

Basisregeln im Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen

Größtmöglichen Kontrast zur Ausnahmesituation herstellen durch...

| Ausnahmesituation | Gegenstrategie |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Informationsüberflutung oder Informationsdefizit | Information |
| Unvorhersagbarkeit/Unsicherheit | Transparenz Verlässlichkeit |
| Kontrollverlust, Hilflosigkeit, Ohnmacht | Kontrolle durch eigene Handlung und Entscheidung wieder erlangen |

Informationen

- Über die eigene Person: Beruf, Aufgaben, Rolle
- Über die Institution...
- Über Regeln und Abläufe...
- Über das, was getan wird und das was nicht getan wird - nächste Schritte ankündigen, darüber informieren...
- Über Entscheidungen, die getroffen werden.
- Über normale Reaktionen aufgrund des Ereignisses.
- Ressourcen erschließen oder anbieten.
- Sich für Fragen Zeit nehmen, auf Fragen eingehen.

Transparenz schaffen

- ▶ Transparenz bedeutet:
 - ▶ Verfahrensabläufe durchschaubar machen
 - ▶ Informationen geben
 - ▶ Nichts Unangekündigtes tun
 - ▶ Nichts für selbstverständlich halten
 - ▶ Vermeidung von Mehrdeutigkeiten, Diffusem oder Vagem.
 - ▶ Personen mit dem Namen ansprechen - Kontakt halten (z.B. gegen Dissoziationen)

Klares Ausdrucksverhalten

- ▶ Klar formulierte Sätze
- ▶ Deckungsgleichheit zwischen innerem Erleben und äußerem Verhalten - Menschen in Ausnahmesituationen haben ein zuverlässiges Gespür für Inkongruenz.
- ▶ Kein Pokerface - neutrales Verhalten wird als uneinfühlsam erlebt.
- ▶ Kein längeres Schweigen - wirkt verunsichernd - wenn dann muss es angesprochen werden.
- ▶ Klare und freundlichen Stimme.

Zuverlässigkeit

- ▶ Von angekündigten Abläufen...
- ▶ Wenn eine (Termin)Verschiebung sein muss, dann ist eine frühzeitige Information erforderlich.
- ▶ Hinsichtlich vereinbarter Zeitpunkte...
- ▶ Helfer müssen die Erfahrung stärken, dass die Welt ein halbwegs sicherer und kontrollierbarer Ort ist.
- ▶ Hinsichtlich Vereinbarungen und deren Inhalte...

Kontrolle einräumen

- ▶ Vertrauenspersonen intern (Personal)
- ▶ Vertrauensperson extern (Familienangehöriger)
- ▶ Mitspracherechte und Wahloptionen einräumen - benötigt Zeit
- ▶ Pseudowahl - kleine hilfreiche Technik
- ▶ Der Betroffene entscheidet wann und ob er über das Ereignis sprechen möchte. Wenn er zu erzählen beginnt, dann Zeit nehmen, zuhören aber keine Warum Fragen stellen sondern was, wie, wo, wann? - zum Finden von Abläufen und Tatsachen.
- ▶ Bei Emotionen - Mitgefühl und hier und jetzt Orientierung - sie sind hier in Sicherheit, hier kann Ihnen nichts passieren... Das Ereignis ist vorbei...

Unterstützung in der Krise

| | | |
|---------------------------|---|------------------------|
| Chaos | → | Ordnung, Struktur |
| Gefühlsüberflutung | → | Wissen |
| Verleugnung | → | Katharsis |
| Angst vor Kontrollverlust | → | Verstehen |
| Hilflosigkeit | → | Handlung, Entscheidung |

Wirkfaktoren der psychosozialen Betreuung (Hobfoll et al definierten 2007)

- ▶ **Sicherheit** (z.B. durch Bereitstellen eines sicheren Ortes, vertrauenswürdige Informationen - beinhalten auch schlechte Nachrichten)
- ▶ **Verbundenheit** (z.B. durch Förderung sozialer Netzwerke und Familienzusammenführungen),
- ▶ **Ruhe** (z.B. durch Information über Normalität von Stressreaktionen, Distanzierungsmöglichkeiten, Schutz vor den Medien)
- ▶ **Selbst- und kollektive Wirksamkeit** (z.B. durch Einbindung der Betroffenen in Handlungsplanung und Entscheidungen)
- ▶ **Hoffnung** (z.B. Maßnahmen zur Wiedergewinnung eines lebenswerten Lebens, gemeinsame Planung erster Schritte in die Zukunft)

Kommunikation

Kommunikation

- ▶ Nonverbale Kommunikation
- ▶ gesicherte Informationen weiter geben
- ▶ Beschreiben was wir wahrnehmen
- ▶ sprachliche Begleitung unseres Tuns - handlungsbegleitendes Sprechen
- ▶ Aktives Zuhören
- ▶ Kognitiv vs. Emotional arbeiten
- ▶ BELLA
- ▶ HAIFA

kognitiv vs. emotional

Emotional oder kognitiv arbeiten...

- ▶ Es ist wichtig zu wissen, dass Menschen **entweder fühlen oder denken**, beides nicht gleichzeitig oder zumindest nicht wahrnehmbar, stattfindet.
- ▶ Ein Abgleiten des Betroffenen in Dissoziative Zustände kann durch das **bewusste Auslösen kognitiver Aufgaben** unter Umständen verhindert werden.
- ▶ Bei Überflutung der Emotionen kann eine **kognitive Aufgabe zur Beruhigung beitragen**.

