

Stefania Calabrese und Pia Georgi-Tscherry

Herausfordernde Verhaltensweisen in der Intensivbetreuung

Zusammenfassung

Im Setting der Intensivbetreuung sind Mitarbeitende häufig mit herausfordernden Verhaltensweisen von Menschen mit Beeinträchtigungen konfrontiert. Methodisches Handeln gewinnt in Anbetracht dieser Herausforderungen im Berufsalltag an Bedeutung. In einer Studie wurden unter anderem Mitarbeitende und Leitungspersonen gefragt, welche Verhaltensweisen sie in der Intensivbetreuung als besonders herausfordernd wahrnehmen und welche Aspekte des methodischen Handelns zentral sind.

Résumé

Dans le cadre de la prise en charge intensive, les professionnel-le-s sont souvent confronté-e-s à des comportements-défi de la part des personnes en situation de handicap. Au regard de ces défis, une action méthodique revêt une plus grande importance encore dans le travail au quotidien. La présente étude se penche notamment sur les comportements que le personnel et la direction perçoivent comme particulièrement difficiles dans le cadre de la prise en charge intensive, et sur les aspects de l'action méthodique qu'ils jugent essentiels.

Ausgangslage

Die Intensivbetreuung als Wohnform in Institutionen des Behindertenbereichs richtet sich an Menschen, die insbesondere wegen ihrer herausfordernden Verhaltensweisen einen äusserst hohen Unterstützungsanspruch haben. Idealerweise zeichnet sich die Intensivbetreuung dadurch aus, dass dieser Personengruppe ein sicherer und individuell angepasster Rahmen geboten wird, der eine entwicklungsfördernde Unterstützung gewährleistet. Es sollen Weiterentwicklungs- und Bildungsprozesse initiiert werden, die zu einer Erhöhung der Lebensqualität und Entfaltung der Persönlichkeit sowie zu einer Reduzierung von herausfordernden Verhaltensweisen und Situationen führen. Das Ziel ist, dass die Klientel temporär in der Intensivbetreuung lebt, in ihren Kompetenzen und Fähigkeiten gestärkt wird, alternative Verhaltens- und Bewältigungsstrategien lernt und übt, so dass eine Eingliederung in reguläre institutionelle oder gemeindenahere Strukturen

möglich ist. Trotz der positiven Tendenzen einer zeitlich determinierten Intensivbetreuung läuft dieses Setting Gefahr, soziale Isolation zu verstärken (Glasenapp & Henricke, 2013, S. 5).

Mitarbeitende im Spannungsfeld

Im Spannungsfeld zwischen dem Konzept der Intensivbetreuung und dessen Umsetzung in der Praxis stehen die Mitarbeitenden. Die emotionalen, sozialen und kognitiven Anforderungen in der Intensivbetreuung sind hoch. Aufgrund der häufigen Konfrontation mit herausfordernden Situationen, in welchen die Klientel fremdverletzende, selbstverletzende und sachbeschädigende Verhaltensweisen zeigt, ist die psychische und physische Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet. Begünstigend diesbezüglich wirken auch strukturelle Bedingungen: homogene Klientelgruppen, wenig Kooperations- und Austauschmöglichkeiten im Team aufgrund häufiger Eins-zu-eins-Betreuung etc. Durch das anspruchsvolle Unterstüt-

zungssetting können arbeitsbedingte Belastungen bei fehlender Aufarbeitung zu neuen Schwierigkeiten im Berufsalltag führen. Dies kann sich ungünstig auf die Begleitung auswirken und somit das Lern- und Entwicklungsfeld für die Klientel nachhaltig beeinträchtigen. Mitarbeitende haben einen hohen Einfluss auf das Leben und das Wohlbefinden der Klientel und sind oft wichtige Bezugspersonen für diese. Sie sind eine entscheidende «Schnittstelle zwischen guten Konzepten und der Alltagswirklichkeit in der Institution» (Lutz & Haltiner, 1998, S.7). Deswegen bedürfen die Mitarbeitenden in der Intensivbetreuung besonderer Beachtung, damit die Ziele «Weiterentwicklung», «Entfaltung der Lebensqualität und Persönlichkeit», «Reduzierung von herausfordernden Verhaltensweisen und Situationen» sowie «weniger Betreuung» gemeinsam mit der Klientel erreicht werden.

