten
Erfolge verstärken	Rollengefälle betonen
Gesunde Anteile betonen	Kranke Anteile in den Vordergrund stellen
Erfolge auf Patientenfähigkeiten attribuieren	Misserfolge auf Patientendefizite attribuieren

Tab. 4 Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung	
Do's	Don'ts
Positive Gefühle erleben lassen	Nur negative Gefühle erleben lassen
Entspannen	Unter Druck setzen
Erfolg auskosten	Misserfolge analysieren
Gemeinsam lachen, freundliches Lächeln, entspannte Mimik	Gelangweilter Gesichtsausdruck, monotone Stimme auf die Uhr schauen
Vorgehen abwechslungsreich gestalten	Stundengestaltung und Vorgehen immer gleich
Einladende Gestaltung des Therapieraums	Unordentlich, ungepflegte Gestaltung des Therapieraums
Gepflegte Erscheinung des Therapeuten	Ungepflegte Erscheinung des Therapeuten

Arbeitsblatt 3

Gesprächsleitfaden Sozialarbeiterin - Klient

Angepasster Gesprächsleitfaden für ein schwieriges Gespräch mit einem Kindsvater. Aufgrund der aktuellen Lebenssituation, der Aktenlage und der persönlichen Erfahrungen mit dem Mann ging die Beiständin davon aus, dass sein aktiviertes Grundbedürfnis im Gespräch mit der Beiständin hauptsächlich das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle ist.

Allgemein gem. Theorie	Konkrete Umsetzung Herr Meier
Gespräch so transparent wie möglich gestalten, alles genau erklären	<ul style="list-style-type: none">- Dauer- Ziel- Gesetzlicher Rahmen erläutern- Wann werden die Abmachungen überprüft
Verschiedene Wahlmöglichkeiten bieten	<ul style="list-style-type: none">- Was ist möglich in Bezug auf die Besuche von Milena
Immer die Bereitschaft für Vorgehen abklären	<ul style="list-style-type: none">- Rückfragen, ob er dazu bereit ist und ob seine aktuelle Lebenssituation die eine oder andere Variante überhaupt zulässt
Auf Anregungen, Vorschläge und Initiative des Vaters eingehen	<ul style="list-style-type: none">- Ideen prüfen, sich vielleicht Bedenkzeit nehmen, Vorschläge nicht sofort zurückweisen
Dem Vater zeigen, dass er positive Erfahrungen selber herbeiführen kann	<ul style="list-style-type: none">- Aufzeigen, was er bereits erreicht hat aufgrund seiner Bemühungen/sein alleiniger Verdienst
Gespräch so gestalten, dass der Vater dabei gut mitmachen kann und weder über- noch unterfordert ist	<ul style="list-style-type: none">- Angemessene Wortwahl, achtsam mit Fachbegriffen