

Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer

Arbeitsintegration von traumatisierten Menschen

Weiterbildung für die Arbeitsintegration Schweiz
von

Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer SRK, Teil Sozialberatung

Franziska Nydegger
Franziska.Nydegger@redcross.ch
November 2018

Schweizerisches Rotes Kreuz 
Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer

Inhalt

- **Soziale Arbeit im Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer:**
wer wir sind und wie wir arbeiten (+Einzelarbeit)
- **Beratung von traumatisierten Menschen**
Phasen der Traumabearbeitung
Modell der Partizipation PAUSE
Traumasensibles professionelles Handeln
- in der Beratung
- innerhalb der Institution (+Gruppenarbeit)
- **Merkmale im Umgang mit traumatisierten Menschen**
- **Psychohygiene und Selbstfürsorge**
- **Literaturempfehlungen**

Seite 2 | Schweizerisches Rotes Kreuz 
Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer

Soziale Arbeit im Ambulatorium

19.11.2018
Seite 3

Interdisziplinarität

Wie arbeiten wir?



23

Traumatisches Erleben Veränderte Selbst- und Weltsicht

Vor Trauma	Nach Trauma
Sicherheit	Verletzlichkeit, Angst
Vertrauen (Bindungen)	Misstrauen, Resignation, Trauer
Unabhängigkeit	Abhängigkeit, Hilflosigkeit
Handlungsfähigkeit	Ohnmacht, Passivität
Achtung, Würde, Gerechtigkeit	Verachtung, Frustration, Wut
Intimität	Entfremdung
Identität	Unsicherheit, Verwirrung
Orientierung im Leben (Verstehen und Verständnis, Sinn, Bedeutung)	Verlorenheit (Fehlende Perspektiven und Visionen)

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 5

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulatorium für Folter- und Kriegsopter



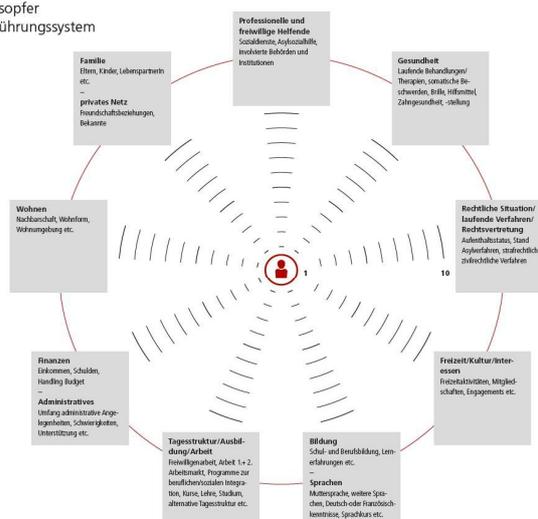
Situationsanalyse

Ambulatorium für Folter- und Kriegsopter
Sozialberatung – Erfassung Lebensführungssystem
Arbeitsblatt

Curaprax-Nr.

Datum

Anleitung
Wichtigkeit Lebensbereiche?
Zufriedenheit Lebensbereiche?
Wo möchten Sie hinkommen?
Skalieren 1 – 10
(1 = unzufrieden, 10 = sehr zufrieden)



In Anlehnung von Descriptive Systemmodellierung, Boxstein 2 Handlungssysteme und Zufriedenheit AB 2.A, Januar 2013, FINW

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulatorium für Folter- und Kriegsopter

Ambulatorium für Folter- und Kriegsopter

Modell der Partizipation



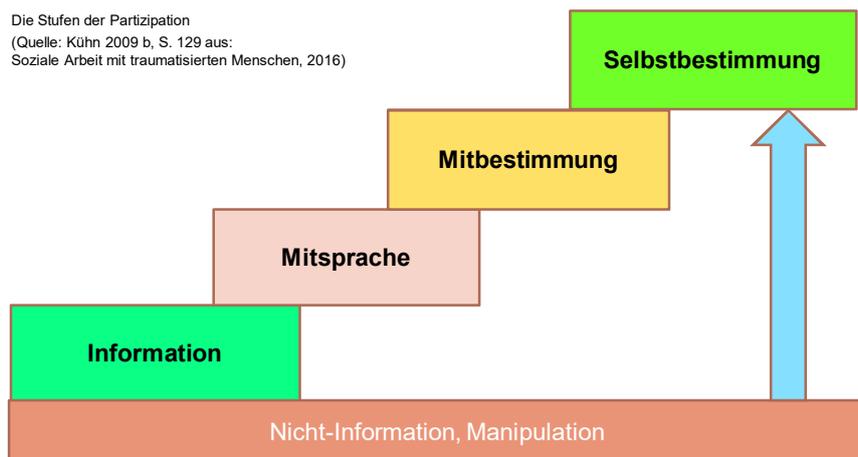
19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 7