Das Forschungsprojekt «Kompetenzprofil und Unterstützungsbedarf von Mitarbeitenden in der Intensivbetreuung» wurde zwischen 2016 und 2017 von der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit in Kooperation mit der Interkantonalen Hochschule für

Heilpädagogik durchgeführt. Ausgewählte Ergebnisse beleuchten Wahrnehmungen und Einschätzungen von herausfordernden Verhaltensweisen aus der Perspektive der Mitarbeitenden und Leitungspersonen sowie Aspekte in Bezug auf methodisches Handeln im Setting Intensivbetreuung.

An 36 Leitungspersonen sowie 123 Mitarbeitende aus 16 Institutionen, die intensivbetreute Wohngruppen respektive Wohnplätze anbieten, wurden Online-Fragebogen verschickt (Rücklauf: 46,5 %). Zudem wurden 10 Leitungspersonen, 15 Mitarbeitende sowie 3 Klientinnen und Klienten mündlich befragt.

Perspektiven auf herausfordernde Verhaltensweisen

In der Online-Erhebung wurden die Mitarbeitenden und Leitungspersonen unter anderem gefragt, wie herausfordernd sie bestimmte vorgegebene Verhaltensweisen der Klientel erleben. Die Mitarbeitenden konnten dabei aus ihrer subjektiven Perspektive heraus antworten, während die Leitungspersonen dies hypothetisch für ihre Mitarbeitenden getan haben. Vorgegeben

Tabelle 1: Ranking der Einschätzung der Herausforderung diverser Verhaltensweisen

Perspektive Mitarbeitende		Perspektive Leitungspersonen	
1	Fremdverletzung gegen Mitarbeitende (33,6 %)	1	Fremdverletzungen gegen Klientel (58,3 %)
2	Umgang mit Körperausscheidungen (14,4 %)	2	Fremdverletzungen gegen Mitarbeitende (51,4 %)
3	Selbstverletzendes Verhalten (14,0 %)	3	Umgang mit Körperausscheidungen (32,4 %)
4	Verbale Aggressionen (12,4 %)	4	Selbstverletzendes Verhalten (27,8 %)
5	Fremdverletzungen gegen Klientel (10,9 %)	5	Aggression gegen Sachobjekte (25,7 %)
6	Stereotypen (9,5 %)	6	Verbale Aggressionen (19,4 %)
7	Aggression gegen Sachobjekte (6,9 %)	7	Stereotypen (11,8 %)
8	Auffälliges Sexualverhalten (4,4 %)	8	Auffälliges Sexualverhalten (5,7 %)
9	Keine Reaktion auf verbale Anweisungen (2,7 %)	8	Keine Reaktion auf verbale Anweisungen (5,7 %)

wurden folgende Verhaltensweisen, die jeweils auf einer Skala von 0 bis 4 bezüglich der Herausforderung bewertet werden konnten, wobei 0 für «überhaupt nicht herausfordernd» und 4 für «sehr herausfordernd» steht:

- Fremdverletzendes Verhalten gegenüber Mitarbeitenden (schlagen, beißen, Haare reissen etc.)
- Keine Reaktion auf verbale Anweisungen der Mitarbeitenden
- Aggressionen gegenüber Sachobjektiven (Zerstören von Gegenständen etc.)
- Auffälliges Sexualverhalten (sich entkleiden, öffentliches Masturbieren etc.)
- Verbale Aggressionen (Schimpfwörter, lautes Schreien etc.)
- Fremdverletzendes Verhalten gegenüber anderen Klientinnen und Klienten (schlagen, beißen, Haare reissen etc.)
- Selbstverletzendes Verhalten (sich beißen, sich schlagen etc.)
- Stereotypien (sich ständig wiederholende Verhaltensweisen)
- Umgang mit Körperausscheidungen (schmieren, urinieren etc.)

Um differenzierte Aussagen zu den Einschätzungen der unterschiedlichen Verhaltensweisen zu erhalten, wurden für die folgenden statistischen Angaben ausschliesslich die gültigen Prozente der Höchstwerte 4 («sehr herausfordernd») berücksichtigt. Diese werden in einer tabellarischen Rangliste nebenstehend aufgeführt.

