



Erfordernisse der Krisenintervention in komplexen Schadenslagen

Tagung Krisenintervention/Akutbetreuung:

Wien

24.-26. April 2009

Ao. Univ.- Prof. Dr. B. Juen

Universität Innsbruck

Österr. Rotes Kreuz



Beispiele

- Einsätze in Banken, Firmen, Schulen, Kindergärten, ...
 - Verletzung/Suizid/lebensgefährliche Erkrankung
 - eines Mitarbeiters/einer MitarbeiterIn/eines
 - Schülers/einer Schülerin, eines Kindes
 - in oder außerhalb der Bank/Firma/Schule/des Kindergartens
 - Gewaltereignisse, die die Bank/Firma/Schule/Kindergarten oder ihre Mitglieder betreffen



Charakteristika

- Erhöhter Koordinationsbedarf
 - **Dauer/Ausmaß:** Längerer Zeitraum und/oder mehrere Zweierteams notwendig
 - **Hierarchische Strukturen** und vorgegebene Gruppen vor Ort
 - **Effekt:** Tendenz zur Eskalation, hohes öffentliches Interesse



Fallbeispiel

- Unfall eines Schülers am Schulschitag



Einsatzbeispiel

- **Alarmierung Team Bezirk A:** Schüler auf Schipiste vermisst-LehrerInnen vor Ort-MitschülerInnen und restl LehrerInnen auf dem Weg zurück nach Hause-Eltern informiert und auf dem Weg zum Ereignisort: „normaler“ KI Einsatz zuerst mit den LehrerInnen und dann mit den Eltern
- **Zugleich Weiteralarmierung Team Bezirk B** und Übergabe der Einsatzleitung (Schuleinsatz!)
- **Sofortige Weiteralarmierung Landeskoordinator/in** und darüber der Schulpsychologie auf der Landesebene
- *Der Schüler wird nach 3 Stunden in einem Schneeloch aufgefunden und ins Landeskrankenhaus gebracht wo er verstirbt*



Einsatzbeispiel

- **Team Bezirk A:** Eigenständige Betreuung der Eltern inkl Begleitung der Eltern ins Landeskrankenhaus und danach wieder nach Hause, Übergabe der betr. LehrerInnen an Team Bezirk B-ständiger Kontakt mit **Einsatzleitung-Bezirk B**
- **Team Bezirk B:**
 - Ständiger Kontakt zu Team Bezirk A und zu **Landeskoordinatorin** (Beratung bei Einsatzplanung und Koordination mit anderen Organisationen: Schulpsychologie)
 - Tag 1: Betreuung und Beratung der betroffenen LehrerInnen, Beratung der Direktorin, Vorbereitung der Info an alle Eltern, Lehrerinnen, SchülerInnen in Absprache mit Team Bezirk A (Eltern)
 - Tag 2: Durchführung der Interventionen gemeinsam mit Schulpsychologie/Schulärztin (Informationsgabe durch Direktorin, Gruppeninterventionen für Schülerinnen)



Herausforderung für die Kriseninterventionsteams

- Frühzeitiges Erkennen der **Komplexität** des Ereignisses
- Frühzeitiges Erkennen des **Koordinationsbedarfs**
- Rasches Benennen einer **Einsatzleitung** vor Ort
- Rascher Einbezug eines **Koordinators**/einer Koordinatorin
- Frühzeitiger Einbezug externer oder interner **Fachkräfte**



Einsatzstruktur für die Akutsituation

- **Zu betreuende Personengruppen**
 - Direktorin, Eltern, Betr. LehrerInnen, LehrerInnen der betr. Klassen, andere LehrerInnen, betr. Klasse, andere Klassen
- **Involvierte HelferInnen**
 - Schulpsychologe
 - Schulärztin
 - Psychosoziale Fachkraft/ELin
 - KI-MitarbeiterInnen
 - 18.02.2009 (Betr. LehrerInnen 2 KI- MA; Direktorin: Vorbereitung, PS FK und EL)
 - 19.02.2009 (Schule): PSFK-EL 3 KI- MA+ 1 Schulpsychologe/Schulärztin
 - 18. und 19.02.2009 (Eltern): 2 KI- MA



