

**Modul III –
Spezielle Probleme der Fachberatung**
- Umgang mit Krisen im Hilfesystem -



Fortbildung Kinderschutz-Zentren
Eisleben 12./13.06.2014



Referent



Klaus Wilting
Dipl.-Sozialpädagogin, Dipl.-Pädagogin,
Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin, Supervisorin (DGSv.)
Agentur für Prävention GbR.
Kanalstraße 45
22085 Hamburg
Tel.: 040 – 22 69 19 69
Fax: 040 – 22 69 35 78
www.supervision-wilting.de
www.kindertherapiehamburg.de
www.agentur-fuer-praevention.de



Krisenkompetenz

1. Fachkompetenz
2. Methodenkompetenz
3. Persönliche Krisenkompetenz

Literatur

- Aquilera, D.C.: Krisenintervention, Grundlagen, Methoden, Anwendung, Bern 2000
- Dross, M.: Krisenintervention, Göttingen 2001
- Egid, K. u.a. (Hg.): Systemische Krisenintervention, Tübingen 1996
- Kast, V.: Der schöpferische Sprung. Vom therapeutischen Umgang mit Krisen, München 2000
- Kunz, St. u.a.: Krisenintervention. Ein fallorientiertes Arbeitsbuch für Praxis und Weiterbildung, Weinheim 2004
- Sonneck, G.: Krisenintervention und Suizidverhütung, Wien 2000
- Ulich, D.: Krise und Entwicklung. Zur Psychologie der seelischen Gesundheit, München 1987

Ausgangsthesen zur „Kooperation in der Krise“

- „Je mehr sich Krisen zuspitzen, desto weniger funktioniert Kooperation zwischen unterschiedlichen Trägern und Institutionen. Sich anbahnende Eskalationen führen dazu, dass sich die jeweiligen Organisationen und Systeme zunehmend auf die eigenen Grenzen und Zuständigkeiten zurückziehen, eine Negativbewertung der Kooperationspartner vornehmen und weniger „lösungsorientiert“ denken und kooperieren. Anfällige und ungeübte Kooperationen werden somit in dem Maß brüchig, in dem der Außendruck in der kritischen Situation wächst.“

(Schrapper 2001, S. 23)



Ausgangsthesen zur „Kooperation in der Krise“

- Unterschiedliche Einschätzungen und Prognosen, aber auch strukturell bedingt unterschiedliche Interessen, Aufträge und Zielvorstellungen der unterschiedlichen fallbeteiligten Fachkräfte und ihrer Institutionen werden in der Fallbearbeitung noch nicht ausreichend und systematisch miteinander kommuniziert, aufeinander bezogen und in ein abgestimmtes Handlungskonzept gebracht. Jedes System agiert entsprechend der eigenen Logik und weitgehend ungeachtet der Tatsache, dass es neben der eigenen Sichtweise noch andere Einschätzungen geben kann.
- Fallanalysen zeigen, dass Übergänge und Wechsel zwischen einzelnen Maßnahmen und somit auch zwischen unterschiedlichen Bezugspersonen und Helfersystemen häufig nicht planvoll gestaltet werden, sondern sich unverbunden aneinander reihen.

Tendenzen (vgl. Heuchel/Thiesmeier 2007)

- je konflikthafter die Situation in dem betreffenden Familiensystem, um so höher die Gefahr des „Stellvertreterkrieges“ im Helfersystem
- je weniger Struktur und Aktivität im Familiensystem desto mehr die Neigung zu vielen Hilfen
- je mehr stereotype Wertungen des Helfersystems vorherrschen, desto weniger Kontakt zum Klientensystem
- je weniger Eltern zu der Eigenverantwortung für die Sicherheit ihrer Kinder befragt werden, desto weniger werden sie zur Lösungsfindung beitragen

Aufgaben für die insoweit erfahrende Fachkraft

- Beratung von HelferInnen in Krisen
- Beratung von HelferInnen, die in krisenhafte Fallverläufe involviert sind.
- Fachkraft nach § 8a ist dafür zuständig, das vorhandene Hilfesystem bei der Entwicklung eines tragfähigen und nachvollziehbaren Hilfe- und Schutzkonzeptes zu beraten, das
 - Überprüfbare Aufträge und Ziele enthält
 - Verantwortlichkeiten klärt
 - und zeitlich gerahmt ist

