

Handbuch Betreuung

Reflexion



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Einleitung
6	Stress
6	Definition
7	Stressbewertung
7	Stressauslöser
8	Stressreaktionen
9	Stressprävention
9	Prävention in körperlicher Hinsicht
9	Prävention in psychischer Hinsicht
10	Prävention in organisatorischer Hinsicht
10	Prävention in kognitiver Hinsicht (Denkarbeit)
11	Stressprävention im Zivilschutz
11	Konsequenzen für den Einsatz
11	Bezüglich der zu betreuenden Personen
11	Als Einsatzkraft
13	Vorurteile
13	Stereotypen und Vorurteile
13	Entstehung von Vorurteilen
13	Selbst entwickelte Vorurteile
14	Übernommene oder angelernte Vorurteile
14	Aus Unkenntnis entstandene Vorurteile
14	Aus Angst entstandene Vorurteile
15	Verfestigung von Vorurteilen
15	Verfestigung durch Vermeidung anderer Erfahrungen
15	Zusammenfassung zur Entstehung von Vorurteilen
16	Verfestigung durch selektive Wahrnehmung
16	Verfestigung durch selbsterfüllende Prophezeiungen
16	Überwindung von Vorurteilen
17	Werte
17	Allgemeines
18	Einstellungen und Verhalten
19	Bibliografie

Einleitung

In der Betreuung geht es nicht nur um Wissen und Fertigkeiten, sondern auch um die eigene Haltung den Klientinnen und Klienten gegenüber. Die persönliche Einstellung und die zu vertretenden Werte sind dabei wichtige Faktoren. Im Umgang mit Menschen in schwierigen Situationen spielt das Zwischenmenschliche eine grosse Rolle, wobei sich beide Seiten, Betreuende und Betreute, in einer besonderen Situation befinden. Professionell ist, sich dessen bewusst zu sein, genau hinzuschauen und zur Reflexion bereit zu sein. Die Frage, welche Gedanken und Gefühle die Situation in einem selbst auslöst, ist dabei zentral und sie betrifft nicht nur die Betreuerinnen und Betreuer – auch die anderen Fachbereiche des Zivilschutzes können von diesen Erfahrungen profitieren.

Stress ist in einem Einsatz für alle Dienstleistenden ein wichtiger Faktor. Einerseits stehen unsere Kundinnen und Kunden unter Stress, andererseits wir selber. Ein Unterstützungspionier, der bei einer Bergung mithilft, weiss beispielsweise nicht, was ihn erwartet und welche Reaktionen der Einsatz bei ihm auslösen wird.

Stress, der Umgang mit Vorurteilen und Erwartungen sowie die zu vertretenden Werte sind Teil des Themas Reflexion. Das Begreifen der Zusammenhänge und die Fähigkeit zur Reflexion sollen helfen, in einer Betreuungssituation die zu Betreuenden professionell zu unterstützen.

Stress

Definition

Stress ist jede Situation, in welcher äussere und/oder innere Anforderungen die Bewältigungsmöglichkeiten eines Individuums beanspruchen oder sogar übersteigen.

Menschen werden mit vielen Situationen konfrontiert, die bewältigt werden müssen. Wird die Bewältigung einer solchen Situation als realistisch eingeschätzt, steigert sich die Leistungsfähigkeit eines Menschen. Unter anderem wird dies durch die Ausschüttung körpereige-

ner Substanzen unterstützt. Gelingt es einer Person, eine Herausforderung zu meistern, wird sie positive Gefühle wie Freude oder Stolz empfinden, ähnlich wie ein Marathonläufer, der als Erster durchs Ziel rennt. Dieser hilfreiche und positive Stress wird als Eustress bezeichnet. Stehen Menschen vor einer Situation, die sie als nicht bewältigbar einschätzen, entwickeln sie negative Gefühle wie Angst oder Schuld. Dieser negative Stress wird Distress genannt.



Abb. 1: Symbolische Darstellung der Stressentstehung.

Stressbewertung

Beim Thema Stress spielen persönliche Ressourcen eine grosse Rolle. Dazu gehören:

- die persönlichen Erfahrungen,
- die gelernten und erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten,
- das trainierte Verhalten,
- das soziale Umfeld,
- die eigene Gesundheit.

Diese Faktoren beeinflussen die individuelle Bewertung einer Situation und dadurch auch deren Bewältigung. Die persönlichen Ressourcen sind während der Lebenszeit einem stetigen Wandel ausgesetzt. Dies bedeutet wiederum, dass Situationen je nach Lebensphase anders beurteilt und entsprechend bewältigt werden.

