



KRISENHILFE - KONZEPTION UND ERFAHRUNGEN

FACHTAG: KRISENINTERVENTION UND NACHSORGE IN HELFENDEN BERUFEN

05. OKTOBER 2023 – GÜSTROW

ROBERT-M.VETTER

FACHPFLEGER FÜR PSYCHIATRIE

CO-THERAPEUT (VT)

DEESKALATIONSTRAINER

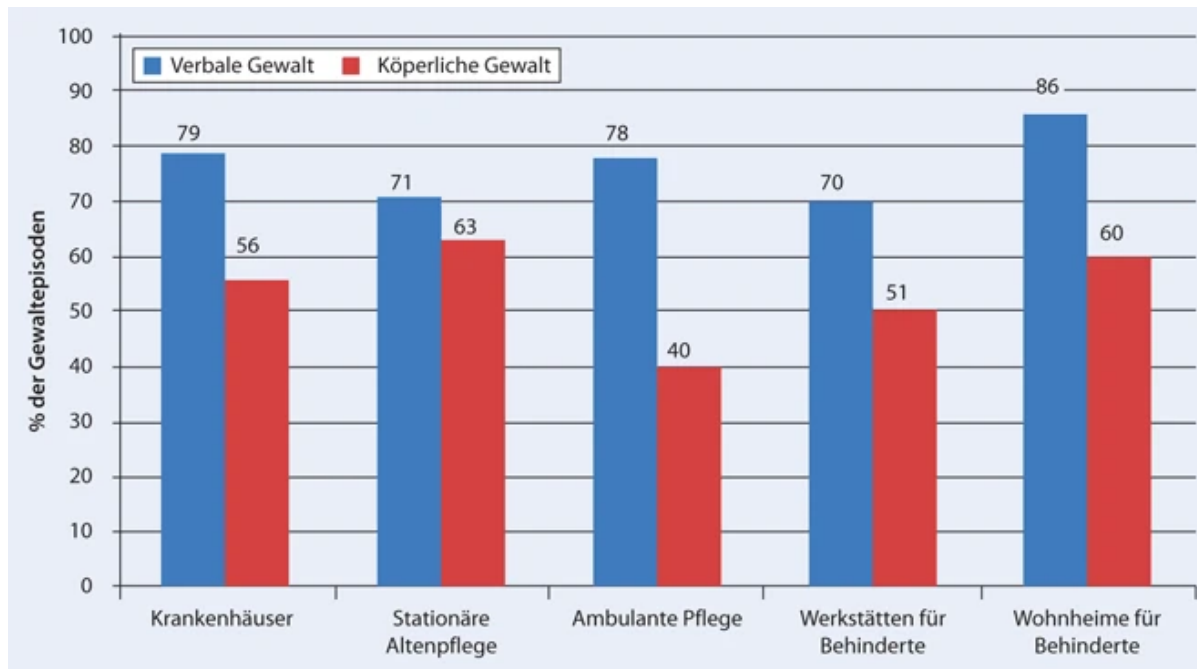
JOHANNA-ODEBRECHT-STIFTUNG



- Evangelisches Krankenhaus Bethanien
 - 10 Stationen
 - 6 Tageskliniken
 - PIA
 - APP
- IBW (Intensiv betreutes Wohnen)
- Suchtberatungsstellen (SBS)
- Altenhilfezentrum „Paul Gerhardt Haus“
 - Tagespflege
- Evangelisches Schulzentrum „Martinschule“
- Rehabilitationsklinik für Abhängigkeitserkrankungen
- Verwaltung
- Service

GEWALT IM ARBEITSALLTAG UND MÖGLICHE FOLGEN

Häufigkeit von verbaler und körperlicher Gewalt in den der Befragung vorangegangenen 12 Monaten, getrennt nach verschiedenen beruflichen Bereichen



Quelle: Schablon A et. al (2014) Häufigkeit und Folgen von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im deutschen Gesundheitswesen – ein Survey

- In Gesundheits- und Sozialberufen erleben Beschäftigte mit hoher Wahrscheinlichkeit Gewalt im Arbeitsalltag
- Es stehen eher psychische statt körperlicher Folgen im Vordergrund:
 - verminderte Arbeitszufriedenheit
 - Verunsicherung im Umgang mit Betreuten
 - Infragestellen der eigenen Person und Kompetenz
 - Gefühl der Ohnmacht und Hilflosigkeit
 - Motivationsverlust für die Arbeit
 - Erschöpfung und Ängste

BULLSHIT BINGO

Wird schon wieder ...