Vorbereitung Schule

- EL /PS Fachkraft bespricht mit der Direktorin den folgenden Tag
- Vorbereitung der Information an alle
 - Direktorin wird LehrerInnen vor Beginn des Unterrichts informieren
 - Direktorin wird um 8.00 Uhr im Aufenthaltsraum den SchülerInnen die Nachricht verkünden, dass X. beim Schitag tödlich verunglückt ist. Info über weitere Maßnahmen, Fragen erlauben
 - Die Schulärztin wird anwesend sein.
 - Schulpsychologie und KI werden ebenfalls anwesend sein
 - Es wird ein erstes **Ritual** vorbereitet-danach Übergang zum Alltag
- **Sprachregelung für MA wird verschriftlicht**
- Es wird ein **Elternbrief** aufgesetzt
- Es wird eine **schriftliche Information für die Lehrerinnen** aufgesetzt/inkl Folder
- Sonderstunden:
 - Es sind **zwei Klassen näher involviert (waren beide am Schischultag, haben den Verstorbenen näher gekannt)**. Daher werden die beiden betroffenen Klassen eine Sonderstunde haben. Dabei sollen jeweils der **KV**, dem die Schüler vertrauen, anwesend sein. Die betr. LehrerInnen werden um ihr Einverständnis gefragt. Sie stimmen zu.



Einsatzablauf Schule

- 7.30 Uhr: EL, KI-MA Schulärztin und der Schulpsychologe treffen sich mit der Direktorin und betr. LehrerInnen und besprechen kurz das Vorgehen
- 7:40: Alle anwesenden LehrerInnen werden von der Direktorin informiert
- 8.00 Uhr: die SchülerInnen werden von der DI informiert
 - Kurze Fragenrunde
 - Danach wird gemeinsam ein Gebet, das Vater Unser, gesprochen; vor dem Kreuz in der Aula dürfen alle Schüler ein Teelicht für den Verstorbenen anzünden/später Briefe hinlegen
- 8:45 Uhr:
 - Die betroffenen Klassen gehen zur Sonderstunde KI Mitarbeiterin, PsFK und KV sind anwesend, für die anderen Klassen normaler Unterricht (später Möglichkeit an Beerdigung teilzunehmen)
- Der Schulpsychologe „postiert“ sich gemeinsam mit der Schulärztin im Konferenzzimmer, um für LehrerInnen und auch SchülerInnen, die evtl. noch betroffen sind, erreichbar zu sein.
- 10:30h: Nachbesprechung der PS FK/EL + Schulpsychologe, Schulärztin, KV der betroffenen Klassen und Direktorin und Planung weiterer Maßnahmen, die von der Schule gemeinsam mit Schulpsychologie autonom durchgeführt werden (Verabschiedung, Beerdigung etc.)
- Verbleibendes KI team besteht aus Direktorin, Schulärztin, Schulpsychologe, KV der betroffenen Klassen



Herausforderung für die Einsatzleitung

- 1. Assessment**
- 2. Interventionsplanung und Briefing**
- 3. Einbindung von Fachpersonen**
- 4. Anbindung an die gegebenen Strukturen
und Bildung eines Krisenteams**
- 5. Koordination der Maßnahmen und
Gruppen**
- 6. Follow up und weitere Maßnahmen
absichern**



Assessment

(Beispiel: Suizid „im“ Krankenhaus, „Tumult“ nach Unfall einer Schülerin)

- **Erstinformation durch Leitstelle:** oft zu wenig Information
 - Was ist passiert?
 - Wo ist es passiert?
 - Wann ist es passiert?
 - Wer hat alarmiert?