Stressauslöser

Ein gewisses Stressniveau ist bei allen Menschen vorhanden. Der Alltagsstress besteht aus den täglichen Anforderungen im privaten und beruflichen Bereich sowie kleineren und grösseren Ärgernissen. Zusätzlich können unerwartete Stressoren entstehen (z. B. Todesfall, Verlust des Arbeitsplatzes, Prüfungen usw.). Des Weiteren können unerwartete Ereignisse ausserhalb des normalen Alltags eintreten (z. B. Katastrophen, Unfälle, Verbrechen usw.). Je grösser der Stress wird, desto stärker werden die Reaktionen darauf.

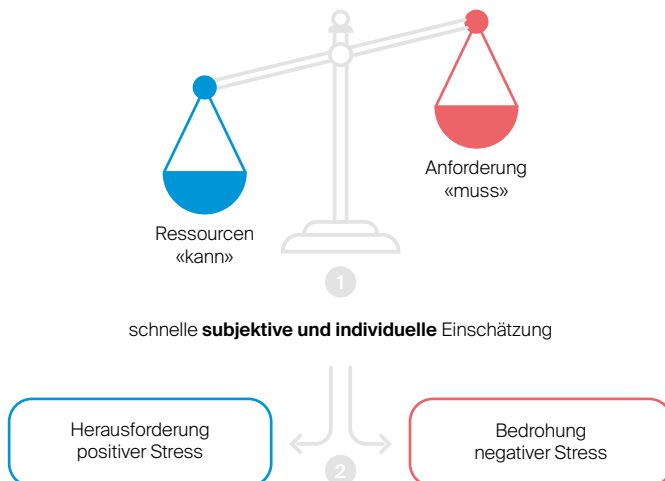


Abb. 2: Vereinfachte Darstellung der Bewertung von Stress.

Auslöser in der eigenen Person (innerer Stressor)

- Ansprüche und Erwartungen an sich selbst
- Persönliche Ziele (Beruf/Gesellschaft)
- Werte und moralische Vorstellungen
- Normative Aspekte, welche für das Individuum wichtig sind
- Emotionale Belastungen

Auslöser in der Umwelt (äusserer Stressor)

- Erwartungen von aussen
 - Umfang einer Aufgabe
 - Schwierigkeitsgrad einer Aufgabe
 - Informationsmangel oder -überfluss
 - Verantwortung
 - Soziale, wirtschaftliche und kulturelle Bedingungen (Veränderungen)
-

Tab. 1: Interne und externe Stressfaktoren.

Stressreaktionen

Stress und die Reaktionen darauf sollen es dem Menschen grundsätzlich ermöglichen, eine bedrohliche Situation zu überleben (z. B. Kampf oder Flucht). Die Reaktionen auf Stress können einzeln oder kombiniert in unterschiedlicher Stärke und von Mensch zu Mensch verschieden auftreten. Wichtig ist dabei, zu wissen, dass es sich um normale Reaktionen auf ein abnormales Ereignis handelt.

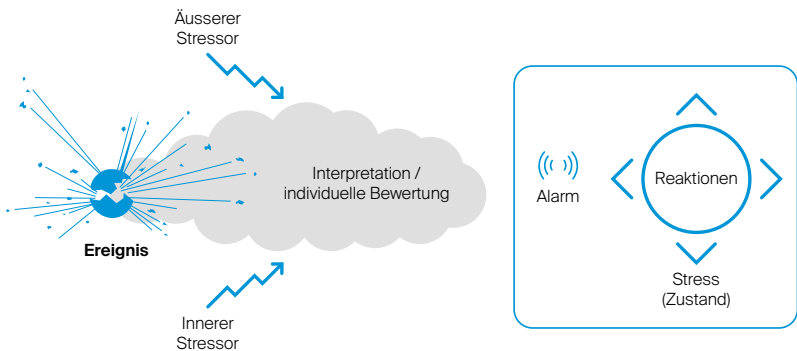


Abb. 3: Entstehung von Stressreaktionen.