Emotional oder kognitiv arbeiten...

- ▶ **Gezielte Fragen** können das Denken auslösen und Fühlen unterbrechen.
- ▶ Nicht nur durch Fragen sondern auch durch **Zugehen, Blicke, Körperhaltung**, „oh du meine Güte...“
- ▶ **Unsere Herangehensweise** wird eine eher beschreibende oder gefühlvolle Reaktion auslösen.
- ▶ Es ist **nicht falsch Gefühle zu haben** und zu zeigen - das Gefühl des Beruhigens - vergleichbar mit der Art und Weise Kinder zu beruhigen.

Aktives Zuhören

Umgang mit Fragen/Aussagen
auf die es keine Antworten
gibt!

Aktives Zuhören

- ▶ ... bedeutet sich zu **vergewissern**, ob das was man verstanden hat, dem nahe kommt was das Gegenüber gemeint hat.
- ▶ ... beinhaltet das Aufgreifen der **emotionalen Seite** der Botschaft und bietet dadurch Raum fürs Gespräch Klärung der Inhalte
- ▶ ... dadurch entwickelt sich ein Gefühl des **Verstandenwerdens**

Aktives Zuhören

- ▶ *Paraphrasieren* - Sachebene, in seinen Worten wiedergeben
- ▶ *Gefühle benennen* - Gefühle von sich aus formulieren und dem anderen zur Verfügung stellen
- ▶ *Bedürfnisse und Wünsche* (die das Gesagte vermuten lassen) anbieten und rückfragen
- ▶ *Empathisches Bestätigen*
- ▶ *Rapport erzeugen*
- ▶ *Konkretisieren*

Kriseninterventionskonzept BELLA (G. Sonneck)

- ▶ **B** für Beziehung aufbauen
- ▶ **E** für erfasse die Situation
- ▶ **L** für Linderung der schweren Symptomatik
- ▶ **L** für Leute einbeziehen, die unterstützen
- ▶ **A** für Ansatz zur Problembewältigung finden

B für Beziehung aufbauen

- ▶ Schaffe einen einladenden Anfang.
- ▶ Höre dem Klienten aufmerksam und einfühlsam zu.
- ▶ Vermittle dem Klienten, dass du ihn ernst nimmst und dass du dir seiner Schwierigkeiten bewusst bist.

Ergänzung akut

- ▶ Finde einen Ort der Sicherheit für die Betroffenen.
- ▶ Sei wachsam und nimm Bedürfnisse wahr.
- ▶ Aktives NICHT TUN
- ▶ Nimm dir genug Zeit.
- ▶ Das Gespräch steht nicht an erster Stelle.

E für erfasse die Situation

- ▶ Befasse dich mit den Gründen des Kommens
- ▶ mit dem Krisenanlass und den unmittelbar Betroffenen
- ▶ mit der derzeitigen Lebenssituation des Betroffenen (auch mit dem Hier und Jetzt)
- ▶ mit möglichen Veränderungen durch die Situation

Ergänzung akut

- ▶ Kläre warum du da bist
- ▶ Schätze die Belastung der Betroffenen ein
- ▶ Werden noch andere Helfer benötigt (KIT, Arzt, Seelsorger, ...)

L für Linderung der schweren Symptomatik

- ▶ Gehe auf die emotionelle Situation des Klienten ein; Panik; Trauer; Suizidrisiko erhellen.
- ▶ Versuche den Klienten zu entlasten.
- ▶ Ordnen zu lassen.
- ▶ Abschätzen ob ärztliche Hilfe notwendig ist.
- ▶ Durch Übungen oder Rituale entspannen.

Ergänzung akut

- ▶ Wundere dich nicht über seine Reaktionen, diese können sehr individuell und vielfältig und für uns nicht nachvollziehbar sein.
- ▶ Achte darauf, dass er sich oder andere nicht gefährdet
- ▶ Linderung der Symptomatik, eventuell durch ein Ritual

L für Leute einbeziehen, die unterstützen

- ▶ Versuche Hilfssysteme des Klienten von ihm einsetzen zu lassen.
- ▶ Wenn notwendig auch professionelle Hilfssysteme.
- ▶ Ressourcen aus dem sozialen System erschließen - alles was die/der Betroffene selbst tun kann, soll sie/er auch tun!! Nach dem Prinzip des Empowerment - sie/er ist Spezialist in ihrer/seiner Lebenswelt!
- ▶ Dadurch soll es zu einer Realisierung des Geschehenen kommen.

A für Ansatz zur Problembewältigung finden

- ▶ Verhilf dem Klienten das eigentliche Problem zu definieren.
- ▶ Widersprüchlichkeiten zu sehen.
- ▶ Die gefühlsmäßige und reale Bedeutung des Problems zu erfassen.
- ▶ Sich für eine Veränderung zu entscheiden.

Ergänzung akut

In der Akutbetreuung nach traumatischen Erlebnissen sind diese Ansätze zur Problembewältigung zu früh

Sehr wohl erarbeitet man eine 24 Stunden perspektive- die nächsten kleinen Schritte.

HAIFA Regel

- ▶ Halt
- ▶ Akzeptieren
- ▶ Interesse zeigen
- ▶ Fehler eingestehen
- ▶ Angebot machen - Vereinbarung treffen