Bis zur Hochzeit ist alles
wieder gut ...

Gleich wieder rauf auf's
Pferd ...

So ist das halt in der Arbeit
mit Menschen ...

Einmal ist keinmal ...

Da musst du eben besser
aufpassen ...

Du brauchst keine Angst
haben ...

EIN BLICK ZURÜCK ...

- 2010 Einführung Deeskalationsmanagement ProDeMa
 - Erstellung einer Gefährdungsanalyse durch Befragung der Mitarbeiter_innen
 - Schulung der Mitarbeiter_innen im Rahmen des Deeskalationstraining (4 Tage)
 - Information über Durchführung der Krisenhilfe für betroffene Mitarbeiter_innen
- 2 Deeskalationstrainer
 - Ansprechpartner für Krisenhilfe
 - Zeitliche und personelle Kapazitäten dadurch limitiert
- 2017 Planung eines Konzeptes zur Krisenhilfe für Mitarbeiter_innen
 - Erweiterung des Krisenhilfeteams auf mehr geschulte Mitarbeiter_innen
 - Nutzung der fachlichen Kompetenz im eigenen Haus

KONZEPTPLANUNG

- Anfrage an Geschäftsführung, Krankenhausleitung und Mitarbeitervertretung
- Erneute Erstellung einer Gefährdungsanalyse durch Befragung der Mitarbeiter_innen
 - Erweitert durch Fragen zu den Erfahrungen mit der bisher vorhandenen Krisenhilfe
- Hausinterne Umfrage nach Interesse an der Mitarbeit bei der Krisenhilfe
- Planung und Ausarbeitung der Inhalte und Vorträge
- Erstellen einer Handlungskette, die als Prozess im Qualitätsmanagement abgebildet werden kann

KONZEPTPLANUNG

Konzeptentwicklung

- 2 Pflegefachpersonen/Deeskalationstrainer
- 2 Psychologische Psychotherapeutinnen
- 1 Psychologiestudent
- Zeitraum ca. 5 Monate

Mitarbeitersuche

- 20 Mitarbeiter_innen sollten geschult werden
- Unterschiedliche Professionen
- Möglichst aus allen Bereichen
- Auswahl erfolgte durch Team Konzeptentwicklung

- Unterstützung Peer to Peer bzw. innerhalb desselben Arbeitsbereiches haben sich bewährt
- Hierarchie-übergreifende Unterstützung thematisieren

GRUNDSÄTZLICHES

Ziel der Krisenhilfe:

- Stabilisierung der Betroffenen in der Akutphase
- Aufrechterhaltung der psychischen Integrität der Betroffenen
- Balance finden zwischen Schonung und Einsatzfähigkeit

Einsatz der Krisenhilfe grundsätzlich nach:

- Anwendung massiver körperlicher Gewalt
- Nach längerer, psychisch belastender Arbeitssituation mit oder ohne Gewaltanwendung
- Anzeichen der Beeinträchtigung der psychischen Integrität von Mitarbeitern_Innen
- Suizidgeschehen im Krankenhaus

ANFORDERUNGEN AN DIE KRISENHELFER

Versorgung der Betroffenen

- Kenntnisse zu den Themen:
 - Trauma und Traumafolgen
 - Emotionsregulation
 - Gesprächsführung
- Anbindung an die Häuslichkeit

Maßnahmen im Rahmen des Arbeitsschutzes

- Prozesskompetenz
- Anbindung an den Durchgangsarzt
- Probatorische Sitzungen
- Kontakt zur BGW
- Dokumentation

Maßnahmen im Rahmen der Arbeitsorganisation

- Prozesskompetenz
- Überblick über die Ressourcen in den Bereichen
- Kontakt zu Vorgesetzten und Kollegen

CURRICULUM

Tag 1

- Emotionen und Emotionsregulierung
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsführung

Tag 2

- Trauma und Traumafolgestörungen
- Krisenhilfe im zeitlichen Kontinuum
- Situationstraining/Rollenspiele