Körper

Erschöpfung, Müdigkeit, Übelkeit, Benommenheit, Schwitzen, Zittern, Herzrasen, Schlaflosigkeit, Appetitlosigkeit, Nervosität, erhöhte Wachsamkeit

Gedanken

Bewertungen, Interpretationen, Gedankenkreisen, Konzentrationsschwierigkeiten, Vermeidung der Erinnerung

Gefühle

Gefühlstaubheit, Niedergeschlagenheit, Trauer, Schuldgefühle, Schamgefühle, Ärger, Wut, Angst vor Kontrollverlust, Gefühlsschwankungen

Verhalten

Hyper-/Hypoaktivität, Vermeidung, sozialer Rückzug, Schweigen, plötzliches Weinen, Gereiztheit

Tab 2: Mögliche Stressreaktionen

Stressprävention

In der nachstehenden Zusammenstellung sind erprobte Massnahmen zur Stressprävention aufgeführt. Sie können in aussergewöhnlichen Situationen oder im Alltag angewendet werden.

Prävention in körperlicher Hinsicht

- Sport, Bewegung, frische Luft (eine gute körperliche Verfassung anstreben).
- Regelmässige, ausgewogene und gesunde Ernährung.
- Regelmässig und genügend Flüssigkeit zu sich nehmen.
- Den Körper pflegen (Hygiene).
- Regelmässig und genügend schlafen.
- Bewusste Pausen in den Alltag einbauen.

Prävention in psychischer Hinsicht

- Vertrauen in sich selber haben (Fähigkeiten, Leistung und Belastbarkeit).
- Aggressionen wahrnehmen und kontrolliert abreagieren (z. B. Schimpfen).
- Ablenkung (Hobbys, Bücher, Radio, TV usw.).
- Soziale Kontakte pflegen (Gespräche, Briefe, Ausflüge usw.).
- Über Ängste sprechen (mit Freundinnen und Freunden, Bekannten, Verwandten).
- Herausforderungen als Chancen sehen und annehmen.
- Durchhaltevermögen trainieren.

- Sich positiv beeinflussen: Perspektive ändern, sich auf etwas Schönes und Angenehmes freuen, sich auf die Lösung der Aufgabe konzentrieren.
- Das eigene Selbstwertgefühl erhalten und steigern: Die eigenen Bedürfnisse erkennen und dazu stehen, notwendige Abgrenzungen vornehmen, die eigene Rolle verstehen und ausfüllen, Erwartungen an andere transparent machen, Feedback geben und einholen.

Prävention in organisatorischer Hinsicht

- Arbeitserleichterungen schaffen: Funktionaler Arbeitsplatz, funktionale Arbeitsbedingungen.
- Zeit sinnvoll nutzen, auch zur Entspannung.
- Möglichkeiten zum Mitdenken/Reden nutzen.
- Verantwortung delegieren, wahrnehmen und übernehmen.
- Arbeitsinhalte und Zuständigkeiten definieren.
- Planungssicherheit schaffen.

Prävention in kognitiver Hinsicht (Denkarbeit)

- Sich mit hypothetischen Fragen und Antworten auf Zukünftiges vorbereiten (Was ist das Schlimmste, das passieren könnte? Was könnte mir zustossen, was anderen Personen? Wie werde ich in der zu erwartenden schlimmsten Situation reagieren? Könnte ich anders reagieren? Wie wahrscheinlich ist das Eintreffen der schlimmsten Situation? Was wäre das Beste, das passieren könnte?).
- Den seelischen Energiehaushalt unter Kontrolle bringen (Was stresst mich? Wovor habe ich Angst? Wo kann ich Kraft herholen? Was freut mich? Wo habe ich Erfolg? Was kann ich für mich lernen?).
- Die Situation, in der ich mich befinde, zu beeinflussen versuchen (Wie kann ich zur Verminderung von Stress beitragen? Was kann ich verbessern?).
- Hilfestellungen in Betracht ziehen (Bin ich allein mit diesem Problem? Wer könnte mich unterstützen, mir helfen, zuhören usw.?).

Stressprävention im Zivilschutz

- Realistische, einsatzbezogene Ausbildungen durchführen.
- Innerhalb der eigenen Organisation Vertrauen aufbauen.
- Vertrauen in die Führung, die Mitarbeitenden, Kameradinnen und Kameraden haben.
- Vertrauen in das Einsatzmaterial haben.
- Gutes Einsatz-, Arbeits- und Ausbildungsklima schaffen.
- Transparent und zielgerichtet kommunizieren und informieren.

Konsequenzen für den Einsatz

Bezüglich der zu betreuenden Personen

Personen, welche Betreuung benötigen, sind nicht freiwillig in dieser Situation. Sie wurden mit einem Ereignis konfrontiert und müssen dieses in einer für sie fremden Um-

gebung bewältigen. Deshalb können die Reaktionen der Menschen sehr unterschiedlich ausfallen und müssen akzeptiert werden.

