KIT Kriseninterventionsteam Steiermark | 130

Das Land Steiermark

Krisenintervention in der Krise Ansprechen - Begleiten - Vernetzen, mehr denn je…

Kriseninterventionstagung Innsbruck

29. September 2023

KRISENINTERVENTION IN KRISENZEITEN

Die Pandemie scheint gebrochen zu sein, die Krise ist aber nicht beendet bzw. neue sind hinzugekommen. Die Pandemie hat uns deutliche Grenzen aufgezeigt, aber auch (neue) Möglichkeiten eröffnet.

Die Tagung wird sich inhaltlich mit dem Thema Krisenintervention in Krisenzeiten auseinandersetzen: Was haben wir gelernt? Wie gehen wir mit den Auswirkungen von länger andauernden Krisen um? Müssen wir was ändern? Was müssen wir ändern? Welche neuen Herausforderungen im Bereich Interventionen, Mitarbeiter*innenmanagement, Freiwilligenarbeit, Ausbildung etc. stellen sich und wie können wir diesen begegnen?

KIT-Land Steiermark

Edwin Benko
Cornelia Forstner

Krisenintervention in Krisenzeiten: ANSPRECHEN BEGLEITEN VERNETZEN – mehr denn je…

Der Vortrag orientiert sich an den Leitwörtern und zeigt unter dem Begriff **„ansprechen“** wesentliche Aspekte der **Kommunikation** in Krisen nach Innen und Außen sowie die Wichtigkeit der aufsuchenden und nachgehenden Hilfeleistung und des proaktiven **Führungsverhaltens** auf. In Zusammenhang mit dem Begriff **„begleiten“** werden Herausforderungen in der Akutbetreuungsarbeit vor Ort und neue **Wege in der Unterstützung von Betroffenen am Telefon** aufgezeigt. Ein wesentliches „mehr denn je“ Erfordernis wird im **Bereich der Vernetzung** diskutiert. Reicht die Akutunterstützung aus? Müssen wir vielfältigere Risikofaktoren und Unsicherheiten mitbedenken – erweitert sich dadurch unser Auftrag? Welche Strukturen braucht es, um **Übergangszeiten** entsprechend den Bedürfnissen der Betroffenen und Hinterbliebenen und auch entsprechend den Möglichkeiten der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zu gestalten? Wie können Netzwerke sinnvoll aufgebaut und genutzt werden? **Wie kann sichergestellt werden, dass passgenaue weiterführende Hilfe auch tatsächlich ankommt**?

Leitsätze KIT-Land Steiermark psychosoziale Erste Hilfe

ansprechen

- *Wir sind verlässlich ansprechbar, ehrenamtlich organisiert, strukturierend tätig.*