Beide befragten Personengruppen bewerten mit 51,4 % (Leitungspersonen) und mit 33,6 % (Mitarbeitende) fremdverletzendes Verhalten gegenüber den Mitarbeitenden als besonders herausfordernd im Arbeitsalltag. Fremdverletzendes Verhalten gegenüber anderen Klientinnen und Klienten

wird von den Leitungspersonen mit 58,3 % gar als grössere Herausforderung bewertet – für Mitarbeitende hingegen steht dieses Verhalten mit 10,9 % erst an fünfter Stelle. Bei beiden befragten Personengruppen stehen auffälliges Sexualverhalten sowie keine Reaktion auf verbale Anweisungen an letzter Stelle der herausfordernden Verhaltensweisen.

In der Abbildung 1 (s. Seite 36) werden die Einschätzungen der Mitarbeitenden und Leitungspersonen in Bezug auf die Herausforderung der einzelnen Verhaltensweisen illustriert. Dabei beziehen sich die Prozentangaben wiederum auf die gültigen Prozente der angegebenen Höchstwerte 4.

In der Gegenüberstellung der Einschätzungen der Mitarbeitenden und Leitungspersonen zeigt sich, dass die Leitungspersonen sämtliche Verhaltensweisen der Klientel als herausfordernder bewerten als diese von den Mitarbeitenden wahrgenommen werden. Diese Tatsache kann unter Umständen darauf zurückgeführt werden, dass die Leitungspersonen in ihrer Rolle die Sicherheit und Verantwortung für ihre Mitarbeitenden im Fokus haben. Zugleich stehen das Wohlergehen und der Schutz der Klientinnen und Klienten im Mittelpunkt. Auf diesen Umstand lässt sich womöglich auch die leicht höhere Gewichtung der Fremdverletzungen der Klientel gegenüber Klientinnen und Klienten (58,3 %) im Gegensatz zur Fremdverletzungen der Klientel gegenüber Mitarbeitenden (51,4 %) zurückführen. Durch eine konsistente höhere Bewertung der herausfordernden Verhaltensweisen zeigen Leitungspersonen an, dass sie sich den Anforderungen und Herausforderungen, welche Mitarbeitende in ihrem Arbeitsalltag erleben und welchen sie teilweise ausgesetzt sind, bewusst sind. Zudem kann die höhe-

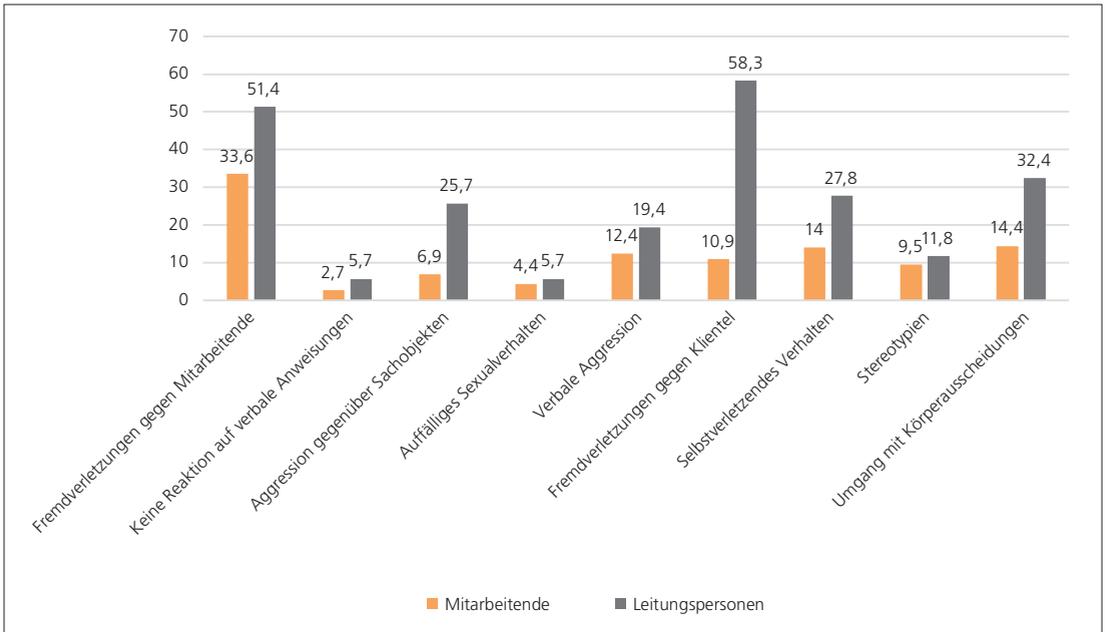


Abbildung 1: Einschätzung der Herausforderung diverser Verhaltensweisen aus Sicht von Mitarbeitenden und Leitungspersonen der Intensivbetreuung (Angaben in Prozent)