TAG I

Emotionen und Emotionsregulation	Grundlagen der Kommunikation	Gesprächsführung
<ul style="list-style-type: none">• Emotionen/Gefühle• Entstehung und Funktion• Denken/Fühlen/Handeln• Emotionsregulation• Schemata• Copingstrategien• Stress	<ul style="list-style-type: none">• Axiome der Kommunikation• Eisbergmodell• Vier-Ohren-Modell• Bedürfnisse• Wahrnehmung und Interpretation	<ul style="list-style-type: none">• Bindung und Beziehung• Krisenhilfegespräch

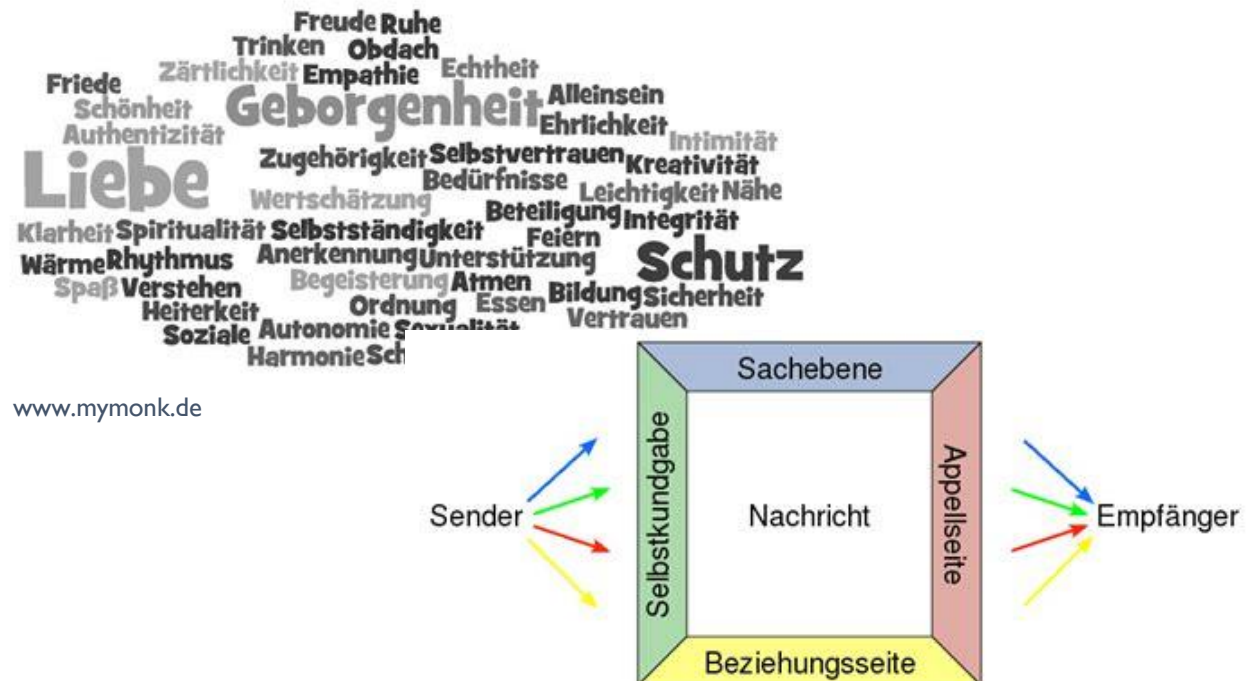
TAG I – GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

"Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."

(Paul Watzlawick)



<https://www.marketinginstitut.biz>



TAG I – GESPRÄCHSFÜHRUNG (BINDUNG/BEZIEHUNG)

„Bindung ist ein vom Gefühl getragenes Band, das eine Person zu einer anderen spezifischen Person anknüpft, das sie über Raum und Zeit hinweg miteinander verbindet.“ (John Bowlby)

- Wir gehen mit unserem Gegenüber eine soziale Bindung ein
- Diese sollte geprägt sein von:
 - Gegenseitigem Vertrauen
 - Wertschätzung/Akzeptanz
 - Kongruenz/Echtheit
 - Empathie
- Der Betroffene ist der Experte in eigener Sache

TAG I – GESPRÄCHSFÜHRUNG (KRISENGESPRÄCH)

Gesprächsort

- Sind wir weit genug weg vom Geschehen?
- Ist genug Raum vorhanden?

