

| | |
|--|-----------|
| Mit Sensibilität und Entschlossenheit – die Erstbegegnung mit Menschen in psychischer Not | 7 |
| Krisen und Krisenbewältigung verstehen | 11 |
| Krisen als Zeichen von Veränderungsprozessen | 11 |
| Unterscheidung von »Krise« und »Notfall« | 13 |
| Wie kommt es zur Krise? | 15 |
| Was geschieht unter einer überfordernden Belastung? | 18 |
| Bewältigung einer Krise | 28 |
| Was eine Krisenintervention bewirken kann | 32 |
| Aktive Interventionen | 34 |
| Gewusst, wann und wie – methodisches Vorgehen | 39 |
| Drehbuch: die fünf Phasen einer Intervention | 39 |
| 1. Phase: Verbinden | 41 |
| 2. Phase: Vorbereiten | 42 |
| 3. Phase: Verstehen | 45 |
| 4. Phase: Verändern | 48 |
| 5. Phase: Verabschieden | 51 |
| »Schlüsselsyndrome«: | |
| Vorgehen je nach anfänglichem Erscheinungsbild | 55 |
| Setting: Rahmenbedingungen für lösbare Aufgaben schaffen | 58 |
| Beurteilung: von der Triage bis zur Evaluation | 60 |
| Kommunikation: zuhören und moderieren | 66 |
| Im Fokus: schützen und Neues wagen | 70 |
| Maßnahmen: Mittel der Entlastung und Bewältigung | 72 |
| Vernetzung | 72 |
| Psychohygiene | 73 |
| Entlastung | 74 |
| Medikamente | 75 |
| Time-out | 76 |

| | |
|--|-----|
| Vorgehen bei akuter Aggression und Gewalt | 78 |
| Selbst- und Fremdgefährdung einschätzen | 78 |
| Vorgehen bei Suizidalität | 80 |
| Vorgehen bei Drohung und Gewalt | 86 |
| Nachbearbeitung eines Gewaltvorfalls | 92 |
| <i>Die Betreuung von Opfern</i> | 95 |
| <i>Nachbesprechung mit dem Täter</i> | 96 |
| Vorgehen bei wahnhaftem Verhalten | 99 |
| Umgang mit schwer kommunikationsgestörten Klienten | 104 |
| Klinikeinweisung und Zwangsmaßnahmen | 107 |
| Vorgehen bei kommunikationsfähigen Klienten in Krisen .. | 118 |
| Einzelberatung | 118 |
| Paar- und Familiengespräche | 130 |
| Umgang mit »schwierigen« Personen | 135 |
| Selbsthilfe für Helferinnen und Helfer | 141 |
| Eigenen Krisen und Burn-out vorbeugen! | 141 |
| Sich Überforderung eingestehen! | 145 |
| Multiprofessionelle Zusammenarbeit fördern! | 148 |
| Neubeginn und Perspektiveneröffnung – Verabschiedung nach der Notfall- und Krisenintervention | 153 |
| Literatur | 156 |