



## **Jetzt noch eine Krise während der Krise**

### **Empfehlungen für Pädagog\*innen, die Gespräche mit Menschen in Notsituationen führen**

Krisen können plötzlich und unerwartet auftreten oder sich auf Grund einer Häufung von Belastungen allmählich entwickeln und zuspitzen.

Krisen sind keine Krankheit. Charakteristisch für eine Krise ist, dass Menschen äußeren Belastungen ausgesetzt sind, die sie im Moment nicht oder nur schlecht meistern können.

Diese Belastungen können Gefühle von Missmut, Ärger, Wut, Angst, Überforderung, Bedrohung, aber auch Ratlosigkeit oder Hilflosigkeit auslösen. Im schlimmsten Fall kann sich die Situation so zuspitzen, dass sich der/die Betroffene verzweifelt und hoffnungslos fühlt.

Anzeichen einer Krise sind - oftmals in Kombination - Unruhe, Anspannung, Schlafstörungen, Grübeln, Konzentrationsstörungen und vorrangig negative Gefühle.

### **Psychische Erste Hilfe**

Der beste Schutz gegen gefährliche Entwicklungen in Krisen ist das offene Gespräch mit einem anderen Menschen, dem man vertrauen kann. Kontaktiert Sie eine Person in ihrer Krise, so besteht ihrerseits eine vertraute Beziehung zu Ihnen. Jedoch ist man als Gesprächspartner/in und Vertrauensperson nicht allen Themen in ihrer Schwere und Komplexität gewachsen. Daher muss man seine eigenen Grenzen kennen und wahren und das Gespräch oder den Kontakt zu einem/r professionellen Berater/in, Therapeuten/in oder Arzt/Ärztin empfehlen, wenn man selbst ein Gespräch zu belastend erlebt.

Es ist fast immer hilfreich, über die Umstände, die zu der verzweifelten Situation geführt haben, über die bedrückenden Gefühle, die Überforderung oder die Hoffnungslosigkeit zu sprechen. Ein offenes Gespräch ist meist ein ganz wichtiger Schritt zur Bewältigung der Krise.

- Suchen Sie sich einen ruhigen und ungestörten Ort, an den sie sich zurückziehen können, um das Telefonat über die Krise zu führen. (z.B.: Bitte-nicht-Stören-Schild aufhängen.)
- Konzentrieren Sie sich voll auf Ihren Gesprächspartner/Ihre Gesprächspartnerin und hören Sie aktiv zu.

- Lassen Sie die Person ihre Geschichte erzählen. Man muss niemanden zwingen seine Geschichte zu erzählen. Erwachsene tun das normalerweise von selbst, Sie müssen nur zuhören und die Person wissen lassen, dass Sie interessiert sind.
- Sprechen kann für den/die Betroffene/n wohltuend sein. Hören Sie geduldig zu!
- Der/die Betroffene soll spüren, dass Sie ihm/ihr Ihre Aufmerksamkeit schenken, seine/ihre Äußerungen ernst nehmen und versuchen, diese zu verstehen. Wenn Betroffene über ihre Emotionen und Ängste sprechen, sollte man Verständnis signalisieren, auch wenn deren Gedanken und Gefühle vielleicht einem selbst unwichtig oder sogar absurd erscheinen („Hoffentlich finde ich meine Schultasche wieder?“).
- Aufmerksames Zuhören signalisiert man in einem Telefonat durch Worte wie „ja“, „aha“, „ach so“, außerdem durch Nachfragen („Können Sie das näher erläutern?“). Sie fassen in eigenen Worten zusammen und wiederholen, was Sie von den Gedanken und Gefühlen verstanden haben („Sie meinen also, dass...“, „Sie haben das Gefühl, dass ...“).
- Bewerten Sie die Aussagen von Betroffenen nicht.