Grundlagen der Krisentheorie

Grundsätzlich bedeutet >>crisis<<: Scheidung, Streit, Entscheidung, Urteil. Die Krise bezeichnet einen Höhepunkt, aber auch einen Wendepunkt, einen Umschlagspunkt eines Geschehens. Insofern ist der Ausdruck >>Krise<< ein Ausdruck für die spezielle Qualität einer Veränderung in Form einer Zuspitzung. (Kast, V., S. 14)



Grundlagen der Krisentheorie

„Krise“ lässt sich nach *Caplan* beschreiben als Hin- und Herschwanken zwischen Hilflosigkeit und Bewältigungsversuchen, Resignation, Hoffnung, Planung, Verzweiflung, Ambivalenz sowie insgesamt als eine Ungleichgewichtssituation, die einen >>qualitativen Sprung<< zu ihrer Bewältigung erfordert.

危机

Grundlagen der Krisentheorie



„... seinen Folgen offener Veränderungsprozess der Person, der gekennzeichnet ist durch eine Unterbrechung der Kontinuität des Erlebens und Handelns, durch eine partielle Desintegration der Handlungsorganisation und eine Destabilisierung im emotionalen Bereich“ (Ulich 1987, S. 52).

- in der Krise ändert sich was
- eine Krise ist seelisch belastend
- ist gibt eine spezifische Qualität der Bedrohung (Überforderung, starke Anspannung, Ungewissheit, Hilflosigkeit)

Krisentypen

- Lebensänderungskrisen (Entwicklungskrisen)
- Traumatische Krisen
- Situations- und Ereigniskrisen (z.B. Naturkatastrophen)
- Psychiatrische- und Entwicklungskrisen (seelische Erkrankungen)

Krisenverlaufsmodelle

Schockreaktion auf den Krisenanlass mit Versagen gewohnter Problembewältigungsstrategien

Vergebliche Mobilisierung zusätzlicher Ressourcen

Psychische Labilisierung und Symptomentstehung

Abklingen der Krise

Unterschiedliche Facetten von Krisen

(vgl. PPQ 7: Hilfen in Krisensituationen)

- Krisen leben von den Gefühlen der Abwehr wie der lustvollen Aufmerksamkeit
- Krisen entwickeln einen Sog, haben eine urwüchsige Dynamik und sind mit Projektionen aufgeladen
- Krisen reduzieren die Abwehr der Betroffenen und öffnen zugleich Wege der Veränderung
- Krisen motivieren, Hilfe selbst zu suchen, oder sich helfen zu lassen

Arbeitsregeln für Sozialpädagogische Fallverstehen

(vgl. Müller 1997, S. 94ff.)

Frageschema zur sozialpädagogischen Diagnose: (Schema 5)



Voraussetzungen für Professionelle

(vgl. Pachaly 2005)

- Die Fähigkeit und den Mut, nahe an die Krise heranzugehen, und dabei die Fähigkeit zur Abgrenzung behalten zu können
- keine Abhängigkeit von Bestätigung oder Dankbarkeit der Klienten
- ein großes Maß an Flexibilität sowohl persönlichkeits- als auch methodenbezogen
- Humor
- Angstfreiheit: Klienten spüren, wenn der Berater/die Beraterin aus Angst wichtige Probleme ausspart
- Gegenübertragungsreaktionen (Wut, Ohnmacht, Verzweiflung, Angst) verstehen und damit professionell umgehen
- Sicherheit auf die diagnostische Einschätzung der Krise, insbesondere bezüglich einer suizidalen Gefährdung
- Bereitschaft zur Supervision und Fortbildung, Teambesprechung

Voraussetzungen für Professionelle

(vgl. Pachaly 2005)