begleiten

- *Wir begleiten respektvoll, sind da, hören zu, aktivieren achtsam.*

vernetzen

- *Wir sind vielfältig vernetzt, qualifiziert, gestalten flexibel.*



Blickwinkel

ORGANISATION

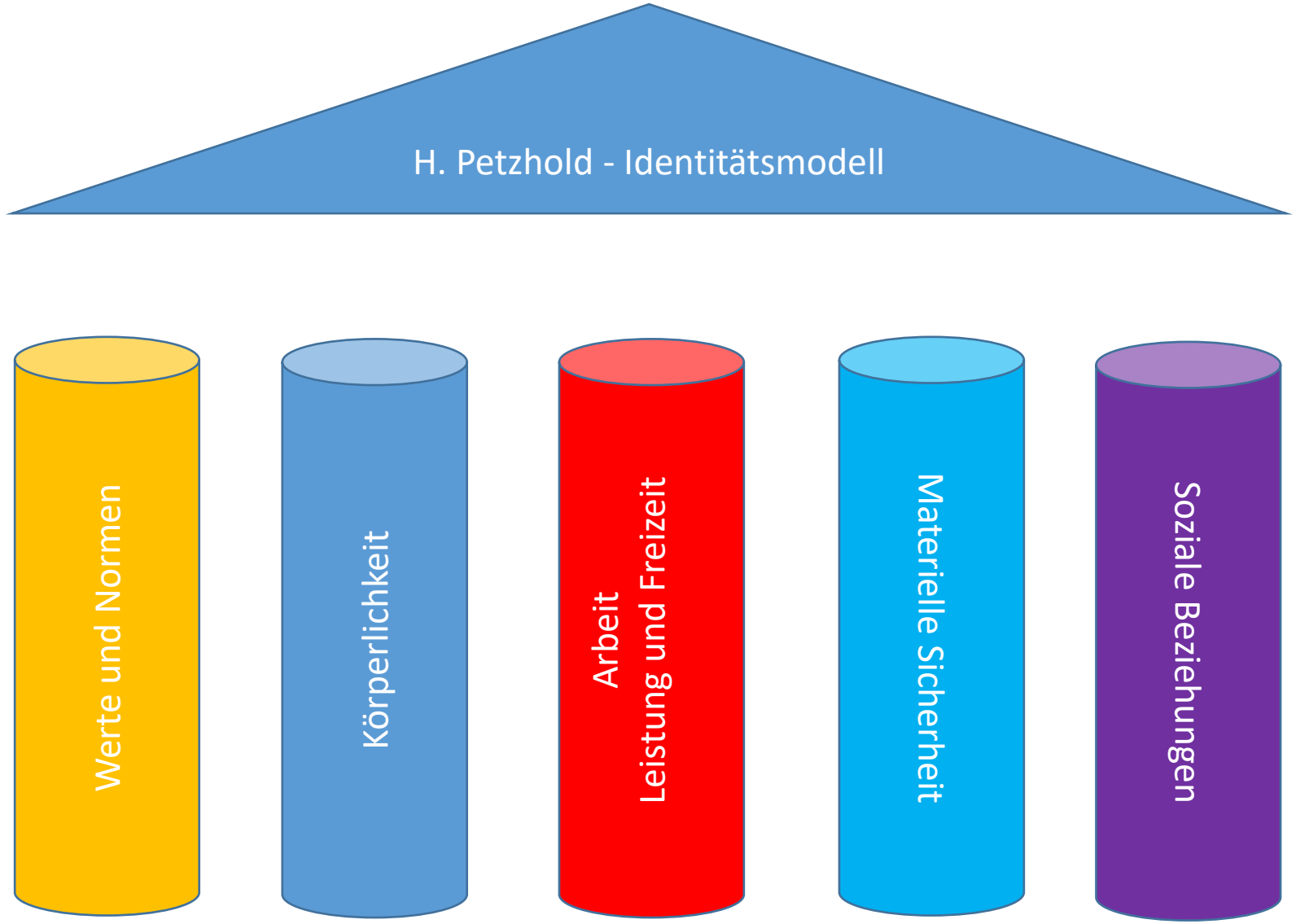
FREIWILLIGE

BETROFFENE

Krise

Sonneck (2012) definiert die psychosoziale Krise als:

> „Den Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen, Erlebnissen und Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine früheren Erfahrungen, erworbene Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern.“


H. Petzhold - Identitätsmodell
Werte und Normen
Körperlichkeit
Arbeit
Leistung und Freizeit
Materielle Sicherheit
Soziale Beziehungen

Ansprechen

Organisationsebene

Merkmale der Freiwilligenarbeit

- Zum Gemeinwohl beitragen
- Aus freiem Willen verrichtet
- Unentgeltlichkeit
- Regelmäßigkeit – über einen längeren Zeitraum
- Verrichtung der Tätigkeit innerhalb einer NPO



Aufrechterhaltung der Motivation

- Zeitaufwand – 2bis 5 Stunden pro Woche
- Anerkennung aus dem Netzwerk
- Passung zu Beginn – Motive, Ziele und Aufgaben stimmen überein
- Zu hohe Leistungsansprüche und zu hoher Zeitaufwand sollten vermieden werden
- Blick auf die Zeitressourcen und Motivationslagen der freiwillig Engagierten – da sich diese verändern können
- Zu Beginn altruistische vs. später egoistischer Beweggründe

Handeln im Sinne der Führungsgrundsätze

(SKKM und Land Steiermark)

Flexibilität

Orientierung geben

Ökonomie der Kräfte

Reserven-Bildung

Verhältnismäßigkeit

steuern und kontrollieren

Schwergewichtsbildung

Klares Ziel

Einheit der Führung

Handlungsfreiheit

Einfachheit

Entscheidungen treffen

Informieren und kommunizieren

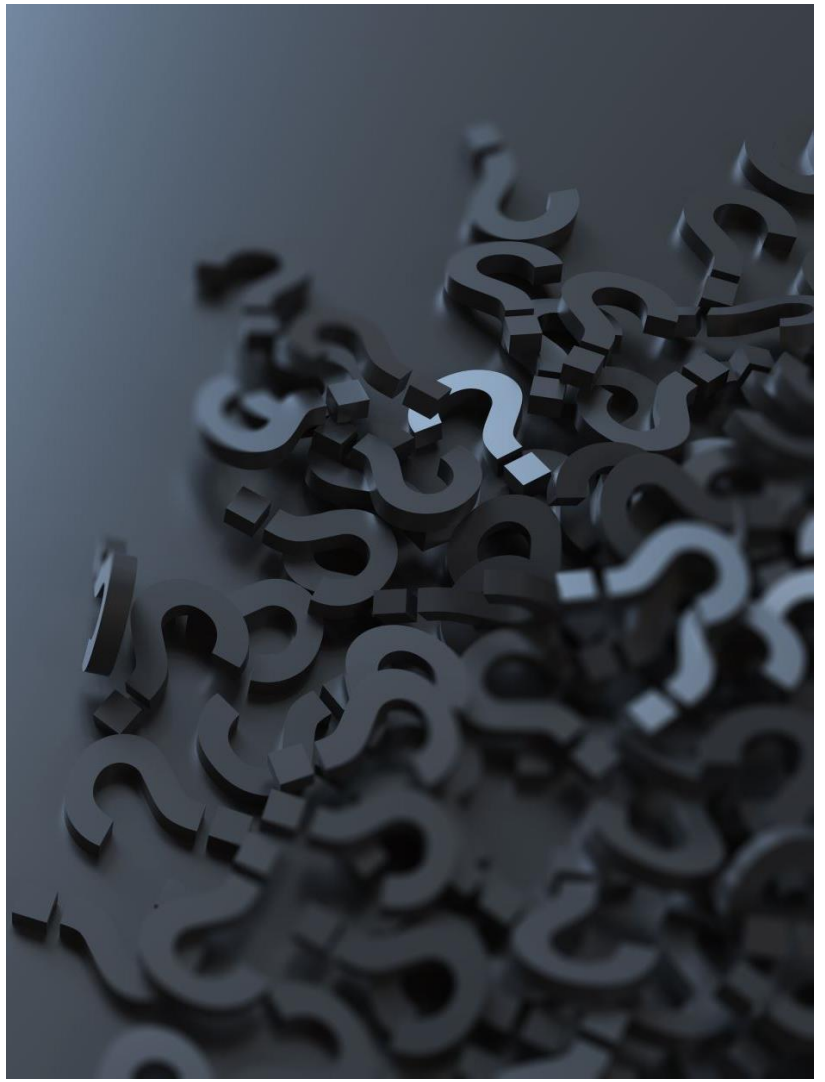


Proaktives Führungsverhalten und Wissensmanagement, besonders in herausfordernden (Corona)Zeiten