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanzklinik für Falter- und Kriegsopter



Modell der Partizipation

Die Stufen der Partizipation
(Quelle: Kühn 2009 b, S. 129 aus:
Soziale Arbeit mit traumatisierten Menschen, 2016)



19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 8

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanzklinik für Falter- und Kriegsopter



Modell der Partizipation

Stufen

Information (Transparenz)

- Information über Angebot der Institution und deren Regeln und Ziele
- Information über geplante Massnahmen und Schritte
- Fragen sind erwünscht

Modell der Partizipation

Stufen

Mitsprache

- Wünsche, Meinungen, Blickwinkel, Ideen und Vorstellungen werden erfragt
- Keine Entscheidungen ohne Einbeziehung der Klient/innen

Modell der Partizipation

Stufen

Mitbestimmung

- Klient/innen erleben sich auf gleicher Augenhöhe, da sie nach ihren Meinungen gefragt werden und diese ernst genommen werden
- Klient/innen können frei wählen, ob sie sich mit ihren Ansichten beteiligen und/oder mitbestimmen möchten
- Widerspruch ist erwünscht und wird als gegenseitiger Austausch im Miteinander gesehen
- Keine Fremdbestimmung

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 11

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegerpiloten 

Modell der Partizipation

Stufen

Selbstbestimmung

- Sich als handelndes Subjekt wahrnehmen
- Durch Eigenverantwortlichkeit Macht und Kontrolle über sich selbst in der eigenen Alltags- und Lebensgestaltung erleben
- In der Lage fühlen, selbst über die eigenen Belange zu entscheiden und die Konsequenzen für das Handeln und Entscheiden zu tragen

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 12

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegerpiloten 

Traumasensibles professionelles Handeln



19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 13

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanzklinik für Falter- und Kriessopfer 

Traumasensibles professionelles Handeln

Ebene Beratung

- Schaffen von sicheren Gesprächsräumen
- Schaffen von Sicherheit in Form von Routinen
- Transparenz und Eindeutigkeit in den Abläufen des Gesprächs und den Vorgehensweisen
- Fachwissen über Trauma und mögliche Auswirkungen

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 14

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanzklinik für Falter- und Kriessopfer 

Traumasensibles professionelles Handeln

Ebene Beratung

- Aufbau einer sicheren Beziehung, in der die Würde der Klient/innen gewahrt bleibt
- Breite Methodenkenntnisse in der Gesprächsführung
- Probleme und Schwierigkeiten, die eine Person hat, als individuellen Lösungsversuch sehen
- Bieten von Wahlmöglichkeiten für selbständiges Handeln und Entscheiden
- Förderung von Selbstwirksamkeit

Hier steht der Name der Präsentation
Seite 15

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegsopter 

Traumasensibles professionelles Handeln

Ebene Beratung

- Ausbalancieren von Hilfsangeboten, Zutrauen oder Entwickeln von Fähigkeiten mit dem Ziel der Autonomisierung
- Unterstützen von vertrauensvollen Kontakten zu eigenem sozialen Umfeld (verhindert Fixierung auf die professionell Tätigen)
- Alltag der Klient/innen und deren Probleme und Schwierigkeiten aus der eigenen subjektiven Sichtweise der Klient/innen zu verstehen und beschreiben

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 16

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegsopter 

Traumasesibles professionelles Handeln

Ebene Institution



- Adäquate institutionelle und kollegiale Unterstützung (Supervision, Weiterbildung, kollegiale Beratung)
- Zugängliches Erfahrungswissen, kollegiale und institutionelle Unterstützung
- Fallorientierte multiprofessionelle Zusammenarbeit, sowohl innerhalb der eigenen als auch zwischen den beteiligten Institutionen

