

Wenn die eigenen Ressourcen nicht mehr reichen

Ein Einblick in die Krisenintervention

Persönliche Krisen können schlagartig oder schleichend entstehen und machen die Betroffenen mutlos. Notfallpsycholog:innen sind darin geschult, in solchen Lagen Unterstützung zu bieten. Das Beispiel der Krisenintervention Schweiz mit Sitz in Winterthur zeigt, wie das geht und worin die Motivation der Fachleute besteht.

Beatrice Höhn

Maileingang bei der Krisenintervention Schweiz: «Ich bin seit längerem in einer schwierigen Situation... Ich merke, wie mir die Sache über den Kopf wächst. Ich glaube nicht, dass ich psychisch krank bin, ich weiss einfach nicht mehr weiter...» Menschen in Lebenskrisen, plötzlich ausgelöst durch Schicksalsschläge wie Todesfälle und Jobverlust oder schleichend und fast unbemerkt sich aufbauend wie Mobbing, psychische Gewalt und Integritätsverletzungen sowie Burnout und Überforderungssituationen, gelangen zu uns und fragen nach Hilfe. All diese Menschen sind meistens tatsächlich *nicht* psychisch krank, aber manche kurz davor. Ziel einer Beratung ist dabei immer, die hilfesuchende Person wieder handlungsfähig zu machen. Unsere Kunden und Kundinnen lösen ihre Probleme selber, wir unterstützen sie dabei.

Menschen in Not

Mit dem jungen Ehemann, der die Mailanfrage geschrieben hat, sitzt eine Fachperson drei Tage später in unseren Beratungsräumen zusammen. Er erzählt von der Geburt seiner Tochter vor drei Monaten, dem Stress in der Schwangerschaft seiner Frau und den Ängsten, dass er kein guter Vater sein wird. Ebenso berichtet er von seiner Arbeitsstelle: Die Kollegen verstehen nicht, weshalb er nicht mehr bis abends spät arbeitet, unkonzentriert ist und Termine verpasst. Der Chef hat ein Gespräch gesucht und seine mangelnde Leistung thematisiert. Der beratende Psychologe der Krisenintervention schaut mit ihm zusammen die verschiedenen Problemfelder an. Sie erarbeiten einen Vorgehensplan, welche Baustellen wie und wann bearbeitet werden sollen. Der Psychologe gibt Tipps, wie seine neue Situation im Beruf angegangen und kommuniziert werden könnte, und

der Klient schmiedet Pläne für die private Zukunft. In den folgenden Terminen wird angeschaut, was funktioniert hat und wo noch Veränderungsbedarf ist.

In vielen Fällen schickt eine Vorgesetzte oder HR-Person einen Mitarbeitenden. In diesen Fällen will die Firma, dass ihre Mitarbeitenden externe und professionelle Unterstützung in anspruchsvollen Situationen bekommen. Dies bieten wir seit Jahren als Mitarbeitendenberatung an. Auch Führungspersonen wenden sich an uns, wenn sie in beruflichen Situationen nicht mehr weiterkommen.

Manchmal sind die Ereignisse tragisch: An einem Mittwochnachmittag ruft eine Frau an. Ihr Hausarzt habe ihr wiederholt geraten, sich an uns zu wenden. Ihr erwachsener Sohn habe vor zwei Monaten Suizid begangen. Sie könne seither nicht mehr richtig schlafen. An Arbeiten sei ohnehin nicht zu denken. Sie sei krankgeschrieben. Alles sei zu viel. Eine Notfallpsychologin trifft sich mit ihr am Freitagnachmittag zu einem Spaziergang im Wald. Sie erzählt vom Leidensweg ihres Sohnes, von der langjährigen Anspannung in der Familie, der Beziehung zum Vater und

Jeden Tag über Tod, Suizid und letale Diagnosen zu reden oder bei Entlassungen, Mobbingfällen oder Verfügungseröffnungen dabei zu sein, ist nicht jeders Sache. Viele unserer Berufskolleg:innen sagen uns auch: «Das könnte ich nicht!» Wir schätzen aber die Abwechslung: am Morgen in einer Schulklasse, am Nachmittag in einem Sitzungszimmer mit der Geschäftsleitung und am Abend ein Zoomgespräch mit jemandem aus einer ganz anderen Berufsgattung. Dies fordert uns heraus und macht uns Spass. Wir dürfen mit vielen unterschiedlichen Leuten zusammenarbeiten und unseren Horizont erweitern. Und wenn es uns gelingt, eine Person zu unterstützen und in schwierigen Situationen Erleichterung zu verschaffen, wissen wir, dass wir unsere Aufgabe gut gelöst haben. Zusammen mit unseren Kunden und Kundinnen erschaffen wir in Trauer, Verzweiflung, Chaos oder Ohnmachtsgefühlen ein kleines Stück Handlungsfähigkeit, Hoffnung, Zuversicht und etwas neue Struktur, sodass es weitergehen kann. Dies mitzuerleben macht uns stolz, glücklich und gleichzeitig dankbar.