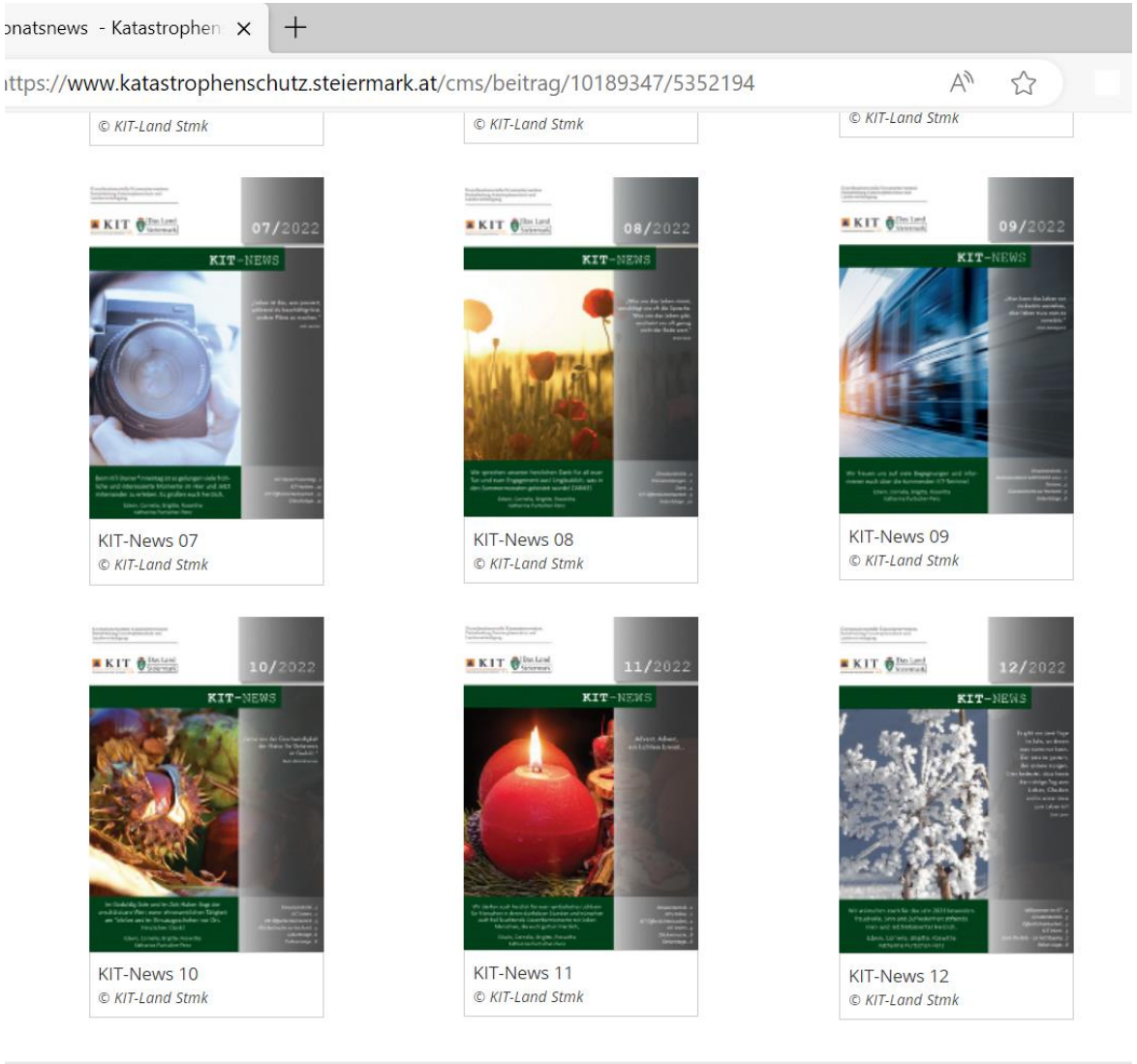
- Zeitgerechtes Entscheiden und Informieren – Handlungsanleitungen
- Trotz herausfordernder Zeiten ansprechbar, erreichbar sein
- Persönlicher Kontakt – Online Meetings, Mitarbeiter*innen-Info
- Mitarbeiter*innen sollen ihren Fähigkeiten und Kompetenzen entsprechend eingesetzt werden. Dieses Vertrauen wird dem Leitungsteam entgegengebracht
- Wertschätzender Umgang – hinter den Mitarbeiter*innen stehen
- Stressfreie Orte – Zeit, um Wissen zu generieren (Forstner, 2016).