Assessment

(Beispiel: Suizid eines Krankenpflegers, Unfall in Firma)

- **Wer hat alarmiert?** Oft günstig direkte Kontaktaufnahme mit der alarmierenden Stelle
 - Klärung von Fragen zum Ereignis, besondere Umstände
 - Wie viele unmittelbar Betroffene? (oft erst vor Ort feststellbar-wichtig für Durchführung von Gruppenmaßnahmen-Kreise der Betroffenheit)
- **Was wird unmittelbar gebraucht?** (Wie lange ist das Ereignis her? Sind bereits alle informiert? Geht der Betrieb weiter?)
- **Was kann warten?** (erster Tag nur kurze Info, erst später Kleingruppenmaßnahmen)



Assessment: Erste Planung der Maßnahmen

(Beispiele Suizid eines Krankenpflegers, Unfall einer Schülerin, Suizid eines Schülers)

- Wer sind die **Verantwortlichen vor Ort?**
- Gibt es besondere **Ressourcen vor Ort oder außerhalb?**



Vorbereitung/Briefing, Einbezug von Fachkräften

- Gutes Briefing der MitarbeiterInnen
- Interne oder externe Fachkräfte sofort einbeziehen auch wenn sie erst später zum Einsatz kommen



Anbindung an die gegebenen Strukturen: Krisenteam

- **Bildung eines Krisenteams:** Erstes Vorgespräch mit den zuständigen Personen, gemeinsame Vorbereitung und Absprechen der Maßnahmen
- Dieses Team muss auch nach unserem Weggehen weiterfunktionieren, es wird nach Bedarf Schritt für Schritt erweitert
 - **Suizid im Schilager:** DirektorIn/Schulpsychologie/betr. Klassenlehrerin
 - **Suizid im Krankenhaus:** Pflegedienstleiterin und Krankenhausleiter



Grundprinzip für die Einsatzleitung

- **Zeit und Handlungsdruck abbremsen**
 - **Nicht überreagieren**: Zuerst gutes Assessment, dann erst Entsendung von Teams nach Bedarf (oft weniger Personal nötig als im ersten Moment gedacht)
 - **Bilden eines Krisenteams vor Ort unter Einbezug der Verantwortlichen**
 - **Zeit lassen für Vorbereitung und Briefing**: Gutes Briefing und gute Koordination vorab und vor Ort, Sprachregelung am besten verschriftlichen
 - **Nicht alles am ersten Tag planen**: Maßnahmen an Zeitpunkt und Bedürfnisse anpassen (mittelfristig planen)



Interventionsarten im Einsatz

1. **Coaching** der Führungspersonen
2. **Psychosoziale Unterstützung und Begleitung** der Betroffenen
3. **Psychologische Beratung** der Betroffenen und Führungspersonen
4. Durchführung von **Gruppenmaßnahmen**



Coaching der Führungspersonen: Care leadership

- Verhalten der Leitungspersonen hat **symbolischen Wert**
- **Zugang zu Informationen** und Fakten geben
 - In Kontakt bleiben **eigene Reaktionen** zeigen
 - **Fürsorge, Wärme, Respekt** zeigen
 - Die **Reaktionen der Gruppe** ansprechen und anerkennen
 - **Verständnis** für die Situation schaffen
- Muss helfen **soziale Unterstützung** zu mobilisieren



Coaching der Führungspersonen: Care leadership

- Sensitiv sein, wenn **Alltag** weitergehen soll: Verstehen, Verständnis schaffen, wenn/wann Arbeit wieder aufgenommen werden muss
- **Rituale** fördern
- Weitere **Hilfe** sichern