re Bewertung der Verhaltensweisen als Aspekt einer wertschätzenden Haltung der Leitungspersonen gegenüber den Mitarbeitenden gedeutet werden.

Des Weiteren zeigt sich, dass von beiden befragten Personengruppen diejenigen Verhaltensweisen als besonders herausfordernd bewertet werden, die von den Mitarbeitenden eine unverzügliche Reaktion erfordern. Verhalten, welches sich demnach unmittelbar auf die situative Sachlage auswirken kann, fordert die Mitarbeitenden und stellt sie unter Handlungsdruck. Zudem können sich die genannten Verhaltensweisen direkt auf die anderen Klientinnen und Klienten auswirken und somit zusätzliche Belastungen in den Alltag der Intensivbetreuung mit sich bringen. Um diese zu verhindern, sehen sich die Mitarbeitenden zu einer sofortigen Reaktion veranlasst, was zusätzlich als Herausforderung wahrgenommen wird.

Methodisches Handeln im herausfordernden Setting

In der Online-Befragung und in den Interviews wurden die Mitarbeitenden und Leitungspersonen nach wichtigen Aspekten betreffend das methodische Handeln in der Intensivbetreuung gefragt. Methodisch geleitetes, agogisches Handeln in einem herausfordernden Setting wie es die Intensivbetreuung darstellt, ist insbesondere im Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen der Klientinnen und Klienten wichtig und kann massgeblich zur Stabilisierung und Sicherheit beitragen. Die statistisch und inhaltsanalytisch ausgewerteten Aspekte wurden mit theoretisch sensibilisierten Konstrukten aus der für das Projekt erarbeiteten Literaturmatrix (u. a. Calabrese, 2017; Theunissen, 2016; Palmowski, 2015; Heine mann, 2014; Heijkoop, 2011; Hedderich, 1991) in Bezug gesetzt, um folgende Kategorien zu bilden.

Achtsames Arbeiten in einem hochsensiblen Feld

Die Intensivbetreuung ist aufgrund der Lebenssituation der Klientel und deren Befindlichkeiten ein hochsensibles Arbeitsfeld. Klientinnen und Klienten, die herausfordernde Verhaltensweisen zeigen, sind im besonderen Masse auf Sicherheit und Orientierung sowie auf eine tragfähige, professionelle Beziehung zu den Mitarbeitenden und eine emotionale Begleitung durch die Mitarbeitenden angewiesen. Diese diffizile Beziehungsarbeit, die häufig aufgrund der persönlichen Verletzlichkeit der Klientel durch herausfordernde Verhaltensweisen gestört wird, muss von den Mitarbeitenden angebahnt, gestaltet und aufrechterhalten werden und bedarf darum besonderer Achtsamkeit und Aufmerksamkeit.

Gestalten von Lernarrangements

Das Setting der Intensivbetreuung muss so gestaltet sein, dass sich die Klientel weiterentwickeln kann. Dies bedingt spezifische und individuelle Lernarrangements, in welchen die Klientel beispielsweise Kommunikations- und Sozialkompetenzen und/oder alternative, prosozial konnotierte Verhaltensweisen lernen und üben. Diese Lernarrangements gilt es für jede Klientin und jeden Klienten konsequent, regelmässig und zielgeleitet anzubieten und in wiederkehrenden Abständen kritisch zu reflektieren und zu evaluieren.

