



Manuela Fastner

Krisenintervention im pflegerischen Setting

Praxisbuch zur psychosozialen Krisenbegleitung
für Pflegefachpersonen und Gesundheitsberufe

Krisenintervention im pflegerischen Setting

Krisenintervention im pflegerischen Setting

Manuela Fastner

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld; Christine Sowinski, Köln;
Franz Wagner, Berlin; Angelika Zegelin, Dortmund

Manuela Fastner

Krisenintervention im pflegerischen Setting

Praxisbuch zur psychosozialen Krisenbegleitung
für Pflegefachpersonen und Gesundheitsberufe



Manuela Fastner. MSc, Pflegepädagogin, Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester, Dipl. Mentaltrainerin, Supervisorin und betriebspsychologische Beraterin
E-Mail: fastner.krisenintervention@gmail.com

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Pflege
z.Hd. Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
3012 Bern
Schweiz
Tel. +41 31 300 45 00
info@hogrefe.ch
www.hogrefe.ch

Lektorat: Jürgen Georg, Julien Lehmann
Bearbeitung: Martina Kasper
Herstellung: René Tschirren
Umschlagabbildung: Getty Images/Larry Williams
Satz: punktgenau GmbH, Bühl
Druck und buchbinderische Verarbeitung: AZ Druck und Datentechnik GmbH, Kempten
Printed in Germany

1. Auflage 2021
© 2021 Hogrefe Verlag, Bern
(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-96088-3)
(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-76088-9)
ISBN 978-3-456-86088-6
<http://doi.org/10.1024/86088-000>

Nutzungsbedingungen:

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

Anmerkung:

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einleitung	9
<hr/>	
1 Krisen und Krisenprozess	11
1.1 Definitionen und Begriffserklärungen	14
1.2 Abgrenzung zum psychiatrischen Notfall	18
1.3 Pioniere der Krisenforschung	24
1.4 Charakteristika von Krisen	27
1.4.1 Psychosoziale Charakteristik	27
1.4.2 Körperliche Symptome	29
1.4.3 Psychische Symptome	30
1.5 Krisenfaktoren und Krisenauslöser	32
1.6 Krisenbetroffene Personen	36
<hr/>	
2 Krisenbewältigung	39
2.1 Coping	43
2.2 Ressourcen	45
2.3 Widerstandsfähigkeit	48
2.4 Abwehrmechanismen	53
<hr/>	
3 Psychosoziale Krisen	59
3.1 Traumatische Krise nach Johan Cullberg	61
3.1.1 Phasen traumatischer Krisen	62
3.1.2 Pflegerische Interventionen bei traumatischen Krisen	66
3.2 Lebensveränderungskrisen nach Gerald Caplan	73
3.2.1 Phasen der Lebensveränderungskrisen	74
3.2.2 Pflegerische Intervention bei Lebensveränderungskrisen	79
3.3 Gefahren psychosozialer Krisen	82

3.4	Chancen psychosozialer Krisen	89
3.5	Suizidale Krise	90
<hr/>		
4	Pflegerische Krisenintervention	99
4.1	Begriffsklärung	99
4.2	Indikation zur Krisenintervention	101
4.3	Prinzipien der Krisenintervention	103
4.4	Ziele der Krisenintervention	105
4.5	Interdisziplinäre Kooperation	107
4.5.1	Anamnese	110
4.5.2	Übergabegespräch	111
4.5.3	Visite	112
<hr/>		
5	Metaqualifikationen pflegerischer Krisenbegleitung	115
5.1	Akutintervention	116
5.2	Beziehungsgestaltung	119
5.2.1	Konzept Hoffnung	120
5.2.2	Patientenzentrierte Grundhaltung	121
5.2.3	Caring	123
5.2.4	Aktives Zuhören	124
5.3	Krisengespräche	127
5.4	Einbeziehung des sozialen Umfelds	130
5.5	Methoden der Krisenintervention	136
5.5.1	Netzwerkintervention/Ressourcenorientiertes Assessment	136
5.5.2	Problemorientiertes Assessment	137
5.5.3	Krisentagebuch	138
5.5.4	Wunderfrage	139
5.5.5	Innere Helfer	139
5.6	Deeskalationsmanagement	140
5.7	Psychohygienische Intervention/Entlastungsgespräch	143
<hr/>		
6	Zusammenfassung	147
	Literatur	151
	Psychiatrische Pflege im Hogrefe Verlag	157
	Autorin	163
	Sachwortverzeichnis	163