Förderliche und hinderliche Bedingungen im Wissensmanagement (Forstner, 2016)

- Probst et. al. (2012) weisen auf die notwendigen sozialen Beziehungen und Kommunikationsprozesse hin, damit das Wissen transportiert und aufgenommen wird.
- Persönlicher Kontakt, persönliche Gespräche und die persönliche Ansprache
- In der Untersuchung wird sichtbar, dass bereits unter den acht ExpertInnen vielfache Wissenslücken beziehungsweise Unsicherheiten in Bezug auf bestehendes Wissen vorhanden sind. Es handelt sich dabei vor allem um formal geregeltes Wissen über Abläufe und Strukturen, das in der Richtlinie (70 Seiten) niedergeschrieben ist.
- nicht alle MitarbeiterInnen lesen und wenn, dann eher kurzfristig übermittelte und nicht zu lange Texte – während der Lockdowns besteht die Zeit zu lesen?
- Abstandgewinnen vom Alltag, um sich zur Gänze dem Thema Akutbetreuung widmen zu können - Das Wissen kann dann gut aufgenommen werden, wenn Wissensmaßnahmen diesen „Zeitpolster“ zulassen. Da zu vermuten ist, dass Mails im Alltag eher zwischendurch gelesen werden, liegt der Schluss nahe, dass dadurch vermittelte Informationen, Anregungen usw. eher einer eingeschränkten Wahrnehmung unterliegen.

