

KURZWAHL GESUNDHEIT - TELEFONISCHE FORTBILDUNG FÜR FACHKRÄFTE DER ARBEITSFÖRDERUNG

Handout zur Veranstaltung am 03.09.2025

**Thema: Do's & Don'ts in Beratungsprozessen mit
psychisch erkrankten Menschen**

Referentin: Ursula Heiligenberg, FOKUS Bremen

Zahlen und Fakten

- Jährlich sind 27,8 % der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland von einer psychischen Erkrankung betroffen → ca. 17,8 Mio. Menschen.
- Nur 18,9 % dieser Betroffenen nehmen pro Jahr Kontakt zu Behandler:innen auf.
- Häufigste Erkrankungen:
 - Angststörungen: 15,4 %
 - Affektive Störungen: 9,8 % (davon unipolare Depression: 8,2 %)
 - Störungen durch Alkohol-/Medikamentenkonsum: 5,7 %

(Quelle: DGPPN, Basisdaten Psychische Erkrankungen, Stand April 2024)

Allgemeines

Mögliche Bedingungen erhöhter Verletzlichkeit:

- Genetische Disposition
- Drogenkonsum
- Erworbene Hirnschäden
- Familiäre Belastungen
- Traumata
- Stress (Arbeit, Familie, Umweltfaktoren)

Mögliche Entwicklung einer Erkrankung:

- Psychische Erkrankungen entstehen selten plötzlich, sondern meist über längere Zeit.
- Auslöser können konkrete Ereignisse sein.
- Für Außenstehende ist die Entwicklung oft schwer nachvollziehbar, da sie sich im inneren Erleben abspielt.
- Häufig zeigen Erkrankungen einen phasenhaften Verlauf.



Erscheinungsformen – Beispiele

- Stark verängstigtes oder zurückgezogenes Verhalten
- Wertende Aussagen, geringe Impulskontrolle
- Sehr hohe Anspannung, starke Reizbarkeit
- Deutliche Stimmungsschwankungen
- Stimmen hören / Halluzinationen
- Eingeschränkte Konzentrationsfähigkeit
- Schwierigkeiten in der sprachlichen Artikulation
- Körperliche Symptome infolge von Angst
- Schlafstörungen
- Innere Leere, weder weinen noch lachen können
- Hoffnungslosigkeit, diffuse Ängste
- Stark negatives Selbstbild
- ... und viele mehr

Wichtig zu wissen

- Psychische Erkrankungen verlaufen individuell – es gibt keine Standardlösungen.
- Sie beeinflussen Denken, Fühlen und Handeln.
- Betroffene empfinden häufig Unsicherheit und Scham.
- Erkrankungen sind unsichtbar, im Gespräch lässt sich jedoch ein Gespür entwickeln.
- Gesundheitsdaten sind besonders geschützt – keine direkten Fragen zur Erkrankung stellen!

Do's

- Freundlich und offen begrüßen – Kontakt herstellen.
- Bei Unsicherheit: Smalltalk, positive Beobachtungen äußern.
- Tempo der Person respektieren – sie gibt den Takt vor.
- Offene Fragen stellen.
- Beobachtungen in Ich-Botschaften formulieren.
- Ressourcen und Kompetenzen hervorheben, Vertrauen stärken.
- Auf bisherige Erfahrungen aufbauen, Zutrauen vermitteln.
- Niedrigschwellige Einstiege anbieten.
- Anforderungen schrittweise steigern, ggf. Teilzeitmaßnahmen nutzen.
- Klare, transparente Absprachen treffen.
- Wenn offen thematisiert: Wünsche im Umgang erfragen, Rechte & Ansprüche erläutern, Hilfsangebote nennen.

Don'ts ✗

- Keine Diagnosen stellen.
- Keine Bewertungen oder Schuldzuweisungen.
- Druck weitgehend vermeiden.
- Keine Vollzeitmaßnahmen/-stellen ohne Ressourcenklärung.
- Eigene Glaubenssätze nicht weitergeben.

Beispiele aus der Praxis

Zwangsversand von Stellenangeboten

- Menschen mit Angststörungen behalten vor allem **Maßregelungen** im Kopf → dies führt häufig zu Handlungsunfähigkeit, Überforderung und verstärkter Angst.
- Viele Stellenangebote passen ohnehin nicht zum Profil.
Lösung: Arbeitssuche gemeinsam im Gespräch klären → entsprechendes Häkchen im System setzen → keine ungefilterten Stellenangebote.

Glaubenssätze vermeiden

Solche Aussagen wirken demotivierend und schüren zusätzliche Ängste:

- „Ab 33 bekommen Sie keinen Ausbildungsplatz mehr.“
- „Montags oder vor 14 Uhr können Sie nirgends anrufen.“

Stattdessen: **individuelle Stärken und Möglichkeiten betonen**, realistische Optionen aufzeigen.

Deeskalationsstrategien

Deeskalationsstrategien sind wichtig, wenn Sie sich bedroht fühlen – unabhängig davon, ob eine psychische Erkrankung vorliegt. Sorgen Sie gut für sich!

- Ist mein Arbeitsplatz so eingerichtet, dass ich einen schnellen Weg zur Tür habe?
- Welche Regeln gibt es im Unternehmen für unsichere Situationen?
- Welche Kolleg:innen möchte ich an meiner Seite haben?
- Mit wem kann ich nach einer kritischen Situation sprechen?

Zu bedenken:

- Die Traurigkeit und Mutlosigkeit einer Depression
- Die Inhalte psychotischer Bilder (Halluzinationen)
- Die Heftigkeit von Stimmungsschwankungen
- Die Macht der Zwänge und die Übermacht von Angstzuständen

Diese Symptome können beunruhigend wirken.
Versuchen Sie, die emotionalen Regungen **bei der betroffenen Person zu belassen** und selbst sachlich zu bleiben.

Möglichkeiten des Umgangs:

- **Ernstnehmen**
- **Ich-Botschaften**, z. B.:
„Ich sehe, dass es Ihnen nicht gut geht. Was wäre gerade gut, zu tun?“
- **Auf der sachlichen Ebene bleiben und kommunizieren**

Bei Unsicherheiten können Sie sich an den Sozialpsychiatrischen Dienst (SpDi) wenden.

Zum Schluss

Der Umgang mit Diversität ist herausfordernd – und zugleich eine Chance, neue Perspektiven für das eigene Handeln zu gewinnen.

Wir wünschen Ihnen gute und bereichernde Begegnungen!

Kontakt:

Ursula Heiligenberg, Beraterin Arbeit im Fokus
FOKUS – Initiative zur sozialen Rehabilitation e.V.
Travemünder Str. 3, 28219 Bremen
Tel: 0421 380 1950
fokus@izsr.de

Wir freuen uns über ein Feedback!

Wie hat Ihnen die Veranstaltung gefallen? Welche Themen wünschen Sie sich? Nehmen Sie an der [Evaluation](#) teil.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Alle Handouts zu den Veranstaltungen finden Sie auch [hier](#).

Die Anmeldung zu unseren Newslettern und Verteilern finden unter:

www.gesundheit-nds-hb.de/projekte/teamwork-niedersachsen/

Haben Sie noch Fragen? Melden Sie sich gerne bei uns!

E-Mail: teamwork@gesundheit-nds-hb.de