Gesprächszeit

- Haben beide ausreichend Zeit für das Gespräch?
- Notfalls signalisieren, dass es eine neue Verabredung gibt

Bindung – Beziehung

- Können wir miteinander?
- Ist ausreichend Vertrauen vorhanden?

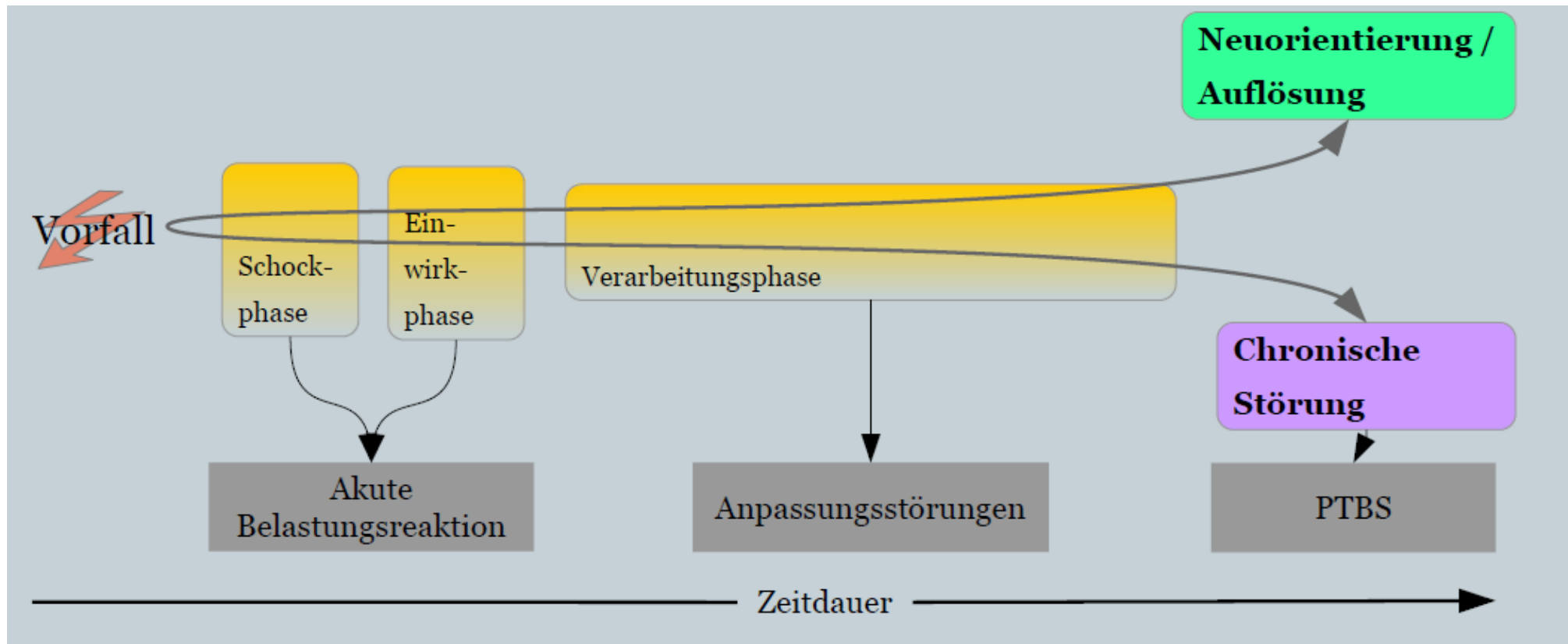
Grundlegend

- Bin ich selber emotional für das Gespräch bereit?
- Sicherheit gewährleisten, Sicherheit ist ein Gefühl
- Schweigepflicht garantieren