Vorwort

Eine lebensbedrohliche Erkrankung, der Einzug in ein Seniorenwohnheim oder der Verlust einer nahestehenden Person sind für Menschen häufig Auslöser einer psychosozialen Krise. Durch diese Schicksalsschläge verlieren Menschen vielfach ihr seelisches Gleichgewicht und sind auf Hilfe angewiesen. Die Berufsgruppe der Pflegefachkräfte steht den Betroffenen bei drastischen Ereignissen mit dem größten Zeitumfang am Krankenbett zur Seite. Dies bedeutet, dass die Krisenintervention im stationären Bereich einen großen Teil der Pfl egetätigkeit einnimmt und einen wichtigen Stellenwert aufweist. Allerdings ist die Thematik der Krisenintervention in der Ausbildung der Gesundheits- und Krankenpflege im Umfang beschränkt, infolgedessen sind die Pflegefachkräfte selten in der Praxis ausreichend interventionsfähig. Die Pflegefachkräfte fühlen sich vielfach mangelhaft geschult und demnach im Geschehen der Krisenbegleitung unsicher. Darüber hinaus sind die Kompetenz- und Aufgabenbereiche nicht genau beschrieben bzw. klar von anderen Berufsgruppen getrennt. So erfolgt die Krisenbegleitung in unterschiedlicher Qualität meist intuitiv und beruht auf Erfahrungswerten der intervenierenden Pflegefachkraft. Dabei wäre die Voraussetzung für eine professionelle pflegerische Krisenbegleitung der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Betroffenen und ein breitgefächertes theoretisches Hintergrundwissen zu aktuellen Krisenkonzepten. Weiterhin ist der Einsatz adäquater Interventionsmöglichkeiten und ein umfangreiches Methodenspektrum bzw. ressourcenorientierte Assessments unabdingbar. Die Sichtbarkeit der pflegerischen Intervention als Maßnahme im Pflegeprozess sollte ein wichtiges Unterfangen sein, um für die Betroffenen eine lückenlose und angemessene Begleitung zu gewährleisten und den Kompetenzbereich der Pflege darzustellen. Hierzu wäre es relevant, die pflegerische Krisenintervention als wissenschaftliche Thematik in den Fokus der Pflegeforschung zu stellen.

Manuela Fastner

Bad Reichenhall, Juni 2020

Einleitung

Ein Mensch wird im Laufe seines Lebens immer wieder mit Schicksalsschlägen und kritischen Lebensereignissen konfrontiert, denen er meist ohne Vorwarnung ausgeliefert ist. Es kann passieren, dass nahestehende Personen durch Tod oder Trennung verloren werden oder eine schwere Krankheit den Menschen in die Knie zwingt. Schmerzhafteste Verluste und geplante oder ungeplante massive Veränderungen durchkreuzen die Pläne und Ziele für die Zukunft der Menschen und werfen sie aus der Normalität des Alltags. Drastische Ereignisse, denen die Betroffenen schutzlos ausgeliefert sind, schmerzen und bringen das seelische Gleichgewicht so sehr ins Wanken, dass sie eine große Bedrohung für die psychische Gesundheit darstellen können. Wird die Belastungsgrenze durch Hilflosigkeit und den Verlust der Handlungsfähigkeit überschritten, befindet sich die Person auf dem Weg in eine psychosoziale Krise (Stein, 2009).

Jede Gesundheits- und Krankenpflegefachkraft wird in unterschiedlichem Ausmaß und je nach Arbeitsbereich tagtäglich mit den verschiedensten psychosozialen Krisen von Patientinnen und Patienten konfrontiert. Die Aufnahme in eine Klinik, schwere Erkrankungen, Unfälle, Gewaltdelikte, Operationen, nahender Tod, Pflegebedürftigkeit, Gebrechlichkeit im Alter oder der Umzug in ein Seniorenwohnheim sind Zäsuren, die bei den meisten Menschen eine psychosoziale Krise mit sich bringen. Die Pflegefachkräfte stehen bei solchen Ereignissen den Betroffenen mit dem größten Zeitumfang am Krankenbett zur Seite. Dies bedeutet, dass die Krisenbegleitung im stationären Bereich einen großen Teil der Pflegetätigkeit einnimmt, allerdings kaum in der Tätigkeitsbeschreibung der Pflegefachkräfte in Erscheinung tritt.