Als Einsatzkraft

Von einem Moment auf den anderen wird die Einsatzkraft aus dem «Zivilen» in den Einsatz gerufen. Alle Einsatzkräfte machen sich unmittelbar vor einem Einsatz Gedanken (Was erwartet mich? Sind wir der Aufgabe gewachsen?). Zusätzlich muss beachtet werden, dass alle Einsatzkräfte auch einen persönlichen «Stressrucksack» aus ihrem Privatleben mit in den Einsatz nehmen, was unter Umständen den Druck erhöhen kann.

Evakuierte	Asylsuchende
<ul style="list-style-type: none">- Überraschendes Ereignis (Katastrophe/Notfall)- Bedrohung (physisch)- Ungewisse Zukunft- Traumatisierende Erlebnisse/Bilder/ Geräusche/Gerüche	<ul style="list-style-type: none">- Bedrohung im Heimatland (physisch und psychisch)- Anstrengende Flucht- Zurückgebliebene Angehörige und Freunde- Ungewisse Zukunft- Traumatisierende Erlebnisse/Bilder/ Geräusche/Gerüche

Tab. 3: Beispiele für belastende Stressfaktoren bei Evakuierten und Asylsuchenden.

Nach dem Einsatz ist die Situation ähnlich. Die Einsatzkraft wurde verschiedenen Erlebnissen, Bildern und Geschichten im Einsatz gegenübergestellt und nimmt diese nun mit in ihr Privatleben. Neben positiven Erfahrungen und Gefühlen nach einem Einsatz können auch negative und belastende Erlebnisse präsent sein, worauf bereits zu verschiedenen Zeitpunkten vor und während des Einsatzes reagiert werden kann:

- Trainings und Übungen bilden die wichtigste Grundlage für die Sicherheit und die Einsatzbereitschaft.
- Briefings vor den Einsätzen sind für die mentale Einsatzbereitschaft essenziell.
- Nachbesprechungen: Hier sollen die Charakteristik und die Bewältigung des Ereignisses sowie mögliche psychische Reaktionen und der Umgang mit diesen besprochen werden. Der Einsatz des Peers ist in diesem Fall Standard. Ohne Nachbesprechung darf niemand aus dem Einsatz entlassen werden.

Vorurteile

Stereotypen und Vorurteile

Stereotypen sind allgemeine Zuschreibungen, die nicht der Realität entsprechen müssen. Sie verzerren und vereinfachen für uns ein Objekt, eine soziale Gruppe, eine geografische Einheit usw. und dienen uns als Orientierungshilfen in einer komplexen Umwelt. Der Begriff kommt aus dem Griechischen und bedeutet so viel wie «starres Muster».

Ein ähnlicher Begriff ist «Vorurteil». Ein solches entsteht, wenn die verallgemeinerten Eindrücke mit Emotionen und Bewertungen besetzt werden und dadurch unsere Wahrnehmung, unser Verhalten und unsere Interpretation steuern. Somit ist ein Vorurteil eine geistige Einstellung, welche die Wahrnehmung unserer Umwelt und die Reaktion darauf beeinflusst.

Entstehung von Vorurteilen

Selbst entwickelte Vorurteile

Vorurteile können im Bereich der Wahrnehmung entstehen: Die Wahrnehmung kann durch Emotionen oder Stress gestört sein. Dadurch kann das Gegenüber nicht adäquat wahrgenommen werden.

Beispiel: Ein Haus brennt. Die Feuerwehr erscheint, beginnt aber nicht sofort mit den Löscharbeiten. Die evakuierten Bewohnerinnen und Bewohner sind mit dem Vorgehen der Feuerwehr nicht einverstanden. Sie finden es sei zu langsam und nicht zielgerichtet. Dass die Feuerwehr zuerst die Situation erfassen und wichtige Vorkehrungen treffen muss, wird von den verängstigten und unter Stress stehenden Bewohnerinnen und Bewohnern ausgeblendet.

Vorurteile können durch fehlinterpretierte Wahrnehmungen entstehen: Eine Situation oder Äußerung wird falsch gedeutet oder interpretiert.

Beispiel: Am Morgen trifft Person A im Bus immer auf denselben lächelnden Fahrgast. Person A denkt, dass der Fahrgast debil oder alkoholabhängig ist. In Wahrheit lächelt der Fahrgast, weil ihn Person A an eine alte Freundin oder einen alten Freund erinnert.