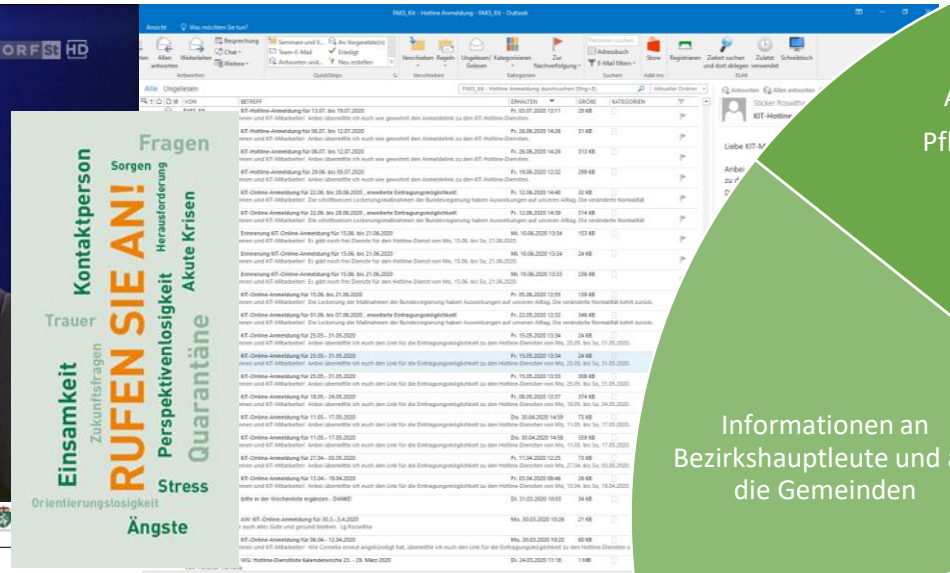


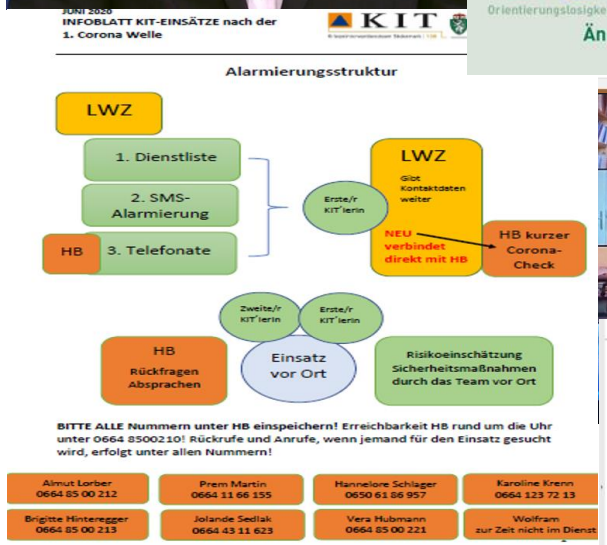
Monatliche KIT-NEWS



Informationsmanagement

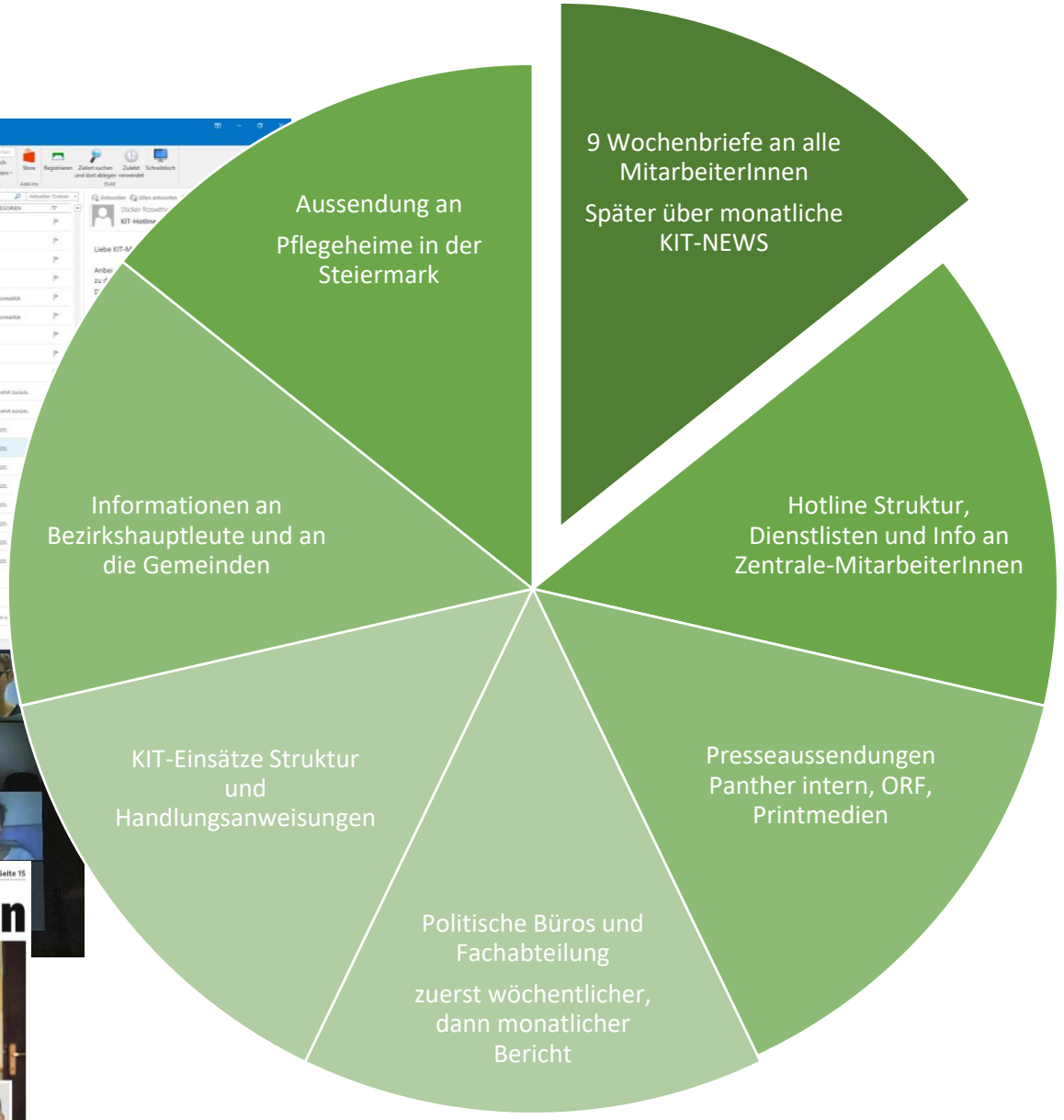












KIT
Kriseninterventionsteam Steiermark | 130

Liebe KIT-Mitarbeiterinnen und KIT-Mitarbeiter!

Mit diesem kleinen Wohltu-Packerl
bedanken wir uns bei jeder und jedem Einzelnen, die
Ihr während der Corona-Zeit ab dem 13. März 2020 im Sinne unserer Leitwörter
Ansprechen, Begleiten, Vernetzen
im Einsatz und/oder am Telefon Menschen in Not und Krisen vermittelt habt, dass
sie in diesen herausfordernden Situationen nicht alleine sind, dass jemand da ist,
der zuhört, Ressourcen stärkt
und mit gesicherten Informationen zur Stabilisierung beiträgt.



252 unterschiedliche KIT-MitarbeiterInnen bildeten das Einsatzteam bis zum heutigen Tag.
Einige meldeten sich und teilten mit, dass sie in ihren beruflichen oder privaten Kontexten so sehr gefordert sind, dass eine ehrenamtliche Tätigkeit nicht möglich war.

Wir an-erkennen und schätzen den Wert für euren unermüdlichen und verlässlichen Einsatz!
„Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile“ Aristoteles
Ihr alle habt dies wiederum eindrucksvoll bewiesen!
Wir alle – KIT-Land Steiermark!

Dankesworte...

...von KIT-MitarbeiterInnen



Zuerst einmal ganz herzlichen Dank für deine (ganz besonders!!) /eure Hintergrundarbeit und die perfekt aufbereiteten Informationen. Einfach großartig!

Was wäre das KIT ohne Dich! Du bist rund um die Uhr im Einsatz und motivierst uns noch dazu!Bist eine wunderbare Herzensfrau! DANKE!

Ein Packerl, liebevoll und hygienisch sicher verpackt mit Schutzmasken und eine wunderschöne aus Stoff (und bis jetzt die angenehmste Maske!) mit Handschuhen und einem sehr erfreuenden Begleitbrieferl - ich hab mich wirklich gefreut und fühle mich anerkannt in meiner ehrenamtlichen Tätigkeit.

Vielen Dank alles wieder gut angekommen ....und für eure immer so große Geduld mit uns!!

Es ist mir eine Ehre, ein Teil dieses Teams zu sein.

Eure Mitteilungen bzw. erweiternden Mitteilungen sind einfach „grenzgenial". Nachdem die Seiten auch noch dabeistehen, brauche ich nicht tgl. alles durchschauen. Besser geht es nicht. Danke.