Bei der Krisenbegleitung sind u. a. kommunikative Fähigkeiten und Gesprächstechniken der Pflegefachkraft entscheidend. Eine intuitive Kommunikation in unterschiedlicher Qualität ist in Krisensituationen zu überdenken. Kommunikative

Fähigkeiten, Methodenflexibilität, eigene Psychohygiene und fundierte Kenntnisse über Krisenkonzepte in Theorie und Praxis sind Voraussetzung für eine gelungene Krisenintervention (Ortiz-Müller, Scheuermann & Gahleitner, 2010).

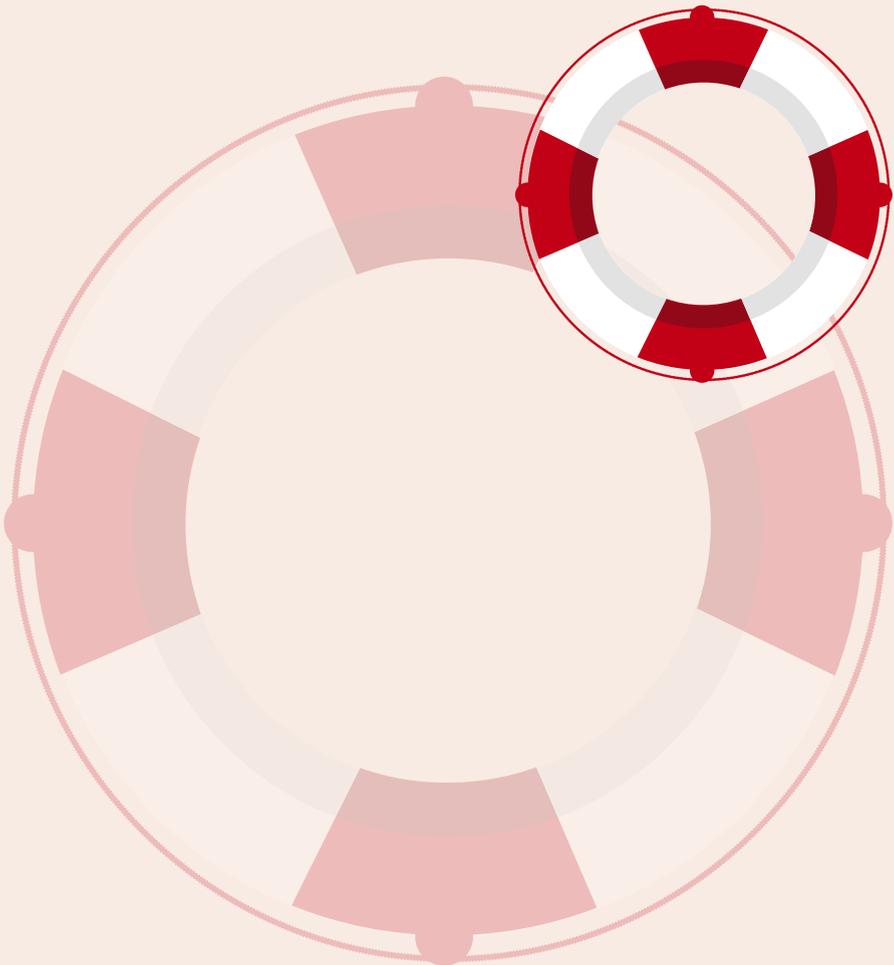
Pflegefachkräfte fühlen sich durch die psychosozialen Krisen der Patientinnen und Patienten häufig überfordert. Schwere Krisen können durch die eigene emotionale Betroffenheit die Pflegenden sprachlos machen. Dies erschwert den Krisenprozess massiv. Auch die zu hohen Erwartungen der Betroffenen an die helfenden Berufe, wie z. B. perfekte Lösungs- oder Heilungsansätze zu präsentieren, bringen diese in Bedrängnis. Das erfordert Strategien zur Herangehensweise und Abgrenzung bei schweren Krisenerlebnissen (Raddatz & Peschers, 2007).

Dieses Buch soll Berührungängste mit Menschen in Krisensituationen abbauen, kompetentes Auftreten und situationsgerechte verbale und nonverbale Kommunikation während einer Krisenbegleitung durch Gesundheits- und Pflegeberufe fördern. Unter anderem soll die Tätigkeit der Krisenintervention durch Pflegefachkräfte sichtbar gemacht werden, da Methoden benannt sowie Assessmentinstrumente herangezogen werden können und dadurch dokumentierbar sind. Das Buch soll Wege für eine professionelle Krisenintervention aufzeigen und dazu beitragen, dass Pflegefachkräfte durch fachspezifisches Wissen positiven Einfluss auf die Suizidprävention nehmen können und auch in sehr belastenden Situationen für Patientinnen und Patienten wichtige Wegbegleiter sind.