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 17

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegspfer 

Traumasesibles professionelles Handeln

Ebene Institution

- gemeinsame Fallsteuerung, klar geregelte abgesprochene Fallverantwortung und Aufgabenverteilung, Wissen um die Arbeitsbereiche und Aufträge der anderen Fachkräfte
- Miteinander statt gegeneinander
- Psychohygiene
- Achtsame Beruhigung ohne Disziplinierung und Massregelung ist ein wesentlicher Baustein zur Herstellung von Sicherheit

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 18

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegspfer 

Parteilichkeit

«Parteilichkeit schliesst das Hinterfragen von Fachwissen, institutionellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ein und zieht Veränderungen nach sich.

Für subtile Formen von Gewaltverhältnissen in Institutionen sensibel zu sein und Machtkonstellationen zu dekonstruieren und in Kommunikation zu bringen und so die gesellschaftlichen Machtkonstellationen von Unterwerfung, Ausgrenzung und Anpassung nicht durch unreflektiertes professionelles Handeln zu reproduzieren.»

6. Merkmale für die Arbeit mit traumatisierten Menschen

Merkpunkte im Umgang mit traumatisierten Menschen I

- Trauma nur ansprechen falls für Gesprächsziel relevant (z.B. Umgang mit Symptomen/Lücken im Lebenslauf)
- Falls Klient/in über traumatische Erfahrungen spricht: Zuhören, Erleben der Teilnehmenden validieren, Empathie ausdrücken
- Stellung beziehen gegen Unmenschlichkeit / Unrecht aber: Explorative Gespräche nur durch Fachpersonen!

28

Merkpunkte im Umgang mit traumatisierten Menschen II

- orientieren: sehr gut über Örtlichkeit, Abläufe – evtl. wiederholen. Sichere Atmosphäre schaffen.
- begleiten: Klient/in nicht alleine lassen.
- Kontrolle: Bei abgeschlossenen Räumen auf Fluchtwege hinweisen, fragen ob Klient/in sich wohl fühlt
- Durch Trauma bedingtes Misstrauen kann Kontaktaufnahme und Beziehungsaufbau erschweren. Zeit geben, geduldig sein!

29

Merkpunkte im Umgang mit traumatisierten Menschen III

- verlässlich sein, Abmachungen einhalten
- Bei Anzeichen starker Anspannung, Panik oder Dissoziation Gespräch unterbrechen – beruhigen, im „Hier und Jetzt“ orientieren.
- Bei Aggressivität: Ruhe bewahren, Distanz einnehmen, Teilnehmende nie physisch eingrenzen, ggf. gehen lassen, falls nötig: Hilfe holen!
- Bei Konzentrationsschwierigkeiten: Kurze Gespräche, Pausen, Wiederholungen einlegen

30

Merkpunkte im Umgang mit traumatisierten Menschen IV

- Gegenwartsbezug stärken: Alltagsaktivitäten und Tagesstruktur aufbauen
- Selbstständigkeit und Selbstwert der KlientInnen unterstützen - Empowerment
- Falls Klient/in berührt werden muss: Berührung ankündigen → Flashbacks können dadurch ausgelöst aber auch unterbrochen werden
- Traumatisierte KlientInnen können sich aufgrund von Stressreaktionen in Widersprüche verwickeln
- Bei Anzeichen grosser Anspannung, Panikreaktionen oder Dissoziation Gespräch unterbrechen – Orientierung im „Hier und Jetzt“
- Bei Aggressivität: Ruhe bewahren und Distanz einnehmen, KlientIn nie physisch eingrenzen, falls nötig, Hilfe holen.
- Unterstützungsbedarf bei administrativen Angelegenheiten gross
- Erinnerungshilfen für Termine wichtig

31

Verhaltensempfehlungen

- Denken Sie an eine mögliche Traumatisierung
- Achten Sie auf eine besonders behutsame Gesprächsführung
- Vermeiden Sie unnötige Erinnerungen an Verhör und Folter
 - Lange Wartezeiten
 - Alleine im Wartezimmer/Büro
 - Gespräche im Befragungsstil
 - Checks/ Untersuchungen ohne Ankündigung/Erklärung
- Vermitteln Sie Sicherheit und Ruhe
- Geben Sie Informationen
 - Absicht, Ablauf, Ziele, neben Pflichten auch Rechte der Klienten, Beratungsangebote
- Vermitteln Sie Offenheit und Authentizität
- Zeigen Sie Interesse am Wohlergehen der Hilfesuchenden
- Reflektieren Sie Ihre eigenen Reaktionen
- Geben Sie sich und Ihrem Gegenüber genügend Zeit
- Vermeiden Sie Aktionismus, suchen Sie Teamrücksprachen
- Suchen Sie die Kooperation des Unterstützernetzwerks