Wir Notfallpsycholog:innen strukturieren im Chaos.

Ehemann und ihrem Ringen mit den vielschichtigen Schwierigkeiten ihres Kindes. Gegen Ende des Rundganges sagt die Mutter: «Irgendwie bin ich erleichtert, dass er es geschafft hat. Das kann ich sonst niemandem sagen, verstehen Sie mich?»

Ja, das verstehen wir Notfallpsycholog:innen, und darüber reden wir mit unseren Kund:innen. Wir hören zu, wir ordnen zusammen mit unserem Visavis die Eindrücke und Erlebnisse, wir strukturieren und versuchen, einen roten Faden ins Geschehene zu bringen. Gemeinsam setzen wir die Puzzleteile, die uns gezeigt werden, zu einem stimmigen Bild zusammen.

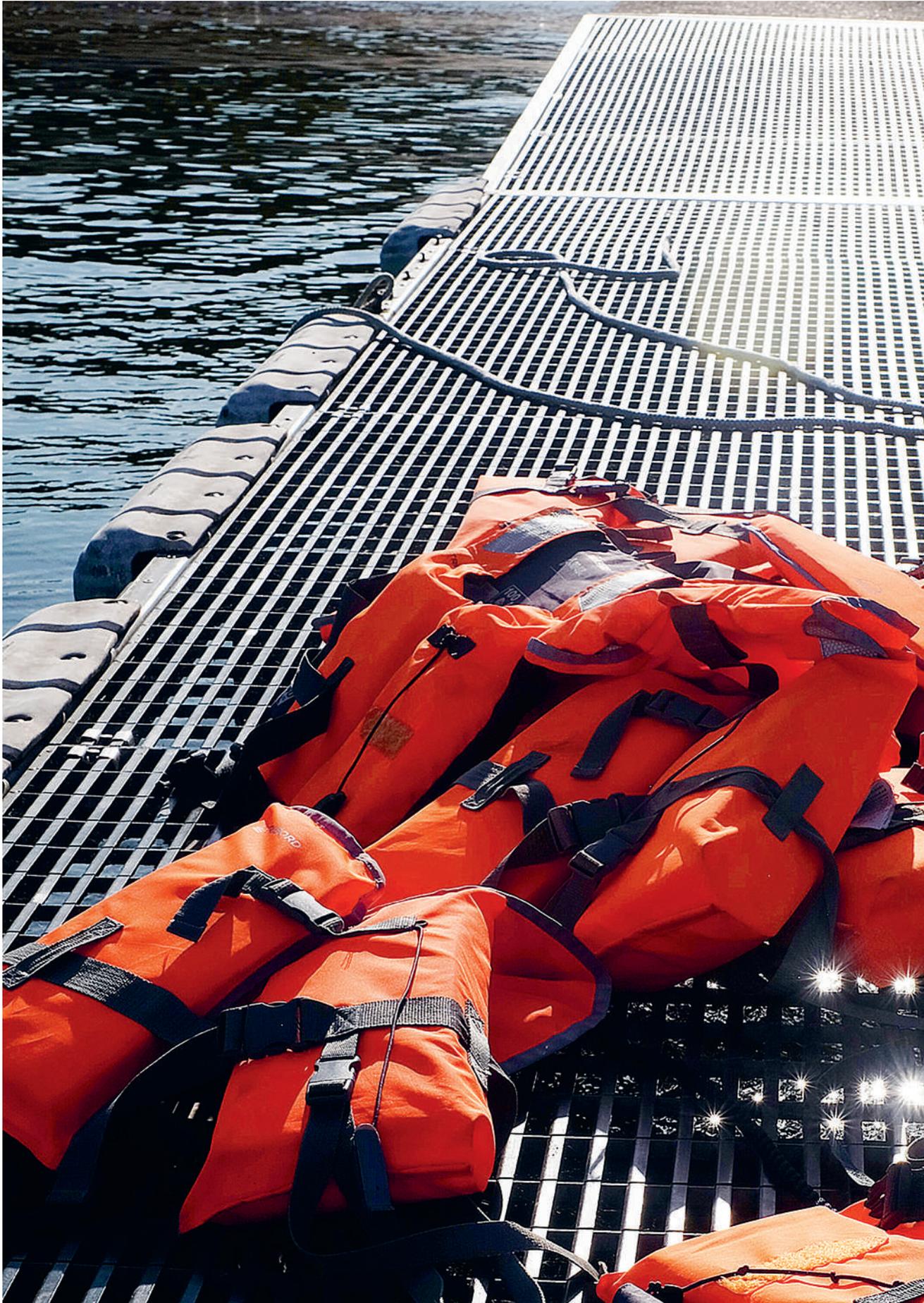
Hoffnung ins Chaos bringen

Alle unsere Mitarbeitenden haben einen psychologischen Background und eine Ausbildung in psychologischer Nothilfe. Daneben benötigen Beratende in der Krisenintervention eine gute Resilienz. Wir hören von und arbeiten in Situationen, die oft ausserhalb des normalen Erlebens liegen. Ein gut gefüllter Rucksack mit Lebenserfahrung hilft dabei. Die meisten Berater:innen haben auf dem zweiten Bildungsweg Psychologie studiert. Und: Wir gehen den schwierigen, aussergewöhnlichen Situationen nicht aus dem Weg. Dort fängt das Leben an und es wird spannend.

Unterstützung in der Zeit danach

Während einer Krisensituation funktionieren viele Personen recht gut. Manchmal kommt der Zusammenbruch aber in der Zeit danach. Wenn die Krise vorbei ist, beginnt die persönliche Verarbeitung. Körper und Psyche reagieren auf das aussergewöhnliche Erlebnis. Schlafstörungen, Appetitverlust, Bauchschmerzen, Schweissausbrüche, Zittern, Gereiztheit, Konzentrationsschwierigkeiten oder immer wieder Denken an das Ereignis sind normale Reaktionen. In der Regel verschwinden diese Symptome im Laufe einiger Tage von alleine. Reduzieren sich die Anzeichen nach zwei bis drei Wochen nicht deutlich oder nehmen sie sogar stetig zu, ist professionelle Hilfe zu empfehlen. Bei anhaltendem Leiden über mehr als vier Wochen hinweg sprechen wir von einer post-traumatischen Belastungsstörung (PTBS). Spätestens dann ist therapeutische Hilfe nötig.