Neben der Zusammenfassung des Buches in **Kapitel 6** finden die Leser und Leserinnen als Abschluss eines jeden Kapitels eine kurze Zusammenfassung der wesentlichen angesprochenen Inhalte sowie als Reflexion Fragen zu dem Inhalt. Die jeweils richtige Antwort ist für Sie erkenntlich hervorgehoben.

1

Krisen und Krisenprozess



Krisen sind so alt wie die Menschheit und gehören nach allgemeinem Verständnis zum menschlichen Leben. Jeder Mensch wird im Laufe seines Lebens von Krisen unterschiedlichen Ausmaßes betroffen sein und sich mit den Aspekten einer Krise und dem Krisenprozess auseinandersetzen müssen (Hülshoff, 2017; Stein, 2009; Dross, 2001).

Unabhängig von der Lebensphase, in der sich ein Mensch befindet, kann ihn zu jeder Zeit eine Krise treffen. Krisen sind allgegenwärtig und es ist fraglich, was eigentlich eine Ausnahme oder eine Abweichung zur Normalität darstellt. Beck formuliert hierzu den Begriff der Normalitätskrise, da der moderne Mensch ein ständig steigendes Krisenpotenzial herausbildet, werden psychosoziale Krisen im täglichen Leben „normal“. Dies ist mitunter dem Modernisierungsprozess geschuldet, der eine sogenannte Zivilisationsverelendung mit sich bringt (Beck, 1986). Dies bedeutet, dass die Mehrheit der Menschen psychosoziale Krisen als Konsequenzen der Modernisierung und Industrialisierung erlebt, z. B. Zivilisationskrankheiten.

Neben einer schweren Erkrankung kann auch der Tod eines nahestehenden Menschen oder der Umzug ins Seniorenwohnheim eine drastische Veränderung darstellen, die den Menschen vor eine möglicherweise krisenhafte Herausforderung stellt. Kommt es nun zu einem Ungleichgewicht zwischen dem belastenden Lebensumstand und der eigenen Problemlösungsstrategie, wird das Ereignis als bedrohlich erlebt (**Kap. 1.5**). Der Mensch verliert dadurch sein inneres Gleichgewicht und in weiterer Folge entwickelt sich eine Krisensituation. Diese wird verstärkt, wenn keinerlei zur Bewältigung notwendige, persönliche Ressourcen zur Verfügung stehen. Die Situation, in der sich der Mensch gegenwärtig befindet, wird als Überforderung erlebt. Inwieweit die außergewöhnliche Belastung beim einzelnen Individuum zu einer Krisenreaktion führt bzw. ob und wie Krisen mit den eigenen Fähigkeiten und Ressourcen bearbeitet werden können, ist individuell. Dies hängt u. a. sehr stark von der Persönlichkeit des Menschen ab und unter welchen Umständen und Einflüssen er sich entwickeln konnte (Stein, 2009).

Es spielt eine entscheidende Rolle, wie Erlebnisse in der Vergangenheit verarbeitet wurden und welche Problemlösungsstrategien sich daraus entwickelt haben. Analytisches und zielgerichtetes Handeln sowie innere Gelassenheit haben einen positiven Einfluss. Hierbei sind der materielle Background, äußere Gegebenheiten und soziale Ressourcen, die dem Menschen zur Verfügung stehen, von großer Bedeutung, z. B. ein beständiges soziales Umfeld (Hülshoff, 2017).

Ist der Mensch in einer psychosozialen Krise gefangen, werden Lebensinhalte bedeutungslos, außer sie stehen mit der Krise in Zusammenhang. Die emotionale Belastung ist so immens, dass sie nicht über einen längeren Zeitraum ertragen

werden kann. Die Betroffenen werden große Anstrengungen unternehmen, das innere Gleichgewicht wiederzuerlangen. Die hierbei eingesetzten Strategien müssen nicht immer konstruktiv sein (**Kap. 2.4**). Gelingen die Bewältigungsversuche und greifen die Lösungsstrategien, wird die Krise bei den Betroffenen eine positive Bewertung finden. Scheitern allerdings alle Bewältigungsversuche, so kann durch eine Krise schlimmstenfalls eine physische und/oder psychische Krankheit entstehen (**Kap. 3.3**) (Stein, 2009; Hülshoff, 2017).