Psychohygiene und Selbstfürsorge
**«Wer ausbrennt, muss zuerst einmal
gebrannt haben»**

In einer Studie zeigten mehr als ein Drittel sozialer und humanitärer Helfer gegen Ende ihres Auftrags klinisch signifikante Anzeichen von psychischer Belastung (PTSD, sekundäre Traumatisierungen, Burnout, Depression, pathologische Trauer, Angstzustände, psychosomatische Beschwerden u.a.).

(Ehrenreich, J.H. (2005). *Managing stress in humanitarian aid workers*).

Mögliche Gründe für eine Helferkrise:

- Für Berufsanfänger: Die «Idealismusfalle» Diskrepanz zwischen eigenen Ansprüchen und unbefriedigenden Arbeitsrealität.
- Für Fortgeschrittene:
 Wenn die eigene Aufgabe chronisch unklar ist (Rollenambiguität)
 Wenn sie zwischen widersprüchlichen Anforderungen verschiedenen Parteien zerrieben werden (Rollenkonflikt)
 Wenn sie zu viele Funktionen auf einmal anhäufen (Rollenüberforderung)

Schutzmassnahmen vor Helferkrisen, Burnout und „Compassion Fatigue“

Individuell:

- ✓ Nähe- und Abgrenzungs-bedürfnisse beachten
- ✓ Stellvertretende Traumatisierungen beachten
- ✓ Ausgleichstätigkeiten in der Freizeit: Spannungsabbau, Kreativität, Sozialkontakte
- ✓ Abbau von Idealismus
- ✓ Abschalten, ablenken
- ✓ Kleine Flüchten/Auszeiten
- ✓ Lustvolle Momente, Anreize
- ✓ Positive Selbstinstruktionen
- ✓ Stressverstärkende Gedanken/Faktoren notieren.

Herausforderungen und Grenzen im Umgang mit traumatisierten Menschen

Was lösen traumatisierte Menschen bei uns aus?

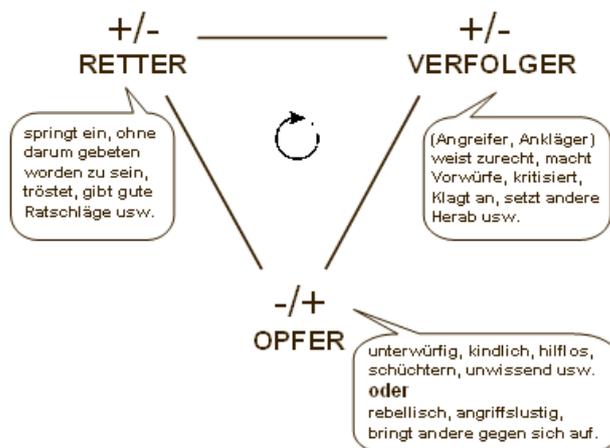
Traumatisierte Menschen konfrontieren uns mit ihrem Trauma; ob wir Das wollen oder nicht. (Alles Wirkliche ist Begegnung, M. Buber)

Traumatisierte Menschen inszenieren ihre Geschichte im Alltag

Sie leiden unter nicht kontrollierbaren Erinnerungen

Sie übertragen traumatische Bindungserfahrungen

Drama - Dreieck (nach S. Karpman)



Die zu verteilenden Rollen sind die des Retters/Retterin, des Verfolgers/Verfolgerin oder des Opfers.

Vor allem bei starken Gefühlen ist es wichtig, hinzuschauen, ob die Emotionen vielleicht mit der eigenen Geschichte zu tun haben oder ob ich eine Rolle übernommen habe, z.B. als Verfolger, Retter oder Opfer.

Im Umgang mit Flüchtlingen könnte vor allem die Rolle des Retters sehr verführerisch sein.