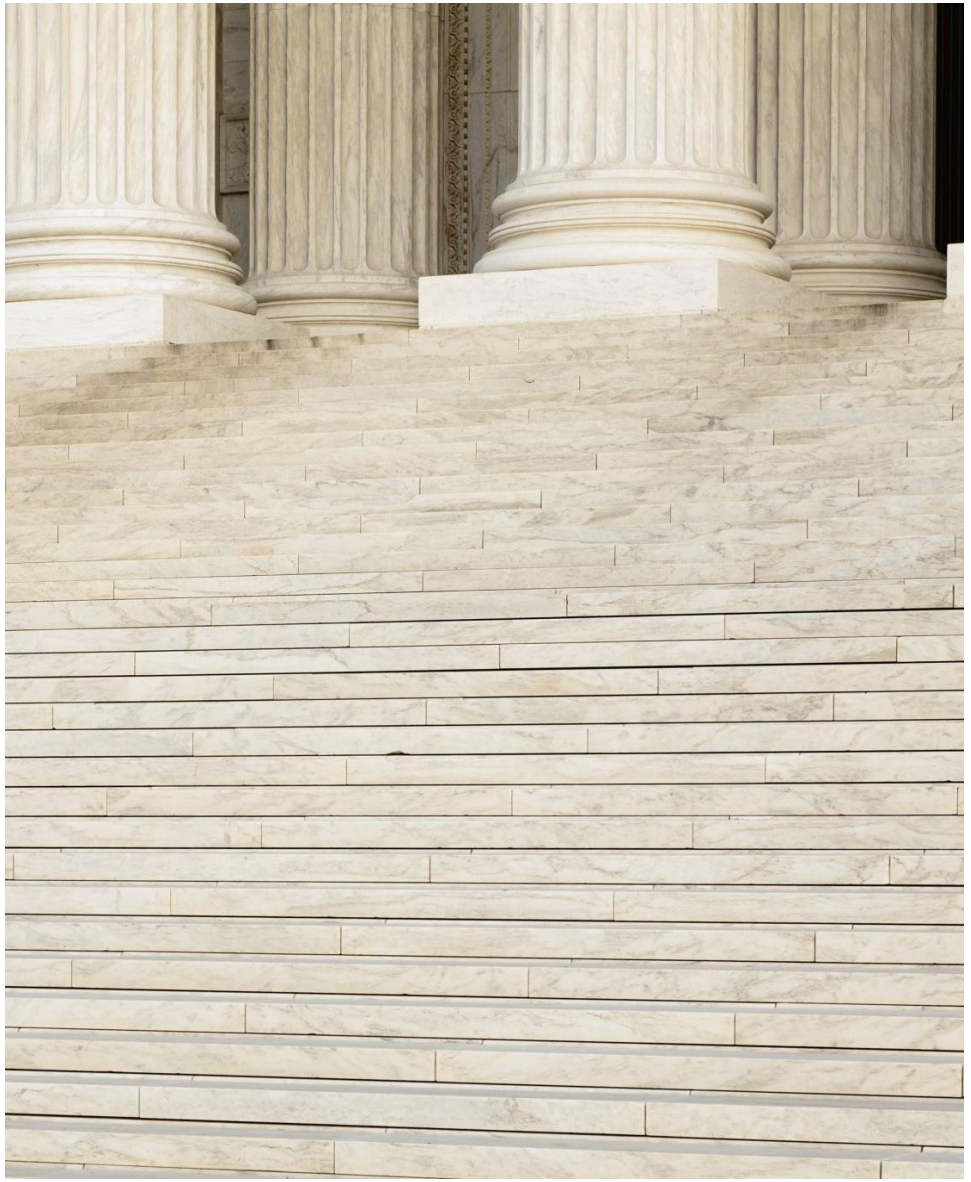
Vorhandene Strukturen geben Sicherheit…

Ehrenamtsmanagement
(fachliche und wissenschaftliche Leitung)
Strategische Ebene

Ehrenamtskoordinator*innen
(Koordinationsstelle, Hauptamt) operative Ebene

Ehrenamtsansprechpersonen
(Bezirkskoordinator*innen) Teamebene

(Reifenhäuser, 2013)



- Fachliche Hintergrundbereitschaft – Einsatzebene
- Entscheidungshierarchien sind klar
- Vielfalt im Team als große Stärke

Was tun, wenn die sinngebende Aufgabe nicht mehr erfüllt werden kann?

- Andere Angebote für jene, die plötzlich aufgrund von Risikofaktoren nicht mehr in den Akuteinsatz gehen können…
  - Die Telefonate in der Hotline ermöglichten es für viele sich trotzdem ehrenamtlich zu engagieren.
- Das Thema haben wir auch in Zusammenhang mit Beendigungen bzw. Pensionierungen von KIT-Mitarbeiter*innen

Begleiten und Vernetzen

HERAUSFORDERNDE ZEITEN



Reden hilft!

Kostenlose Hotline
Montag bis Sonntag
09.00 bis 21.00 Uhr

0800 500 154

Psychosoziale Hotline

Sich verändernde Lebenssituationen, Verlustereignisse und akute Krisen können Menschen an ihre Belastungsgrenzen bringen.

Sorgen und Ängste um sich selbst oder um Nahestehende können entstehen oder sich verstärken.

Psychosozial ausgebildete Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner nehmen sich für Sie und Ihre Anliegen gerne Zeit.