Ermutigen Sie Ihren Gesprächspartner/Ihre Gesprächspartnerin zu Folgendem:

- Die derzeitige Situation einmal akzeptieren und so mit sich selbst umgehen, wie man mit dem besten Freund/der besten Freundin umgehen würde.
- Zuversichtliche Gedanken formulieren wie: "Ich habe noch immer eine Lösung gefunden!"
- Erinnerungen an schwierige Situationen im Leben, die man erfolgreich bewältigt hat: Was hat mir damals Kraft gegeben? Wer hat mich unterstützt?
- Habe ich Freunde, die mich unterstützen können?
- Krisen sind Situationen, die nicht perfekt, jedoch so gut wie möglich bewältigt werden können-unter dem Motto: „Besser geht´s nicht!"
- Leitsatz: Es wird nicht alles, aber es wird!
- Beobachten Sie den Zeitverlauf. Treten belastende körperliche und/oder seelische Symptome über einen längeren Zeitraum auf (mehrere Tage bis zu 2 Wochen), zeigen Sie Stärke und nehmen Sie professionelle Hilfe in Anspruch!

Durchhalteparolen und Beschwichtigungen, Beruhigungsappelle und eigene Lösungswege helfen nur einem selbst, jedoch nicht unseren Gesprächspartner\*innen, die sich in einer Krise befinden. Auf die Frage „Wie kann ich Ihnen helfen?“ werden Sie voraussichtlich die Antwort bekommen, dass Sie durch Ihr Zuhören schon sehr geholfen haben.

Krisensituationen werden immer ein herausfordernder Teil unseres Lebens sein - im Nachhinein betrachtet machen sie uns um Erfahrungen reicher, die wir zukünftig gut nutzen können.

## Generelle Gesprächsregeln

Beim Krisen-Erstgespräch am Telefon sind vor allem grundlegende Gesprächsregeln wichtig:

- Grundsätzlich gilt: Nehmen Sie den Anruf und das Anliegen wichtig/ernst.
- Haben bzw. nehmen Sie sich Zeit: Ein „Krisenanruf“ erfordert Aufmerksamkeit und Ruhe.
- Seien Sie da!
- Hören Sie zu!
- Bewerten Sie nicht!
- Versuchen Sie zu erfassen, worum was es geht:
  - Ist da jemand, der
  - ... seiner Wut Ausdruck verleiht?
  - ... in einer belastenden Situation lebt (Erziehungsfragen, Beziehung, Trauer etc.)?
  - ... einsam ist, sich alleingelassen fühlt?
  - ... Entlastung sucht?
  - ... Befürchtungen, Ängste laut aussprechen möchte?
  - ... über ein Problem sprechen will, das vielleicht erstmalig in Worte gefasst wird?
  - ... eine Information braucht?
  - ... psychisch krank ist und das Gespräch zur Stabilisierung braucht?
  - ... sich einen Scherz erlaubt?
  - ... sich in einer akuten Not/Krisensituation befindet und weder ein noch aus weiß?
- Versuchen Sie das Anliegen zu verstehen.
- Probieren Sie gemeinsam nach hilfreichen ersten Schritten aus der Krise zu suchen.
- Bleiben Sie ruhig!
- Respektieren Sie Lösungsansätze und Entscheidungen.
- Nehmen Sie Inhalt und Emotion nicht persönlich!
- Versuchen Sie zu normalisieren, indem Sie darauf hinweisen, dass in Ausnahmesituation Vieles normal ist.
- Geben Sie Kontaktnummern von entsprechenden Stellen weiter.
- Übernehmen Sie nicht die Verantwortung und den Druck, der von Ihrem Gegenüber spürbar ist.
- Versuchen Sie herauszufinden, ob das Problem schon lange besteht und jetzt (wodurch) akut geworden oder erst jetzt aufgetreten ist.
- Hören Sie zu und gehen Sie auf den Anrufer ein. Sprechen Sie dabei deutlich, ruhig und langsam.
- Bewahren Sie selbst Ruhe und atmen Sie tief durch!
- Vermitteln Sie Ruhe!
- Fragen Sie interessiert-wiederholend und vor allem ohne Kommentar nach.
- Leitsatz: Es wird nicht alles, aber es wird!

- Nehmen Sie eventuell irrational scheinende Fragen/Anliegen ernst und antworten Sie möglichst beruhigend.
- Erfragen Sie die notwendigen Fakten! Vermeiden Sie die eigene Neugierde zu stillen.
- Geben Sie behutsame Orientierungshilfe!
- Machen Sie sich Ihrer eigenen Grenzen bewusst und setzen Sie bei Problemen weitere Hilfsangebote. Geben Sie beispielsweise Telefonnummern von Anlaufstellen weiter oder in vorheriger Absprache z.B.: „Darf Sie der/die Beratungslehrer\*in/... zurückrufen?“ oder wenn man selbst noch Informationen einholen muss „Darf ich Sie zurückrufen, nachdem ich das geklärt habe?“
- Denken Sie an die Nachsorge! Vereinbaren Sie einen erneuten Kontakt zum Anrufer/zur Anruferin, um sich über den weiteren Verlauf zu erkundigen.