Vorurteile

Vorurteile können durch persönliche Erwartungen entstehen: Nicht erfüllte Erwartungen können ein falsches Bild von anderen entstehen lassen, obwohl die Ursache der Enttäuschung bei den Erwartungen zu suchen ist. Manches Vorurteil würde weniger stark ausfallen, wenn das Geschehene nicht an den Erwartungen gemessen werden würde.

Beispiel: Die Sommerferien verbringt Person A im Ort B, der ihr als sehr sonnig beschrieben wurde. Folglich ging sie mit der Erwartung dorthin, dass die ganze Woche die Sonne scheinen wird. Es regnete jedoch fast die ganze Woche. Person A hat Ort B nun als verregneten Ort im Kopf gespeichert.

Übernommene oder angelebte Vorurteile

Vorurteile können durch die Übernahme fremder Einschätzungen entstehen: Manchmal werden Werthaltungen oder Urteile anderer (Familie, Erzieher/in, Lehrer/in, Politiker/in, Vereinskolleginnen/-kollegen usw.) übernommen. Die Abhängigkeit von der Familie oder einer Gruppe zwingt oft zur Übernahme von Vorurteilen, damit der innere Zusammenhalt nicht gefährdet wird bzw. damit ein Ausschluss vermieden werden kann.

Beispiel: Mein Vater erzählte mir immer, dass Schweizer nicht die Fähigkeit besitzen, gut Fussball zu spielen. Obwohl die Nationalmannschaft sich regelmässig für die Weltmeisterschaft qualifiziert, glaube ich immer noch, dass die Schweizer nicht gut Fussball spielen können.

Aus Unkenntnis entstandene Vorurteile

Unkenntnis oder unzureichende Kenntnis bezüglich eines Menschen, eines Sachverhaltes oder einer Situation fördern die Entwicklung von Vorurteilen oder hindern das Überprüfen von übernommenen Vorurteilen. Unkenntnis bleibt bestehen, wenn der Wille nach Erkenntnis nicht vorhanden ist. Unkenntnis kann auch eine Verweigerungshaltung gegenüber Neuem sein.

- Lieber behalte ich mein positives Bild, als dass ich es durch Nachfragen zerstöre.
- Oftmals unterdrücken wir unser Wissen, um liebgewonnene Vorurteile nicht aufgeben zu müssen.

Aus Angst entstandene Vorurteile

Angst ist ein Boden, auf dem viele Vorurteile bestens gedeihen und ihre Entlarvung verhindert wird. Meine Angst vor der Arbeitslosigkeit schürt das Vorurteil, dass andere (z. B. Ausländer) mir den Job wegnehmen.

Zusammenfassung zur Entstehung von Vorurteilen



Abb. 4: Entstehung von Vorurteilen.

Verfestigung von Vorurteilen

Verfestigung durch Vermeidung anderer Erfahrungen

Menschen versuchen negative Erfahrungen zu umgehen. Ergibt sich aus einer bestimmten Situation eine negative Erfahrung, wollen sie ähnliche Erlebnisse vermeiden. Gemachte Erfahrungen können nachträglich kaum verändert werden, was zu einer Verfestigung von Vorurteilen führt. Allgemein gilt: Wenn ein Feindbild zu einem Vermeidungsverhalten führt, stärkt das

Vermeidungsverhalten das Feindbild. Es besteht also ein Teufelskreis, der kaum durchbrochen werden kann.

Beispiel: «Vor zwanzig Jahren sollte ich schon einmal die Bedienung eines Computers lernen – mein Gott, war das eine Quälerei! An so ein Gerät bekommen mich keine zehn Pferde mehr!» Durch das Vermeiden der Bedienung von Computern bleibt die Benutzerfreundlichkeit heutiger Geräte für die Person unbekannt.

Verfestigung durch selektive Wahrnehmung

Um innere Konflikte zu vermeiden, besitzt der Mensch eine selektive Wahrnehmung. Wir sehen teilweise nur das, was wir sehen wollen. In seltenen Fällen kann es zu einer Änderung oder einem Bruch unserer Vorurteile kommen.

Beispiel: In Luzern regnet es immer. Tage mit Sonnenschein werden wir weniger bewusst wahrnehmen.

Verfestigung durch selbsterfüllende Prophezeiungen

Wenn wir ein Vorurteil haben und uns dementsprechend gegenüber einem Menschen verhalten, kann es geschehen, dass dieser Mensch sich schliesslich tatsächlich unserem Vorurteil entsprechend verhält.