Eröffnen von Handlungsspielräumen

Das Setting der Intensivbetreuung darf nicht ausschliesslich aus einer starren Strukturierung des Tagesablaufs bestehen, worauf die Klientel keinen oder nur einen sehr geringen gestalterischen Einfluss nehmen kann. Für viele Klientinnen und Klienten ist das Vorhandensein von (visuell sichtbaren)

Strukturen überaus wichtig, da sie ihnen Nachvollziehbarkeit, Sicherheit, Orientierung und Information vermitteln, was wiederum wichtige Voraussetzungen für Verstehen und Lernen sind. Zur Weiterentwicklung benötigt aber jeder Mensch und so auch die Klientel der Intensivbetreuung Handlungs- und Gestaltungsspielräume, welche durch die Mitarbeitenden eröffnet werden müssen. Dabei gilt es ein besonderes Augenmerk darauf zu legen, in welchen Bereichen und Situationen die Klientel Einfluss nehmen, Selbst- oder Mitbestimmung erfahren sowie Selbstwirksamkeit erleben kann.

Systematisches Beobachten

Vor dem Hintergrund eines systemökologischen Verständnisses muss nach auslösenden Momenten und aufrechterhaltenden Bedingungen von herausfordernden Verhaltensweisen respektive Situationen gesucht sowie Funktionen dieser Verhaltensweisen mühen eruiert werden. Diese Suche gelingt, wenn alltägliche Situationen systematisch und differenziert beobachtet werden. Spezifische Beobachtungsinstrumente oder Videoanalysen können dabei hilfreich sein. Die Beobachtungen gilt es in einem weiteren Schritt berufsethisch zu bewerten sowie fachlich-vernetzend zu erklären. Ein systematisches Beobachten ist für eine fundierte Situationserfassung wesentlich und auch unabdingbar, wenn es darum geht, die Bedürfnisse der Klientel wahrzunehmen. Zu einem systematischen Beobachten gehört zudem die Tatsache, dass man Entwicklungsschritte der Klientel wahrnehmen und als positiv bewerten kann. Hierbei ist es wichtig, eine begleitende Aussenperspektive unter anderem durch eine externe Fachberatung beizuziehen oder systematische Entwicklungsprotokolle zu führen.

Repertoire für ein fundiertes Fallverstehen

Es ist grundlegend, ein individuelles Verständnis für die Klientel in ihrer spezifischen Lebenssituation und im Kontext der Intensivbetreuung zu erlangen. Dafür bedarf es einerseits eines methodischen Repertoires, beispielsweise bestehend aus Biografiearbeit, Kompetenz- und Stärkenprofil oder Systemmodellierung. Andererseits ist aber auch eine fachlich-methodische Anleitung durch andere kompetente Mitarbeitende oder die Leitungsperson massgebend. Bevor Interventionsmassnahmen und Handlungspläne für die Reaktion auf herausfordernde Verhaltensweisen und den Umgang damit erarbeitet werden, muss dem Menschen im Kontext und seinen gezeigten herausfordernden Verhaltensweisen verstehend begegnet werden.

Agogisches Handeln in anspruchsvollen Situationen bedingt, dass ein Methodenrepertoire vorhanden und internalisiert ist.

Agogisches Handeln

Agogisches Handeln in herausfordernden, anspruchsvollen Situationen ist darauf ausgerichtet, Handlungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu eröffnen und diese nicht durch repressive Massnahmen wie Isolation, Fixierung oder Sedierung zu verringern. Der Klientel muss auf ethisch korrekte Weise begegnet werden, wobei die Grundsätze der Selbstbestimmung, Integration und Persönlichkeitsentwicklung (vgl. Berufskodex der Sozialen Arbeit) beachtet sowie deren Grenzen reflektiert werden müssen. Agogisches Handeln in anspruchsvollen Situationen bedingt, dass auf Seiten der Mitarbeitenden ein Methodenrepertoire vorhanden und internalisiert ist sowie dass eine gewis-

se Selbstsicherheit besteht. Dies heisst auch, dass Krisen gemeinsam mit der Klientel ausgehalten und emotional begleitet werden. Aus den Interviews geht hervor, dass es durchaus Notfallsituationen gibt, die – zur Sicherheit der Mitarbeitenden, der anderen Klientel und der betroffenen Klientel selbst – repressive resp. freiheitseinschränkende Massnahmen notwendig erscheinen lassen. Deren Anwendung und Auswirkungen müssen jedoch zwingend stets in der Situation und nach der Situation reflektiert werden – zum einen mit einer individuellen strukturierten Selbstreflexion und zum anderen durch Fremdreflexion. Den Mitarbeitenden muss bewusst sein, dass repressive Massnahmen keine Lernfelder für die Klientel eröffnen und dadurch kein positives und sozial erwünschtes Verhalten aufgebaut werden kann. Zum agogischen Handeln nach herausfordernden Situationen gehört eine bewusste Nachsorge für alle Involvierten.