- Das richtige Maß finden zwischen „Zumutung“ und schutzgebender Funktion Klienten gegenüber
- Klienten nicht jede Initiative abnehmen oder an seiner statt übernehmen, sie also nicht übermäßig schonen
- ressourcenorientiert arbeiten



Krisenintervention

Das methodische Vorgehen basiert auf einigen Grundstandards, die vor allem folgende Aspekte betreffen:

- die Aufmerksamkeit des Helfers ist auf die aktuelle, gegenwärtige Problemlage gerichtet
- die Maßnahme ist von vornherein zeitlich begrenzt und favorisiert ressourcenorientiertes Vorgehen
- der Helfer geht aktiv vor und bevorzugt eine direkte Gesprächsführung
- Neben Maßnahmen, die sich ausschließlich auf die Person des Klienten richten, werden auch solche angewandt, die sein soziales Umfeld betreffen

Krisenintervention

Handlungsgrundsätze:

- schnelles Eingreifen des Helfers
- Aktivierung des fachlichen Hintergrunddienstes
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Partizipation des Klienten während des gesamten Interventionsprozesses
- lösungsorientiertes Vorgehen
- Einbeziehung des Klientenmilieus
- Eklektizismus und Pragmatismus im Hinblick auf die gewählten Verfahren
- Die Durchführung der Krisenintervention orientiert sich an Stufenmodellen, die im Kontext der Krisenforschung in den vergangenen Jahren entwickelt wurden)

Krisenintervention im Kinderschutz

- Zeitnahe Intervention; aktuelle Problemlage steht im Vordergrund
- Krisenanlass verstehen, akute Gefahren einschätzen
- Belastungen minimieren, ggf. vorübergehende Herausnahme
- Beteiligung von Eltern und Kindern (soweit möglich)
- Knappe, realitätsnahe Information; Gewalt thematisieren, Konsequenzen ansprechen
- Klare Orientierung geben und Führung übernehmen, aktives Vorgehen, direkte Gesprächsführung
- Keine regressionsfördernde Atmosphäre
- Einbeziehung des sozialen Umfeldes, Aktivierung sonstiger Fachkräfte
- Schützende Bezugskräfte stützen
- Stabile Bezugspersonen an der Seite des Kindes
- Zuversicht vermitteln
- Achtung: die Eltern nicht verlieren
- Und: Krisenintervention hat nichts mit langfristiger Perspektive zu tun

Grundlagen der Krisenintervention

1. Innerlich einige Schritte zurückgehen und sich nicht von der Dramatik der Ereignisse und dem möglichen Zeitdruck überrollen lassen
2. Präsentierte Probleme darauf prüfen, ob sie Signal für tiefer liegende Störungen sind
3. (Suizidalität prüfen)
4. Klären, wer alles an der Krisensituation beteiligt ist und möglichst alle mit einbeziehen
5. In welcher Phase des Krisenverlaufes befindet sich der Klient?
6. Bisherige Bewältigungsversuche erfragen
7. Ressourcen klären

Beispiele

- „Interventionswühltisch“
- „Der wahre Retter bin ich“
- „Friss oder stirb-Attitüde“
- „Außerkraftsetzung der Grenze zwischen professioneller und privater Verfügbarkeit“
- Regression auf eine frühere Kompetenzphase



Krisenintervention kurz gefasst: Das „BELLA-System“

(vgl. Sonneck 2000)

Interventionskonzept für akute Krisen:

- Beziehung aufbauen
- Erfassung der Situation
- Linderung der Symptome
- Leute einbeziehen und unterstützen
- Ansatz zur Problembewältigung



Analyse der Krise



Abbildung 1: Problemkuchen

Analyse der Krise

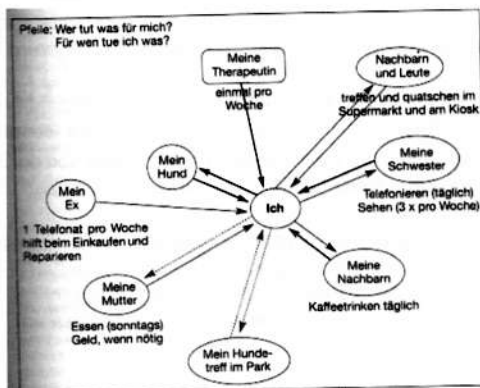


Abbildung 2: Beziehungsnetz

Aufgaben des Erstgesprächs in einer Krisensituation (vgl. Dross 2001)