Wie bei einer offenen Wunde soll auch die psychische Reaktion nach einem traumatisierenden Ereignis gut beobachtet werden. Eine scheinbar kleine Wunde kann sich entzünden und im schlimmsten Fall zu einer Sepsis führen. So kann auch ein scheinbar «kleiner Zwischenfall» bei einigen Personen heftige psychische Reaktionen auslösen. Solche Reaktionen müssen HR und Personen mit Führungsverantwortung kennen. Das Beobachten der Mitarbeitenden, kurze Gespräche über das Befinden und das Aufzeigen, dass Reaktionen (Symptome) normal sind, können helfen, für betroffene Personen frühzeitig professionelle Hilfe zu organisieren.





Hilfreich ist auch, wenn Anlaufstellen schon vor einem Krisenereignis bekannt sind und die Führungspersonen im Umgang mit Krisen geschult werden. Angebote wie Ausbildung in Psychosozialer Nothilfe oder Care Giving helfen, sich auf einen Notfall vorzubereiten, analog zur somatischen Ersten Hilfe.

Nach einem Ereignis melden wir uns bei den Betroffenen nach einigen Tagen wieder und fragen nach: Was hat sich verändert? Sind neue Symptome dazugekommen? Was haben die Betroffenen unterdessen erlebt, was haben sie gemacht? Wo benötigen sie noch Unterstützung?

Den jungen Ehemann sehen wir heute noch ab und zu. Aus der Krisenintervention ist eine temporäre Kurzberatung geworden. Eine Art Anker, wenn es im Leben wieder einmal stürmt. Die Mutter, deren Sohn Suizid begangen hat, haben wir noch zweimal am Telefon beraten. Sie hat Antworten auf einige Fragen erhalten und brauchte für den Moment nicht mehr.

Interventionen in Krisen sollen rasch und professionell erfolgen, so zeigen sie am meisten Wirkung und helfen, langwierige Therapien und kostenintensive Ausfälle am Arbeitsplatz zu vermeiden. Das Beraten von Führungspersonen gehört genauso dazu wie das Führen von Gesprächen mit Betroffenen. Wir Notfallpsycholog:innen strukturieren im Chaos, normalisieren überbordende Emotionen und erklären unbekannte und angstauslösende Reaktionen im Körper der Betroffenen. Wir führen betroffene Personen in die Handlungsfähigkeit zurück, damit sie selbstständig aus der Krise herausfinden.



*Beatrice Höhn ist Geschäftsleiterin der Krisenintervention Schweiz. Die Psychologin und ausgebildete Notfallpsychologin hat als Lehrerin und bei der Kapo Zürich gearbeitet. Bei der Krisenintervention ist sie in Beratung und Ausbildung sowie als Referentin tätig.
beatrice.hoehn@kriseninterventionschweiz.ch*