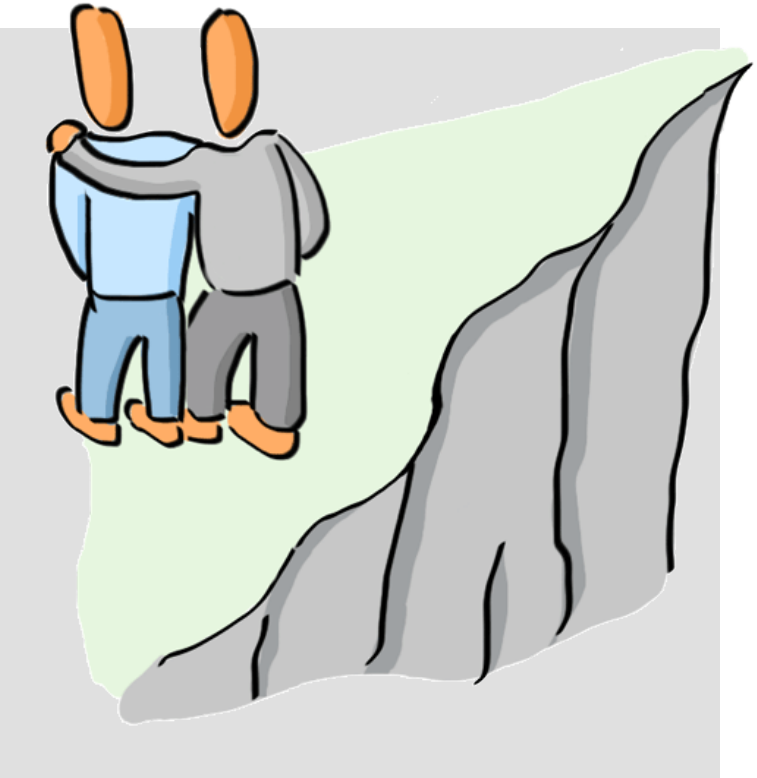


Beratung in Krisen – Teil 2

Interventionen und Gesprächsführung

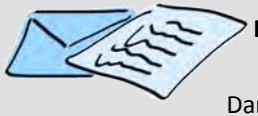
1 Zur Verdeutlichung der Reichweite – eine Fallsituation
2 Bezug zu Teil 1 - Grundlagen
3 Krisenintervention – Grundprinzipien, Verlauf und Gesprächsführung
4 Literatur

Block 14 Videolecture 2

Dr. rer. soc. Wolfgang Widulle
Institut für Beratung, Coaching und Sozialmanagement, Olten

© Wolfgang Widulle

Zur Verdeutlichung der Reichweite: eine Fallsituation



Krisenintervention in der betrieblichen Sozialarbeit

Hans Koch, 52, erscheint unangemeldet im Büro von Frau Raab, Betriebssozialarbeiterin

Anlass: Unerwartete Kündigung, Herr Koch bittet um Termin

wirkt zwar bedrückt, scheint aber normal kommunikationsfähig

Frau Raab bittet ihn um 5 Min. Geduld, dann Gespräch

Frau Raab nimmt sich 3/4-Stunde Zeit

Situation anschauen und nächste Schritte besprechen

Hört zu und folgt Bericht von Herrn Koch

Herr K. beginnt zu weinen, R. zeigt Respekt und Anteilnahme

dramatisiert aber Emotionen nicht

Ruhige Präsenz, aufmerksames Zuhören für Herrn K. wertvoll. Fasst zusammen, was sie aufgenommen hat, würdigt seine Sorgen und Emotionen.

Anschliessendes Nachfragen, um besseres Bild der Situation zu bekommen

Frage nach dem konkreten Anliegen des Klienten für heute

Frau Raab erläutert ihr Hilfeangebot, ihre Möglichkeiten und Befugnisse und fragt, was für den Klienten im Moment am Hilfreichsten ist.

Fokus Einzelberatung von kommunikations- und kooperationsfähigen Klienten

Daraus entwickeln beide Traktanden

wählen wichtigstes Thema, das zur Stabilisierung von K. beiträgt

erste Lösungsschritte, die sofort angepackt werden können:

Erholung, Stabilisierung und arbeitsbezogene Neuorientierung

Besprechung weiteres Vorgehen, nächste Beratung, Aufgaben und Vorgehen und zwischenzeitliche Kontaktmöglichkeiten

Am Ende fragt die Beraterin, wie Herr K. sich verglichen zum Gesprächsbeginn fühlt und nimmt seine Erleichterung wahr.

Rupp 2012, 103ff.

© Wolfgang Widulle

n|w

Krisenintervention – Grundprinzipien, Verlauf und Gesprächsführung

Grundprinzipien der Krisenintervention

Präventive Ausrichtung: Früh und schnell intervenieren
Niedrigschwelliges Angebot: Zugangshürden gering halten
Multiprofessionalität: Andere Helfer einbeziehen
Zeitlich begrenztes Angebot: 4 – 6 Wochen, Kurzzeitintervention
Triage: Weitervermittlung, wenn nötig
Fokus auf Bewältigung der Krise, Bewältigung fördern
Ressourcen- und Lösungsorientierung
Aktive Haltung, direktives Arbeiten
Vermehrte Verantwortungsübernahme durch Berater
Vermeidung Gefährdungen und Stabilisierung

Schürmann 2007; Weber/Kunz 2012

Ablauf einer Krisenintervention

Schnyder/Sauvant 2000

1 Kontakt und Situationsklärung

Sich aussprechen können
Krise zulassen und deklarieren
Setting klären: Raum? Zeit? Beteiligte?