### **Akute Krisen - Wenn die Krise eine gefährliche Entwicklung nimmt**

„Krise beschreibt 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.“ (nach Caplan 1964 und Cullberg 1978, zitiert aus Sonneck 2000)

Oberstes Ziel der Krisenintervention ist es, Gefühle der Hilflosigkeit und des Ausgeliefertseins bei den Betroffenen zu vermindern. Der Anruf benötigt Entlastung, Stärkung & eine Orientierungshilfe.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass bei Ihrem Gesprächspartner/Ihrer Gesprächspartnerin in alle gewohnten Problembewältigungsstrategien versagen und eine Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegen könnte, wird eine fachliche Krisenintervention von Expert\*innen dringendst empfohlen.

- Schreiben Sie die wichtigsten Daten und Fakten mit, so fällt es Ihnen später leichter, alle relevanten Informationen an die richtigen Kollegen\*innen im Krisenteam der Schule weiterzugeben.
- Treffen Sie gemeinsam mit der anrufenden Person konkrete Vereinbarungen und Planungen (z.B. Was könnte einem jetzt gut tun und wie wird der restliche Tag ablaufen? Was sind die momentanen Bedürfnisse?).
- Besprechen Sie die weitere Vorgehensweise klar und transparent. Bieten Sie bei Bedarf ein weiteres Gespräch an.
- Rufen Sie gleich nach dem Anruf das Krisenteam der Schule z.B. per Gruppenanruf zusammen und delegieren sie Aufgaben. Ausnahme: Es droht weiterhin akute Gefahr – dann wählen Sie bitte zuerst den Notruf und verständigen Sie die notwendigen

Einsatzorganisationen (unmittelbare Hilfe und Gefahrenabwehr durch Polizei oder Rettung). Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung melden Sie diese an die Kinder- und Jugendhilfe. In akuten Krisen- und Notsituationen wenden Sie sich an die psychiatrischen Abteilungen der NÖ Landeskliniken.

- Halten Sie schriftlich fest, wer welche Aufgaben im Krisenteam der Schule übernehmen soll und lassen Sie sich regelmäßig Feedback dazu geben. Tragen Sie die Rückmeldungen der Kolleg\*innen in Ihre Liste ein.
- Informieren Sie ihre Vorgesetzten vom Eintritt der Krise. Überlegen Sie dann gemeinsam, wen sie noch informieren müssen.
- Achten Sie im Umgang mit Menschen in Krisen auch auf die eigenen Grenzen und scheuen Sie sich nicht, selbst professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, wenn Sie in eine Überforderungssituation geraten.

## **Handlungsleitfaden in Krisen**

Tritt eine Krise ein, bewahren Sie Ruhe und verschaffen Sie sich einen ersten Überblick:

Situationsbeschreibung - Klären Sie die Fakten und dokumentieren Sie diese:

- Was ist passiert?
- Wo ist es passiert?
- Wann ist es passiert?
- Wer ist betroffen?
- Wieviele Personen sind betroffen?
- Kann die Situation erneut vorkommen?
- Welche Maßnahmen wurden bereits getroffen?
- Welche Erwartungen an die Schule hat der/die Anrufer\*in?

Dringlichkeit beurteilen und Information geben:

- Wie geht es weiter?
- Vereinbarungen treffen!

Bei sofortigem Handlungsbedarf erfolgt das Krisenmanagement durch die Schulleitung folgendermaßen:

- Schulaufsicht informieren
- Hinzuziehen der Schulpsychologie (Krisenmeldung in der Bildungsdirektion für NÖ 02742-280 4700, Krisenberatung)
- Bei Bedarf und je nach Krisensituation einbeziehen: Schulärzt\*in, Beratungslehrer\*in, Schulsozialarbeit sowie Jugendhilfe

Was ist zu beachten?

- Halten Sie die aktualisierte Notfallmappe der Schule für Krisen bereit!
- Geben Sie nur gesicherte Informationen weiter!
- Setzen Sie keine Maßnahmen ohne die Information und Einbeziehung der Erziehungsberechtigten!
- Achten Sie auf genaue Dokumentation!