KIT
Kriseninterventionsteam Steiermark

Das Land Steiermark

Einsamkeit
Kontaktperson
Zukunftsfragen
Trauer
Orientierungslosigkeit
Sorgen
Ängste
Fragen
Stress
Herausforderung
Perspektivenlosigkeit
Akute Krisen
Quarantäne

RUFEN SIE AN!

HERAUSFORDERNDE ZEITEN



REDEN HILFT!

Kostenlose Hotline
Montag bis Sonntag
09.00 bis 21.00 Uhr

0800 500 154

KIT
Kriseninterventionsteam Steiermark

Das Land Steiermark



Übergangszeiten gestalten

- Von der einmaligen Intervention zur passgenauen Hilfe
- Nachsorgetelefon – aus dem Corona-Telefon entstanden
- Fachliche Hintergrundbereitschaft - Folgeeinsätze

Corona und Risikofaktoren

- Psychische Gesundheit und Themen wie Gewalt und Suizidalität usw. rückten wieder vermehrt in den Fokus
- Wir sind auch im Einsatzgeschehen wieder sensibilisierter auf Risikofaktoren zu achten.
- Erfahrungen aus der psychosozialen Hotline zeigen auf, dass viele Menschen bei den Hilfsangeboten nicht ankommen, dass das Andocken schwer fällt, da Schwellen oftmals groß sind.
- Die Zeiten der Pandemie zeigten uns auch auf, wie schwer es sein kann sich in einer Informationsflut zurecht zu finden – Parallelen zum Einsatzgeschehen – Menschen unter Druck, im Stress.

Die Komplexität der Entscheidung

Unter dem Begriff der Entscheidung verstehen Pfister, Jungermann & Fischer (2017: 3)

… einen mentalen Prozess, dessen zentrale Komponenten

1. Beurteilungen (judge-ments),
2. Bewertungen (evaluations) und
3. Wahlen (choices) sind.

Ein Entscheidungsprozess beginnt mit der **Wahrnehmung** durch die Person, dass es **mindestens zwei Optionen** gibt oder dass eine **Diskrepanz zwischen einem gegebenen und einem erwünschten Zustand** besteht, die zur **Suche von Optionen** veranlasst. Dieser Suchprozess wird durch die Festlegung auf eine Option oder die Umsetzung in eine Handlung beendet.

Die Komplexität der Entscheidung

Willentliche Entscheidungen geschehen hauptsächlich im Arbeitsgedächtnis (dorsolate-raler präfortaler Cortex). Die Kapazität dieser Gehirnregion ist allerdings begrenzt.

Bei starkem psychischem Druck, Stress oder bei Gefahr kommt es häufig zu einer spontan-affektiven Entscheidung.

Im Gehirn werden die Regionen des Hypothalamus, der Amygdala und des zentralen Höhlengrau angesprochen.

Tief in uns verwurzelte Verhaltenstendenzen wie Flucht, Angriff, Erstarren oder Unterwerfung (Resignation) werden freigesetzt.

Diese Verhaltensweisen sind ebenso richtig wie falsch. (vgl. Roth 2019: 202; & 209; & 218–-223).

Aspekte der Hilfeleistung

- Als hilfreich wird jenes Hilfeangebot verstanden, das angeboten wird, jedoch nicht zwingend genutzt werden muss und dessen Inanspruchnahme gesellschaftlich (external) anerkannt ist.
- Als negativ wird Hilfe gesehen, wenn Gefühle der Schwäche durch Vergleichsprozesse (Gefälle) gesteigert werden, wenn es zu Einschränkungen von Freiheit kommt sowie ein Erwartungsdruck aufgebaut wird (vgl. Bierhoff 2010).