2 Problemanalyse und -definition

Situation beschreiben - Auslöser, Art, Betroffenheit, Umfeld, Risiken
Coping-Analyse – bisherige Lösungsversuche (teil-/erfolgreich/-los)
Ressourcenanalyse – was stabil? Nicht krisenhafte Bereiche? Stärken?
Zusammenfassung und Problemdefinition

3 Ziel-/Auftragsklärung

Ziele des Klienten aktiv klären
→ paraphrasieren, ordnen, Vorschläge
→ Eigene Hilfsmöglichkeiten erläutern
Übereinkunft zu Zielen und Themen

4 Problembearbeitung

Handlungsstrategie, Plan und Umsetzung
→ Alltagsorientiert und praktisch arbeiten: Schlaf, Essen, Trinken, Erholung, Tagesstruktur, hilfreiche Alltagsaktivitäten
→ problemspezifische Bewältigungsstrategien ...
→ soziales Netz aktivieren: Familie, Freunde ...
→ Psych. Stabilisierung: mentale Übungen

5 Verabschieden

Vereinbarung zu „Hausaufgaben“
Klient resümiert Ergebnisse + Aufgaben
Fachkraft stützt, ergänzt, resümiert
fragt nach abschliessendem Befinden
verweist auf nächsten Kontakt

3 Höhepunkt

Voll entwickelte Krise

Rebound

Rückschlag durch Angst,
Ambivalenz, Resignation

4 Lösungsversuche

4 Verändern

Themen sammeln-sortieren
Das wichtigste Thema wählen
Bisherige und erwogene Lösungsversuche explorieren
Anregungen und Angebote machen
Konkrete erste Schritte definieren
Wer tut was?

5 Neuorientierung

durch Stabilisierung und Erholung
Aktivierung und Schaffung von Ressourcen,
Problembewältigung zur Neuorientierung

5 Abschliessen

Klärung, ob Krise wirklich überwunden
Gemeinsamer Entscheid für/gegen Weiterführung
Überprüfen und Vorausschau potenzielle zukünftige Krisen
Rückkehr zum Regelsetting und Weiterarbeit oder
Abschluss und Abschied

hin zur

weg von

Arbeitsregeln für die Gesprächsführung

Konflikte und Konfrontationen meiden: Stützend arbeiten
Andere Problem- und Entwicklungsthemen zurückstellen
Direktivere Gesprächsführung: Strukturieren, Vorschläge, Zusammenfassen
Empathisch sein, aber nicht im Leid mit-zerfliessen (innere Distanz)
Kontakt + Beziehung zum Klient: Verfügbar sein, emotionalen Beistand geben
Gegenwart + nahe Zukunft fokussieren: 1. Stabilisierung 2. Bewältigung
Ressourcen aktivieren und generieren

Eigene Warnsignale, Ängste und Grenzen wahr- und ernstnehmen !!
Helfernetzwerke, Kooperationen und Supervision in Anspruch nehmen
Bei Gefährdung der eigenen Person: Sicherheit hat IMMER Priorität !!

Gefährdungen

Unmittelbare Gefährdung: Dekompensation

Sicherheitsbewusstes Handeln
Schutz Fachkräfte, Klienten und Umfeld
Eingriffe, wenn nötig
Schaden verhindern hat Priorität !!

Längerfristige Risiken Chronifizierung

durch Krisenintervention Entlastung + Stabilisierung
durch Coping + Ressourcen Problembewältigung

Ablauf eines Krisengesprächs

Für Einzelberatung mit kommunikationsfähigen Klienten (Rupp 2012)

1 Verbinden

Begrüssung
Ggf. sich vorstellen
Aktiv zuhören, nicht werten
Hilfeersuchen würdigen

2 Vorbereiten

Zeitlichen Spielraum verschaffen
für innere Klarheit + überlegtes Handeln
Zuständigkeit + Dringlichkeit einschätzen
Vorgehen und Setting definieren

3 Verstehen

Schilderung Situation erbitten
Aktiv Zuhören – Emotionen zulassen
Wenn Klient sich gefasst hat, fragen
Eigene Hilfemöglichkeiten erläutern
Auf JETZT Hilfreiches fokussieren

Schnyder Sauvant 2000; Rupp 2012; Weber/Kunz 2012

© Wolfgang Widulle

Benutzte Literatur

Rupp, Manuel (2014). Psychiatrische Krisenintervention.
Bonn: Psychiatrie Verlag.

Weber, Esther/Kunz, Daniel (2012). Beratungsmethodik in der Sozialarbeit.
3. überarb. Aufl. Luzern: Interact. Kap. 3.4.2 Krisenintervention, S. 79-88.

Widulle, Wolfgang (2012). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit:
Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden: Springer VS.
Kap. 9.2. Krisengespräch, S. 214-223.

Schnyder, Ulrich & Sauvant, Jean-Daniel (2000). Krisenintervention in der Psychiatrie. Bern: Huber.

Schürmann, Ingeborg (2004). Beratung in der Krisenintervention. in: Nestmann/Engel & Sickendieck:
Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen: DGVT-Verlag. S. 523 – 534.

Weiterführende Literatur

Stein, Claudius (2009). Spannungsfelder der Krisenintervention:
ein Handbuch für die psychosoziale Praxis. Stuttgart: Kohlhammer.

Egidi, Karin (1996). Systemische Krisenintervention. Tübingen: Dgvt-Verlag.

Kunz, Stefanie/Scheuermann, Ulrike & Schürmann, Ingeborg (2004). Krisenintervention:
Ein fallorientiertes Arbeitsbuch für Praxis und Weiterbildung. Weinheim: Juventa.

Müller, Wolf & Scheuermann, Ulrike (2004). Praxis Krisenintervention: Ein Handbuch für helfende Berufe:
Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer.

© Wolfgang Widulle