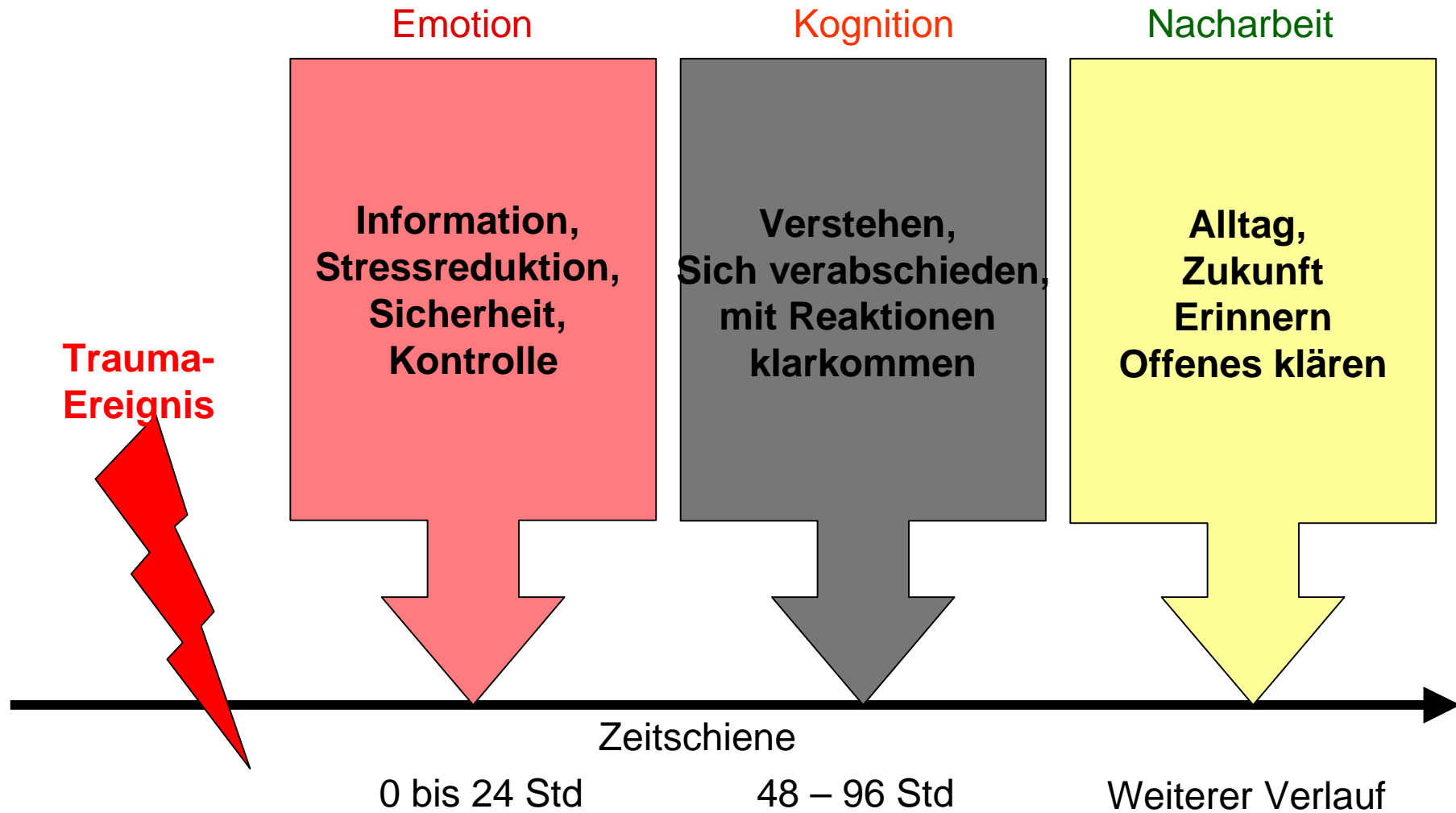


Psychosoziale Unterstützung und Begleiten der Betroffenen

- Nach den Prinzipien der psychosozialen Unterstützung: Aktivierung von Ressourcen, Stützung von sozialen Netzwerken, Orientierung an Bedürfnissen



Zeitschiene beachten





Interventionen auf der Zeitschiene

1. Nahe am Ereignis: **Coaching, psychosoziale Unterstützung und Information an Einzelne und Gruppe(n)**
Bedürfnis nach **Information, Sicherheit, Stressreduktion und Kontrolle** beachten (z.B. SchülerInnen wollen in sichere Umgebung- ev. schon erste Rituale und Abschied je nach Situation und Gruppe)
2. Zeitlich nahe: **Coaching, psychosoziale Unterstützung, psychologische Beratung und Kleingruppenmaßnahmen:** Hilfe bei **Verstehen, Abschied, Emotionsausdruck (Rituale)**
3. Nach einigen Tagen: **Coaching, psychologische Beratung und Kleingruppenmaßnahmen:** Offenes klären, **Erinnerung, Zukunft und bedingte Rückkehr in den Alltag**