Wenn die Krise zum Marathon wird, brauchen Sie einen langen Atem.

Vergessen Sie nie: Nobody is perfect!

Krisensituationen bringen Einzelpersonen und Teams an ihre Grenzen:

Achten Sie darauf, dass niemand die Grenze überschreitet.

Verteilen Sie die Aufgaben im Team gleichermaßen.

Achten Sie auf Entlastung.

## **Bewährte Kriseninterventionskonzepte**

### **Bella - Kriseninterventionskonzept (Sonneck, 2000)**

**B**eziehung aufbauen

**E**rfassen der Situation

**L**inderung von Symptomen

**L**eute einbeziehen, die unterstützen

**A**nsatz zur Problembewältigung

### **Beziehung aufbauen**

Schaffe einen einladenden Anfang.

Höre dem Klienten aufmerksam und einfühlsam zu.

Vermittle dem Klienten, dass du ihn ernst nimmst und dir seiner Schwierigkeiten bewusst bist.

### **Erfasse die Situation: Befasse dich**

mit den Gründen des Kommens (der Situation),

mit dem Krisenanlass und den davon unmittelbar Betroffenen,

mit der derzeitigen Lebenssituation des Klienten (mit dem Hier und Jetzt) und

mit möglichen Veränderungen durch die Situation.

### **Linderung der schweren Symptomatik: Gehe auf die emotionale Situation des Klienten/der Klientin ein**

Was ist das vorrangige emotionale Bedürfnis der Klienten\*innen in der derzeitigen Situation?

Versuche, die Klienten\*innen

zu entlasten und

ordnen zu lassen.

### **Leute einbeziehen, die unterstützen**

Versuche, Hilfssysteme des Klienten/der Klientin von ihm/ihr selbst einsetzen zu lassen und wenn notwendig auch externe Hilfssysteme zu vermitteln.

### **Ansatz zur Problembewältigung: Verhilf dem Klienten/der Klientin**

das eigentliche Problem zu definieren,  
Widersprüchlichkeiten zu sehen,  
die gefühlsmäßige und reale Bedeutung des Problems zu erfassen und  
sich für eine Veränderung zu entscheiden.

Bella ist die unmittelbare Hilfe, die sofort einsetzen soll.

### **Das BASIS-Modell der Krisenintervention**

modifiziert für Krisenanrufe im telefonischen Setting des Schulkontextes

	Wirkfaktor	Maßnahmen	Ziel
B	Bindung herstellen	Vertrauen herstellen durch Informationsaufnahme und Nachfrage, am Telefon bleiben	Sicherheit
A	Abschätzen der Handlungsfähigkeit	Raum geben für Reaktionen des Anrufers/Anruferin und dessen/deren Bedürfnisse, aktuelle Lage und Möglichkeiten ermitteln	Stressreduktion
S	Strukturieren	Struktur vorgeben, sicheren Rahmen schaffen, nächste Schritte vorbereiten	Hoffnung/Zukunftsorientierung
I	Informieren	Informationen einholen und von Fragen leiten lassen	Selbstwirksamkeit
S	Sicherstellen von Auffangnetzen	Soziale Netzwerke aktivieren, Weitervermittlung	Verbundenheit

## Internetadressen, Sorgen- und Krisenhotlines

### Informative Links:

<http://www.noe.gv.at/noe/SozialeDienste-Beratung/Krisentelefon.html>

<http://www.schulpsychologie.at/psychologische-gesundheitsfoerderung/corona/informationen>

<http://www.kriseninterventionszentrum.at/krise/akute-krisen/>

<https://www.gesundheit.gv.at/leben/suizidpraevention/betroffene/krisentelefonnummern>

[https://www.oesterreich.gv.at/public/Seelische\\_Gesundheit.html](https://www.oesterreich.gv.at/public/Seelische_Gesundheit.html)

<https://www.hpe.at/information/situation-der-angehoerigen.html>

<https://www.verrueckte-kindheit.at/de/infos/>

<https://www.gewaltinfo.at/recht/mitteilungspflicht/> (Mitteilungspflicht an die Kinder- und Jugendhilfe)

[bittelebe.at](http://bittelebe.at) (die Website bittelebe richtet sich gezielt an Kinder und Jugendliche)