- Beziehungsgestaltung, Verbindung von Diagnose und Entlastung
- Erhebung der Beschwerden und Probleme, dabei Motivierung zum Gefühlsausdruck
- Abgrenzung: Psychiatrischer Notfall?
- Suizidgefahr/Gefahr für andere
- Bisherige Bewältigungsversuche
- Vermeidungen, Einengungen, Verzerrungen?
- Allgemeine Lebensverhältnisse
- Ressourcen
- Klärung des Settings
- ...

Ablaufschema eines ersten Gespräches

- Die Krisenintervention beginnt damit, dass der Helfer versucht, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre und eine Beziehung zum Klienten aufzubauen
- Klärung des Settings (zur Verfügung stehende Zeit, Anzahl und Auswahl der teilnehmenden Personen) um Ruhe und Klarheit in das Gespräch zu bringen
- durch die Frage nach der momentanen Befindlichkeit soll der Klient die Möglichkeit erhalten, seine Gefühle an bzw. auszusprechen und sich damit emotional zu entlasten.
- Während der Problemanalyse soll ein möglichst umfangreiches Bild über die Krise und die in die Krise hineingeratene Person entstehen (Auslöser, Informationen über die aktuelle Krisensituation, persönlichkeitspezifische Hintergründe, Ressourcen, potentielle Copingmechanismen)

Ablaufschema eines ersten Gespräches

- Bündelung und Ordnung der Informationen und Entwicklung einer Problemdefinition
- Klärung einer möglichen Selbst- oder Fremdgefährdung
- Klärung von Zielen und Entwicklung von realisierbaren Zukunftsperspektiven
- Die eigentliche Problembearbeitung kann erst jetzt beginnen, beansprucht aber in der Regel den größten zeitlichen Anteil jeder Krisenintervention

Fallvignetten Krisenintervention

Besprechen Sie in Ihrer Kleingruppe die nachfolgend geschilderten Fallbeispiele.

Wie bewerten Sie die Situationen?

Welche möglichen (ggf. notwendigen) Handlungsschritte fallen Ihnen ein?

Was ist nach Ihrer Einschätzung als nächster konkreter Schritt zu tun?

Was für Herausforderungen sehen Sie im weiteren Fallverlauf für die beteiligten Fachkräfte?

Was für Herausforderungen sehen Sie ggf. für sich in der Arbeit als beratende Insoweit erfahrene Fachkraft?

Was für ähnliche Fallbeispiele kennen Sie aus Ihrer beruflichen Praxis?

Krise verschiedene Systeme

Eine Lehrerin (3. Klasse) bittet um Fachberatung.

Die Mutter einer Schülerin ist in einem Gespräch nach Schulschluss weinend zusammen gebrochen. Gestern habe sie erfahren, dass der Nachbar ihre Tochter seit langer Zeit sexuell missbraucht. Der Nachbar hat drei Töchter. Eine davon ist gleichaltrig und ebenfalls in der Klasse der ratsuchenden Lehrerin.

Krise Großfamilie / Sexuelle Gewalt

Eine Mitarbeiterin des Weißen Ringes ruft an.

Eine Mutter hat sich Hilfesuchend an den Weißen Ring gewandt. Die Mitarbeiterin kommt gerade von dem ersten Hausbesuch. Dort wohnen die Kleinfamilie (Mutter, Vater, Tochter, 4 Jahre) und die Eltern des Vaters unter einem Dach. Die Tochter erzählte ihrer Mutter am letzten Wochenende, dass bei Opa immer Milch aus dem Pischermann käme, die so komisch schmecken würde. Die Familie sei völlig aufgelöst und wisse nicht, ob sie dem Mädchen glauben sollen. Die Frau vom weißen Ring fühlt sich überfordert und weiß auch nicht, was zu tun ist.