Psychologische Beratung

- Einbezug von Fachpersonen zur Beratung der Betroffenen (meist erst beginnend am Tag nach dem Ereignis) und der Führungspersonen sowie zur Durchführung von Kleingruppenmaßnahmen



Durchführung von Gruppenmaßnahmen

- Großgruppeninformation
- Kleingruppenmaßnahmen



Großgruppeninformation

- Idealerweise durchgeführt durch die Führungspersonen: Sollte folgendes beinhalten
 - **Fakten**
 - **Zukunft**
 - Was passiert als nächstes?
 - Zusicherung von Hilfe
 - Ansprechen von Emotionen



Kleingruppenmaßnahmen

(unter Einbezug von Fachpersonen)

- Gruppenzusammensetzung und Gruppengröße beachten
- Regeln und **Struktur** vorgeben
- **Nicht zu viel Konfrontation**, aber auch nicht völlig vermeiden
- **Normalisierung** aber keine Medikalisierung
- Fokus auf Bewältigungsstrategien und **Ressourcen**
- Abschluss finden: **Gruppenkohäsion** als Ziel



Allgemeine Struktur für Kleingruppenmaßnahmen

(Beispiel: Suizid eines Schülers: Eltern, LehrerInnen,
SchülerInnen)

- **Fakten** (Fokus auf **Verstehbarkeit**: was ist passiert?
Obj. vs. Subjektive Situationsanalyse)
- **Erleben** (Fokus auf den jeweiligen
Gruppenbedürfnissen: Wie geht es der Gruppe
jetzt? Was braucht die Gruppe JETZT?
Information, Normalisierung, Austausch,
Abschiedsmöglichkeiten)
- **Zukunft** (was können wir tun? wie geht es weiter?
was haben wir gelernt? wir schaffen es
gemeinsam-unmittelbare Zukunft planen,
gemeinsame Handlungen setzen bzw. vorbereiten:
Fokus auf Handhabbarkeit und Gruppenkohäsion)



Gruppenmaßnahmen (Fallbeispiel)

Zentrales Thema in der hauptbetroffenen Klasse:
Verstehen, Schuld vs. Schuldgefühl, Brief an
Lehrerin

Zentrales Thema in der anderen Klasse: Verstehen,
Abschied vorbereiten, Brief an den Verstorbenen

Selbstinitiierte Aktivitäten:

- Die hauptbetroffene Klasse formuliert einen Brief an die Lehrerin, die für die Gruppe in der der Verstorbene war, verantwortlich war (mit dem Inhalt, dass sie die Lehrerin nicht für den Unfall verantwortlich machen)
- Andere Klasse: Plakate und Briefe werden für den Verstorbenen angefertigt

Psychosoziale Dienste



Resumee

- KI Teams müssen in der Lage sein, komplexe Schadensereignisse zu **erkennen**
- Es braucht in diesen Fällen eine gute **Einsatzkoordination**
- Gute Einsatzplanung und **Abbremsen von Handlungsdruck** ist erforderlich



Resumee

- Bilden von **Krisenteams gemeinsam mit den Organisationen** zur Absicherung von mittel- und längerfristiger Hilfe
- **Fachleute und weiter betreuende Organisationen** müssen so früh als möglich einbezogen werden



Frage für die Diskussion

- Wie kann die frühzeitige **Erkennbarkeit und Aktivierung von EL im Rahmen** komplexer Schadensereignisse für Teams vor Ort verbessert werden?
 - Wie wichtig ist **Fortbildung dabei?**
 - Was kann man **strukturell absichern ?**
 - Welche **Netzwerke** müssen vorab gebildet werden?