Ausblick

Das Setting der Intensivbetreuung mit seinen strukturellen und klientelspezifischen Besonderheiten bedarf dringend weiterer empirischer Beachtung. Dabei soll vor allem angestrebt werden, die Wirkung und den Effekt des Settings Intensivbetreuung auf die Lebensqualität und die Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Klientel zu eruieren und aber auch Grenzverletzungen sowohl von der Klientel gegenüber den Mitarbeitenden als auch umgekehrt systematisch zu beleuchten.

Literatur

Calabrese, S. (2017). *Herausfordernde Verhaltensweisen – herausfordernde Situationen: Ein Perspektivenwechsel. Eine qualitativ-videoanalytische Studie über die*

Gestaltung von Arbeitssituationen von Menschen mit schweren Beeinträchtigungen und herausfordernden Verhaltensweisen. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

Glasenapp, J. & Henniecke, K. (2013). Vorwort. In J. Glasenapp & K. Henniecke (Hrsg.), *Intensivbetreuung in der Diskussion. Orientierungspunkte für Diagnostik und Therapie* (S. 5–9). Bielefeld: dgsgb.

Hedderich, I. (1991). *Schulische Situation und kommunikative Förderung Schwerstkörperbehinderter. Regionale Totalerfassung und kritische Situationsanalyse aufgrund empirischer Erhebung bei Kindern und Jugendlichen mit schwersten cerebralen Bewegungsstörungen und Dys- oder Anarthrie.* Berlin: Edition Marhold.

Heijkoop, J. (2011). *Herausforderndes Verhalten von Menschen mit geistiger Behinderung. Neue Wege der Begleitung und Förderung.* Weinheim: Juventa.

Heinemann, E. (2014). Beziehungsgestaltung in der Heilpädagogik. Psychoanalytische Perspektiven bei Menschen mit geistiger Behinderung. In E. Wüllenweber (Hrsg.), *Einander besser verstehen. Hilfen und Ansätze für Menschen mit geistiger Behinderung, mit Lernbehinderung und bei Autismus. Band 1: Kommunikation und Beziehungsgestaltung* (S. 197–204). Marburg: Lebenshilfe-Verlag.

Lutz, O. & Haltiner, R. (1998). Einleitung. In O. Lutz & R. Haltiner (Hrsg.), *Zu-Mutung statt Aus-Grenzung. Tragfähige Lebensräume für Menschen mit geistiger Behinderung* (S. 7–8). Luzern: Edition SZH.

Palmowski, W. (2015). *Nichts ist ohne Kontext. Systemische Pädagogik bei «Verhaltensauffälligkeiten».* Dortmund: modernes lernen.

Theunissen, G. (2016): *Geistige Behinderung und Verhaltensauffälligkeiten.* Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

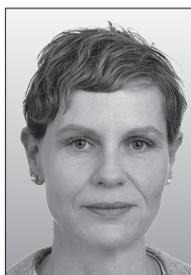
Netzwerktreffen Intensivbetreuung

Am 29. Juni findet das erste Netzwerktreffen Intensivbetreuung an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit statt. Das Netzwerktreffen richtet sich primär an Mitarbeitende und Leitungspersonen, die im Setting der Intensivbetreuung tätig sind und bietet neben thematischen Inputs von Referierenden auch Austauschmöglichkeiten für die Teilnehmenden. Weitere Informationen sowie Anmeldungen sind über folgenden Link möglich:

<https://www.hslu.ch/de-ch/soziale-arbeit/agenda/veranstaltungen/2018/06/29/netzwerktreffen-intensivbetreuung-2018>



Dr. Stefania Calabrese
Dozentin und Projektleiterin
stefania.calabrese@hslu.ch



Pia Georgi-Tscherry, MA.
Dozentin und Projektleiterin
pia.georgi-tscherry@hslu.ch

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Werftrasse 1
6002 Luzern