Säugling

Anruf einer Nachbarin beim ASD um am Nachmittag:

Frau X. macht sich große Sorgen. Sie wohnt über Frau Y., die ein Baby hat und alleinerziehend ist. Das Baby schreie seit einigen Stunden, niemand öffne die Tür und sie wisse nicht, ob die Mutter zu Hause ist.

Psychische Krankheit

Die Schule meldet sich beim ASD und hat eine Frage zu einem laufenden Fall:

Frau Z. wird seit längerem durch verschiedene Fachkräfte betreut. Sie ist psychisch krank.

Vor Kurzem wurde ihr das Sorgerecht für ihre zwei Kinder (9 + 11) entzogen. Außerdem wurde verfügt, dass sie zurzeit nur begleitenden Kontakt zu ihnen haben darf, weil sie phasenweise die Kontrolle verliert.

Die fallzuständige MA ist krank.

Die Schule meldet, dass die Mutter die Kinder eben aus der Schule abgeholt habe. Sie hätte die Kinder ganz selbstverständlich mitgenommen und hätte auch sehr gut ausgesehen. Die Schule wollte vorsichtshalber nachfragen ...

Als sie zum Haus der Mutter fahren, hören sie, dass jemand in der Wohnung ist – es gibt aber keine Reaktion auf ihr Klingeln.

Sucht

Eine Erzieherin ruft an.

Eine offensichtlich alkoholisierte Mutter, will ihr Kind mit dem Auto abholen.

Institutionelle Gewalt

Der Vorstand eines Vereines ruft an.

Die Mutter eines 15 jährigen Jungen habe sich bei Ihnen gemeldet. Ihr Sohn habe erzählt, dass er durch einen Betreuer mehrfach sexuell angemacht wurde und an Geschlechtsteilen berührt wurde. Ihr Sohn sei sehr verunsichert und wolle nicht mehr an den Gruppentreffen teilnehmen und den Betreuer am liebsten nie wieder sehen, mache sich aber Sorgen um die anderen Jungs, auch, was diese denken, wenn er einfach nicht mehr kommt.

Suizid

SPFH Fachkraft bittet um Beratung:

Sie betreut eine Mutter und deren Kinder (4 + 6). Die Mutter lebt seit Kurzem getrennt von dem Vater der Kinder. Eben hat die Mutter sie weinend angerufen Ihr Ex-Partner hätte angerufen, er müsse jetzt einen Weg gehen, den er alleine gehen müsse. Der Vater hätte in letzter Zeit häufig Selbstmorddrohungen gemacht. Die Kinder sind zu Umgangskontakten im väterlichen Haushalt.

Willensbekundung

Lehrkraft ruft an:

Der 10 jährige S. hat ihr gesagt, dass er nicht mehr nach Hause wolle. Beide Eltern, insbesondere der Vater, würden ihn und auch seine Geschwister (9 + 6) regelmäßig schlagen. Heute morgen habe er ihn gegen die Heizung geschubst.

Helferkrise

Leitung einer Kita ruft an:

Seit längerem führt sie intensive Gespräche mit Frau Q.,. Diese wird regelmäßig von ihrem Mann geschlagen und ist jetzt kurz davor, sich zu trennen. Die Erzieherin habe sie dazu ermutigt, ihr Unterstützung zugesagt und auch ihre private Telefonnummer gegeben. Jetzt habe der Mann alles herausbekommen. Die Erzieherin fühlt sich bedroht und möchte mit der Sache am liebsten nichts mehr zu tun haben.

Migrationshintergrund

Lehrerin ruft an:

Sie macht sich Sorgen um die 16 jährige M.. Sie ist türkischer Herkunft und steht unter strenger Kontrolle ihrer Familie. Seit kurzem hat sie heimlich einen deutschen Freund und ist mit diesem auch intim, was für Mädchen ihrer Familie grundsätzlich streng verboten ist. In 1,5 Wochen ist eine Familienreise in die Türkei geplant. Die Lehrerin vermutet, dass M. dort verheiratet werden soll und nicht wieder nach Deutschland zurück kommt.