1.1 Definitionen und Begriffserklärungen

Im Chinesischen setzt sich das Wort Krise aus zwei Schriftzeichen zusammen (**Abb. 1-1**). Das erste Wort *wei* steht für Gefahr, das zweite Wort *ji* für Gelegenheit oder Chance. So beherbergt der Krisenbegriff *wei* einerseits das Bedrohliche, Sorgenvolle und Unberechenbare einer Krise und deutet auf die Dringlichkeit der Bearbeitung hin.

Andererseits bietet *ji* aber auch eine neue Chance: Es wird eigenen Fähigkeiten, Entscheidungen und Veränderungen Raum gelassen (Aguilera, 2000; Sonneck, Kapusta, Tomandl & Voracek, 2016; Stein, 2009; Wingchen, 2006; Hülshoff, 2017). Diese Doppeldeutigkeit des Wortes Krise in der chinesischen Sprache bringt einen entscheidenden Ansatz für die Krisenbegleitung. Er kann betroffenen Menschen sowie Helferinnen und Helfern Kraft geben, die Krisenzeit durchzustehen, denn es wird aufgezeigt, dass jede Krise einen prozesshaften positiven Verlauf nehmen kann (Stein, 2009).

Auch im Altgriechischen beschreibt das Wort *krinein* eine Richtungsänderung. Der Begriff, der wörtlich übersetzt trennen bzw. unterscheiden bedeutet, wird in-



Abbildung 1-1: Chinesische Schriftzeichen für Krise (Quelle: Aguilera, D.C., 2000. Krisenintervention. Bern Huber, S. 3)

terpretiert als richtungsweisender Wendepunkt in einem Entscheidungsprozess. Dieser stellt eine schwierige Situation auf ihrem Höhepunkt mit ungewisser bzw. gefährlicher Entwicklung dar. Ebenso wird medizinisch der Begriff *Krise* während eines Krankheitsverlaufs als ein Wendepunkt beschrieben, wenn bei einer bestehenden Erkrankung massive Krankheitszeichen auftreten, die entweder zu einer drastischen Verschlechterung oder zur Heilung des Zustandes führen, z. B. hypertensive Krise (Hülshoff, 2017; Zeller-Forster, 1998).

Die Bewältigung eines Wendepunktes, der eine schwierige Lebenssituation darstellt, gibt Menschen ein positives autonomes Gefühl. In diesem Zusammenhang kann bei Lebenskrisen auch von Lebenschancen gesprochen werden (Sonneck et al., 2016).

Den Begriff Krise treffend zu beschreiben, ist ein schwieriges Unterfangen. Seit Jahrzehnten bemühen sich Wissenschaftler um eine gemeinsame Definition. Allerdings hat sich bis heute keine der vielen Definitionen klar durchgesetzt. Dennoch ist es von großer Wichtigkeit, die unterschiedlichen Beschreibungen näher zu betrachten, da die Auseinandersetzung mit den wichtigsten Definitionen die Grundlage für das Verständnis zum Thema Krise schafft, welches die Pflege für eine professionelle Krisenbegleitung benötigt (Ihle, 2008).

Der Krisenbegriff hat ebenfalls Einzug in die Alltagssprache gefunden. „Ich krieg’ die Krise!“, dieser Ausruf ist im deutschsprachigen Raum allgemein bekannt. Er wird als Ausdruck eines Missgeschicks oder einer kurzzeitigen Überforderung umgangssprachlich verwendet. Aus wissenschaftlicher Sicht schafft das Probleme, da das Wort Krise als ein Sammelbegriff genutzt wird (Kunz, Scheuermann & Schürmann, 2009). Dieser umgangssprachliche Krisenbegriff ist entschieden von der psychosozialen Krise abzugrenzen.

Sonneck lehnt seine Definition an die Überlegungen von Caplan (1964) und Cullberg (1978) an und formuliert diese dann wie folgt:

„[...] den Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen und Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine durch frühere Erfahrungen erworbenen Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern“ (Sonneck et al., 2016, S. 15).

Diese Definition beschreibt, dass ein Mensch emotional nicht in der Lage ist, eine akute Situation oder die Zuspitzung eines Lebensproblems zu bewerkstelligen. Es ist möglich, dass das Unheil durch seine Heftigkeit eine außerordentlich große