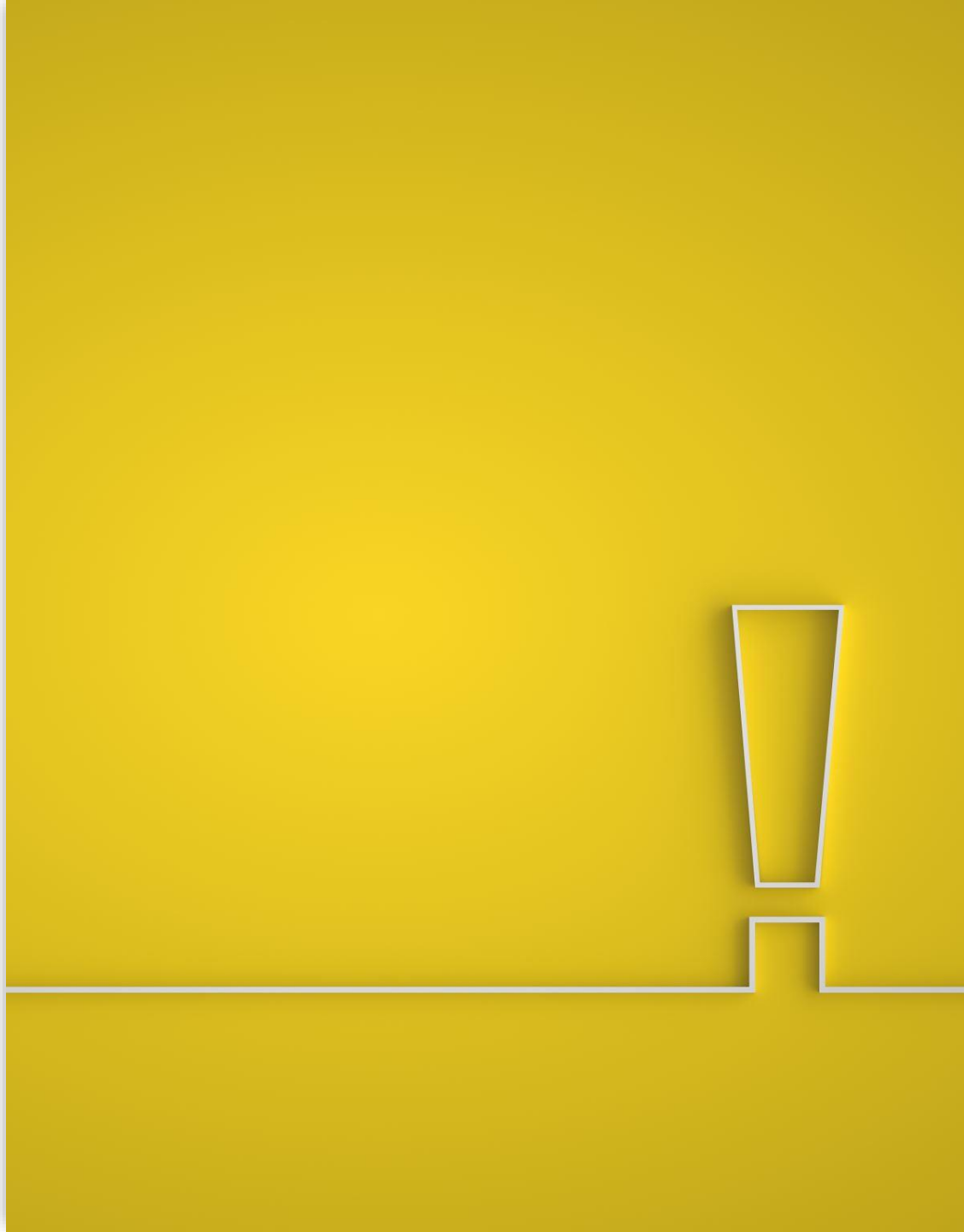
Aspekte der Hilfeleistung

- Wird von sich aus um Hilfe gebeten, so könnte dies vermuten lassen, dass die Wahlfreiheit gegeben ist und dadurch die Hilfeleistung positiv konnotiert wird. Doch auch diese Bitte ist nicht unproblematisch, da sie mit dem Eingestehen der eigenen Notlage einhergeht.
- Ob Hilfe als hilfreich oder sogar bedrohlich erlebt wird, hängt von dem subjektiv erlebten Grad der Selbstunterstützung ab. Die Freiheit des Handelns darf nicht bedroht werden und es darf kein Gefühl des Kontrolliert-Werdens entstehen.
- Hilfreich wird Hilfe dann erlebt, wenn der Nutzen erkennbar ist, wenn die Unterstützung durch das soziale Umfeld erfolgt und wenn eine persönliche Anerkennung zum Ausdruck kommt.

Niederschwelligkeit der Hilfeleistung (Mayrhofer 2012) aufsuchend und nachgehend?

Unterschiedlicher Zugang unterschiedlicher Berufsgruppen (Galuske, 2013).

- **Zeitliche Dimension** (keine Terminvereinbarungen, rund um die Uhr Erreichbarkeit, flexible Gestaltung der Dauer des Angebotes, fehlender Zeit- und Ergebnisdruck)
- **Räumliche Dimension** (räumliche Nähe herstellen, Angebote im Lebensumfeld)
- **Inhaltliche/sachliche Dimension (**offen für alle Probleme, persönliche Verfassung ist kein Ausschließungsgrund)
- **Soziale Dimension** (proaktiver Zugang, Anonymität, ein Maß an Freiwilligkeit, Angebote ablehnen dürfen)




HERAUSFORDERNDE ZEITEN
Reden hilft!
Kostenlose Hotline
Montag bis Sonntag
14.00 bis 22.00 Uhr
0800 500 154
können
bringen.
Sorgen und Ängste um sich selbst oder um Nahestehende können entstehen oder sich verstärken.
Psychosozial ausgebildete Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner nehmen sich für Sie und Ihre Anliegen gerne Zeit.
KIT
Kriseninterventionsteam Steiermark
Das Land Steiermark

Reden hilft!
Kostenlose Hotline
Montag bis Sonntag
14.00 bis 22.00 Uhr
0800 500 154
KIT
Das Land Steiermark


KITelefon
Montag bis Sonntag
0664 85 00 222
Wir sind weiterhin telefonisch für Sie da, falls
Fragen offen sind
Sie jemanden zum Reden brauchen
Sie gerne jemanden hätten, die/der Ihnen zuhört und Sie beim Finden von Lösungen unterstützt
Sie sich nicht verstanden fühlen und gerne mit jemandem Außenstehenden sprechen möchten
Sie Reaktionen, die stressbedingt vorkommen können, belasten
Ihr Bedürfnis zu trauern von anderen nicht oder anders gesehen wird
Sie das Gefühl haben, von ihrem Umfeld nicht verstanden zu werden
Sie sich um jemanden Sorgen machen
Sie auf der Suche nach einer weiterführenden Unterstützung für Kinder und/oder Erwachsene sind.
KIT
Kriseninterventionsteam Steiermark
Das Land Steiermark


KITelefon
Montag bis Sonntag
0664 85 00 222
KIT
Das Land Steiermark

Notruf 130