Wenn es gelingt die gespielte Rolle zu erkennen, kann man aus dem Drama Dreieck aussteigen und wieder handlungsfähig werden. Eine wertschätzende, kongruente empathische Grundhaltung ist nur so möglich und Grundstein für eine tragfähige Beziehung. Welche wiederum Grundlage ist für eine neue Beziehungserfahrung.

Schutzmassnahmen vor Helferkrisen, Burnout und „Compassion Fatigue“

Im Team:

- ✓ Teaminterne Stressoren und externe Bedrohungen wahrnehmen
- ✓ Intervention, Coaching und Supervision, spezif. WB
- ✓ Arbeitsorganisatorische Massnahmen: keine engen Deadlines, geschützte Zeitfenster von ca 1,5 St.
- ✓ Feedback zur eigenen Arbeit einfordern
- ✓ Aufgaben definieren
- ✓ Konflikte lösungsorientiert diskutieren

Schutzmassnahmen vor Helferkrise, Burnout und „Compassion Fatigue“

Stabilisierungstechniken
Achtsamkeitsübungen (im Hier und Jetzt sein)

Imaginative Verfahren (Stärkung von Selbstheilungskräfte, verändert den inneren Dialog, mentales üben von Verhaltensalternativen u.a.)

Körperorientierte Verfahren
Sich auf Haltung, Atmung, Verspannungen, Gestik achten.

Distanzierungstechniken
Kontrolliertes Ablenken, um eine Distanz zu den belastenden Bildern und Gedanken zu erlangen.



Seite 33



Schutzmassnahmen vor Helferkrise, Burnout und „Compassion Fatigue“

Vgl. unsere Broschüre:
<https://www.migesplus.ch/publikationen/wissen-verstehen-handeln/>

Seiten 26f

Mehr wissen, besser verstehen,
bewusster handeln

Information für hauptamtliche und freiwillige Mitarbeitende,
die mit traumatisierten Geflüchteten zusammentreffen



Seite 34





Literatur

Schulze, Loch, Gahleitner, (Hrsg.) (2016)
Soziale Arbeit mit traumatisierten Menschen:
Plädoyer für eine psychosoziale Traumatologie
 (3. unveränderte Auflage). Baltmannsweiler: Schneider Verlag.

Huwylar Livia & Blum Nicole (2014)
Traumasensible Sozialarbeit - Sozialarbeiterische Unterstützung
bei der Traumabewältigung
 (Bachelor-Thesis, Bachelor of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschule Luzern).
 Abgerufen von <http://www.soziothek.ch/traumasensible-sozialarbeit>

Huber, Michaela Psychologische Psychotherapeutin
 Diverse Publikationen zum Thema Trauma, Traumabehandlung, s. unter:
<http://www.michaela-huber.com>

Hauser, Monika. (2008)
Nicht aufhören anzufangen. Eine Ärztin im Einsatz
für kriegstraumatisierte Frauen.
 Rüffer & rub.

Literatur (Broschüren)

Traumapädagogische Infos für pädagogisch arbeitende zum Thema seelische Verletzungen und ihre Auswirkungen auf den schulischen Alltag

<http://www.marianneherzog.com/publikationen>

Flüchtlingskinder und jugendliche Flüchtlinge in Schulen, KIGA und Freizeiteinrichtungen

<http://www.ztk-koeln.de/info-broschueren/broschuere-fluechtlingskinder-und-jugendliche-fluechtlinge-in-schulen-kindergaerten-und-freizeiteinrichtungen>

Ratgeber für Flüchtlingse Eltern der Bundes Psychotherapeuten Kammer

<http://www.bptk.de/publikationen/bptk-infomaterial.html>

Weiterbildung:

Fachkurs Trauma und Beratung

Fachhochschule für Soziale Arbeit Bern

Dozentin: Bettina Grote

19.11.2018
Hier steht der Name der Präsentation
Seite 37

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegsopter 

Literatur

Zum Thema Migration

- <https://www.fluechtlingshilfe.ch/>
- <https://www.sem.admin.ch/>

Zum Thema Migration und Gesundheit

- www.migesplus.ch/

Zum Thema Trauma, Traumabehandlung

- www.torturevictims.ch/

Seite 38

Schweizerisches Rotes Kreuz
Ambulanz für Falter- und Kriegsopter 