TAG 2

Trauma und Traumafolgen	Krisenhilfe im zeitlichen Kontinuum	Situationstraining/Rollenspiele
<ul style="list-style-type: none">• Definitionen• Einteilung (ICD-10, DSM-V)• Epidemiologie• Störungsmodelle• Behandlung• Psychohygiene	<ul style="list-style-type: none">• Anforderungen an die Krisenhelfer• zeitlicher Verlauf nach dem Vorfall• Organisation der Krisenhilfe<ul style="list-style-type: none">• Akutphase/Einwirkphase• Verarbeitungsphase• Auflösung/Neuorganisation• chronische Störung	<ul style="list-style-type: none">• Videogestützt in Kleingruppen• Auswertung in der Kleingruppe• Je 1 Psychologin & Deeskalationstrainer• Beide Rollen werden von den Teilnehmenden gespielt

TAG 2 – TRAUMA UND TRAUMAFOLGEN



Mögliche Verarbeitungsverläufe nach einem traumatischen Ereignis (in Anlehnung an LUCAS, 2001)
Quelle: DGUV Information 206-018 „Trauma-Psyche-Job“, 2015, Abb. 1 Seite 10

TAG 2 – KRISENHILFE IM ZEITLICHEN KONTINUUM

Versorgung des Betroffenen	Maßnahmen im Rahmen des Arbeitsschutzes	Maßnahmen im Rahmen der Arbeitsorganisation
<ul style="list-style-type: none">• Zentrale Begriffe der Krisenhilfe<ul style="list-style-type: none">• Ruhe• Sicherheit/Kontrollierbarkeit• Verbundenheit• Hoffnung• Grundbedürfnisse erfragen• mögliche Reaktionen besprechen• Soziale Anbindung/Transport• Einsatzfähigkeit abklären• Weitere Kontakte im Verlauf	<ul style="list-style-type: none">• Eintrag in das Verbandsbuch• Durchgangsarzt notwendig?• Unfallbogen/Kontakt zur BGW• Probatorische Sitzungen notwendig?• Ist die Krankmeldung beim AG?	<ul style="list-style-type: none">• Ist eine Vertretung notwendig?• Personelle Ressourcen erfragen• Leitung informieren • Vertretung des Betroffenen muss nicht von der Krisenhilfe organisiert werden!

