

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