### Sorgen- und Krisen-Hotlines:

**NÖ Krisentelefon** (psychosoziale Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen, Erstansprechstelle für psychotherapeutische Beratung und Fragen rund um Psychotherapie in Niederösterreich): Tel.: 0800 20 20 16, täglich 0-24 Uhr

**Frauenhelpline** (Frauenhelpline gegen, Informationen, Hilfestellungen, Entlastung und Stärkung, auch in Akutsituationen): Tel.: 0800 222 555 (rund um die Uhr), online unter [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at), Help Chat für Frauen und Mädchen: [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) (täglich 15-22 Uhr)

**Hotline für Männerberatung** („Männerinfo“, Krisen-, Deeskalations- und Konfliktberatung): Tel.: 07 20 70 44 00 (wochentags 10-18 Uhr), Email-Beratung unter [beratung@maennerinfo.at](mailto:beratung@maennerinfo.at)

**Männernotruf** (erste Ansprechstelle für Männer in Krisen- und Gewaltsituationen): Tel.: 0800 24 62 47 (rund um die Uhr), online unter [www.maennernotruf.at](http://www.maennernotruf.at)

**Opfernotruf** (Opfer von Gewaltverbrechen und Straftaten): Tel.: 0800 112 112 (rund um die Uhr)

**Telefonseelsorge** (Telefon-, E-Mail- und Chat-Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen oder Krisenzeiten): Tel.: 142 (Notruf), täglich 0-24 Uhr, online unter [www.telefonseelsorge.at](http://www.telefonseelsorge.at)

**Psychiatrische Soforthilfe** (für psychiatrische Notfälle und Menschen in psychischen Krisen): Tel.: 01 31 330 (täglich 0-24 Uhr)



**HPE** (Hilfe für Angehörige psychisch Erkrankter, Beratung für Kinder psychisch kranker Eltern):  
01 526 42 02 (Mo-Fr 10-20 Uhr): Online-Beratung unter <https://hpe.beranet.info/ueber-uns.html>

**Caritas Info- und Beratungshotline** (Hilfe in der Corona-Krise): Tel.: 0676 - 838 44 77 44 (Mo-Fr  
8-16 Uhr)

Kinderschutzzentrum die Möwe St. Pölten: Tel.: 01 532 15 15 (Mo-Do 9-17 Uhr, Fr 9-14 Uhr)  
Onlineberatung unter <https://die-moewe.beranet.info>

**Rainbows NÖ** (Fragen rund um Trennung/Scheidung und auch im Trauerfall mit dem Fokus  
Kinder und Jugendliche): Tel.: 0650 673 08 27, online unter:  
<https://www.rainbows.at/niederoesterreich-kontakt/>

**Rat auf Draht** (Telefon-, E-Mail- und Chat-Beratung für Kinder und Jugendliche): Tel.: 147  
(täglich 0-24 Uhr), E-Mail und Chatberatung unter [www.rataufdraht.at](http://www.rataufdraht.at) (neu: Chat mit  
SchulpsychologInnen)

**Schulpsychologische Telefonberatung NÖ**: Tel.: 02742 280 33 33 (wochentags derzeit 9-16  
Uhr, Infos zu den österreichweiten telefonischen Journaldiensten abends und am Wochenende  
sowie zur mehrsprachigen Beratung unter: [www.schulpsychologie.at](http://www.schulpsychologie.at) – Psychologische  
Gesundheitsförderung – Corona)

**Kids-Line** (Rat für junge Leute): Tel.: 0800 23 41 23, online unter [www.kids-line.at](http://www.kids-line.at)

**Ö3 Kummernummer** (Telefonhotline für Menschen mit Kummer und Sorgen): Tel.: 116 123  
(täglich 12-24 Uhr)

**ÖBVP Kinder-Schüler-Eltern Beratungshotline** (Telefonhotline des Österreichischen  
Berufsverbands für Psychotherapie für Kinder, Schüler und Eltern): Tel.: 05 12 56 17 34 (Mo-Fr,  
14-16 Uhr)

**BÖP Helpline** (Telefon- und E-Mail-Beratung des Berufsverbands Österreichischer  
PsychologInnen): Tel.: 01 504 80 00 (täglich 9-20 Uhr), E-Mail Beratung unter  
[helpline@psychologiehilft.at](mailto:helpline@psychologiehilft.at)