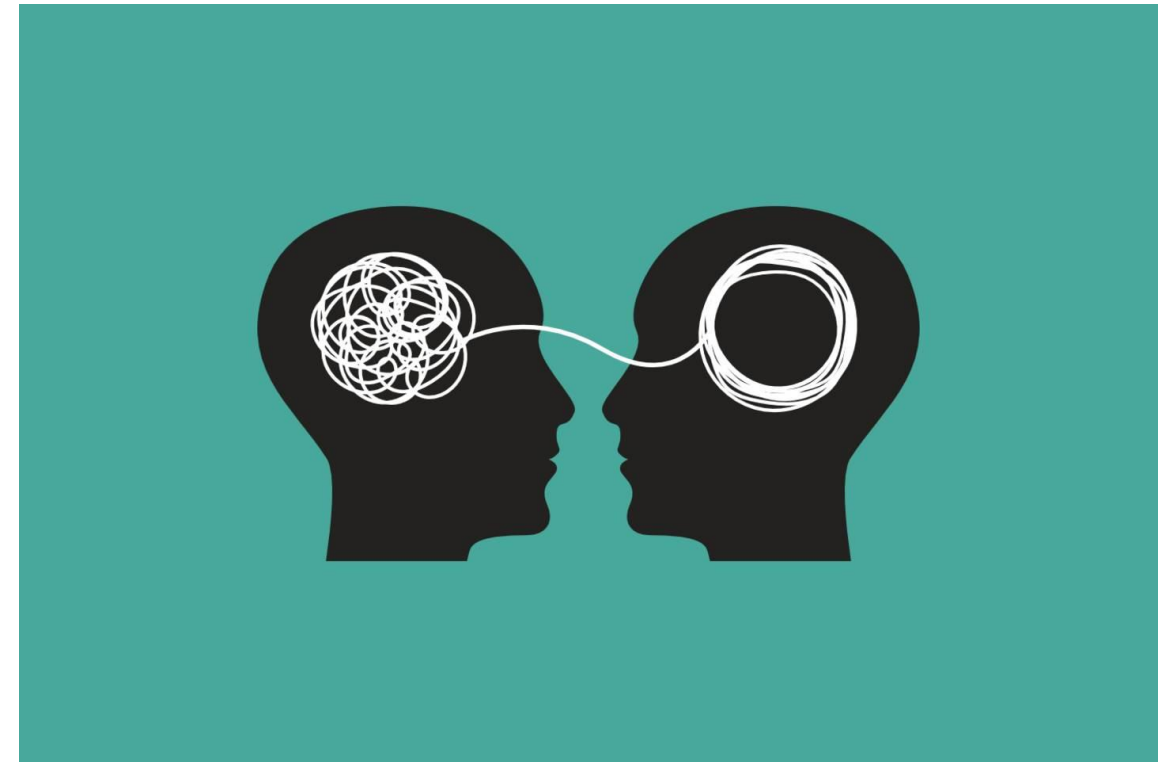
TAG 2 – SITUATIONSTRAINING/ROLLENSPIELE

Rolle des Betroffenen

- Konnte ich mich in die Situation hineinversetzen?
- Habe ich mein Gegenüber wahrgenommen?
- Fühlte ich mich wahrgenommen/aufgehoben?
- War das Gespräch hilfreich?

Rolle der Krisenhilfe

- Habe ich mein Gegenüber erreicht (Kontakt)?
- Was war das Grundgefühl meines Gegenübers?
- Hatte ich alles im Blick?
- Was ist mir schwer gefallen?



MÖGLICHE GEFÜHLE IM RAHMEN DES KRISENGESPRÄCHS

- Ärger und Wut
- Angst
- Überforderung
- Kränkung
- Schmerz und Trauer
- Hilflosigkeit, Ohnmacht
- Selbstwertverlust und Minderwertigkeitserleben
- Scham, Schuld
- Innere Ambivalenzen und Konflikte
- Verzweiflung
- Frustration
- Mangelndes Kommunikations- und Ausdrucksvermögen
- Kontroll- und Autonomieverlust

BINGO ... OHNE BULLSHIT

- Was brauchst du?
- Es ist in Ordnung (normal), wie es dir gerade geht.
- Die Erfahrung zeigt, dass es wieder besser wird.
- Jetzt hier in diesem Moment kann dir nichts passieren.
- Du bist in Sicherheit.
- Ich bin für dich da.

ERFAHRUNGEN UND RESÜMEE

- Für gute Krisenhilfe braucht man ein gutes und gut ausgebildetes Team
- Auswahl der Mitarbeiter_innen berufsgruppen- und hierarchieübergreifend hat sich bewährt
- Regelmäßige Treffen im Krisenhilfeteam zum Austausch und Supervision sind elementar
- Einrichtung einer zentralen Ansprechstelle (E-Mail) verbessert die Koordination der Krisenhilfe
- Gegenseitige Unterstützung im Krisenfall zur Abdeckung aller notwendigen Hilfen
- Offene und wertfreie Fehlerkultur im Krisenhilfeteam
- Durchführung der Krisenhilfe im Rahmen einer Teamsupervision durch zwei Krisenhelfer_innen
- Implementierung der Krisenhilfe in das Qualitätsmanagement
- Trennung von Krisenhilfe und Nachbesprechung von Vorfällen!

AUSBLICK

- Krisenhilfe als niederschwelliges Angebot weiter implementieren
- Erweiterung des Krisenhilfeteams durch Schulung neuer Mitarbeiter_innen
- Ausweitung auf andere Bereiche des Unternehmens
 - 2022 Schulung von sieben Krisenhelfer_innen für die Martinschule
 - Gerade in externen Bereichen ist die Krisenhilfe nicht immer präsent
- Umfassende Evaluation der Krisenhilfe wäre ein Ziel
 - Bisherige Rückmeldung waren positiv
 - Betroffene waren dankbar für kollegiale Unterstützung

ABSCHLUSS

Sonne

Ich tat die Augen auf und sah das Helle,
Mein Leid verklang wie ein gehauchtes Wort. -
Ein Meer von Licht drang flutend in die Zelle,
Das trug wie eine Welle mich hinfort.

Und Licht ergoß sich über jede Stelle,
Durchwachte Sorgen gingen leis zur Ruh. -
Ich tat die Augen auf und sah das Helle,
Nun schließ ich sie so bald nicht wieder zu.

Mascha Kaléko