Beispiel: Behandelt eine Chefin oder ein Chef das Personal wie Kleinkinder, werden diese sich eventuell entsprechend verhalten.

Überwindung von Vorurteilen

Jeder Mensch lässt sich von Stereotypen beeinflussen und besitzt Vorurteile. Um diese überwinden zu können, müssen wir uns bewusst sein, dass wir Vorurteile haben und diese kennen. Die Selbstreflexion und die Bereitschaft, an der eigenen Haltung zu arbeiten, sind die wichtigsten Schritte bei der Überwindung der Vorurteile. Man sollte also immer bereit sein, Stereotype zu relativieren und eigene Vorurteile zu revidieren.

Strategien zur Überwindung von Vorurteilen:

Information

Bestehen in einem Bereich Vorurteile, kann durch Interesse und eine gewissenhafte Recherche das eigene Wissen erweitert werden. Hierzu sollten mehrere Informationsquellen verwendet und unterschiedliche Perspektiven eingenommen werden.

Konfrontation

Bewusste Konfrontation mit seinen Vorurteilen betreffend Menschen, Orten, Ländern usw. Durch eine bewusste Begegnung können Vorurteile revidiert oder abgebaut werden.

Offenheit

Der gegenseitige Austausch mit anderen Personen und Meinungen kann zu einer Veränderung oder einem Abbau der eigenen Vorurteile führen.

Werte

Allgemeines

In einer Notsituation sind alle Beteiligten in einer ausserordentlichen Situation und stehen unter Stress. Nicht alle Bedürfnisse können erfüllt werden. In solchen Situationen gewinnt die Art und Weise, wie sich die Betreuenden den Menschen in Not gegenüber verhalten, an Bedeutung.

In diesem Abschnitt geht es um Haltungen und Einstellungen. Ein Kriterium zur Anpassung des eigenen Handelns ist, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.

Grundsätze für die Betreuung

Respekt

Dem Gegenüber sollte mit dem nötigen Respekt begegnet werden. Dies bedeutet, dass die individuellen Ansichten des Gegenübers nicht gewertet werden, egal ob es die religiöse, spirituelle, sexuelle oder kulturelle Orientierung betrifft.

Autonomie/Kontrolle

Für die zu betreuenden Personen ist es wichtig, Kontrolle über möglichst viele Lebensbereiche zurückzuerhalten. Dies bedeutet, dass diese Personen im Rahmen ihrer und unserer Möglichkeiten zur Autonomie befähigt und darin nicht gehemmt werden sollten.

Um z. B. religiösen Tätigkeiten nachzugehen, ist es nicht nötig, einen Gebetsraum einzurichten (dazu fehlt oft das nötige Wissen). Das Zurverfügungstellen eines geschützten Rahmens reicht oft, um die Autonomie der zu Betreuenden zu gewährleisten.

Fairness

Jede der zu betreuenden Personen ist gleich zu behandeln. Die Rechte aller werden auf unparteiische und objektive Weise geachtet.

Carl Rogers proklamiert die folgenden drei Variablen:

Verständnis

Ich verstehe, in welcher Situation sich das Gegenüber befindet.

Akzeptanz

Ich akzeptiere das Gegenüber so, wie es ist (ich muss nicht einverstanden sein).

Kongruenz

Ich bleibe mich selbst und beobachte mich (was geschieht bei mir?).

Einstellungen und Verhalten

Sobald eine Person die Uniform des Zivilschutzes anzieht, repräsentiert sie die Werte und Normen der Organisation. Dies bedeutet, dass AdZS lernen müssen, ihre persönlichen Werte und Normen in diesem Augenblick beiseite zu legen und die Werte der Organisation zu vertreten.

Zu Beginn müssen die Werte und Normen der Organisation erarbeitet werden. Die Vision der Führung muss gegenüber den AdZS transparent gemacht werden. Somit haben die AdZS auch die Möglichkeit, sich darauf einzustellen und ihre eigenen Normen und Werte zu überdenken. Hierfür eignen sich verschiedene Arten der Umsetzung. Mithilfe von Verhaltensregeln und der Kenntnis von deren Hintergrund kann bereits ein Fundament gelegt werden. Dazu gehört, das persönliche Hinterfragen der eigenen Werte und Normen zuzulassen.

Bibliografie

Lazarus, R. S. & Launier, R. (1981): Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt.

In: Nitsch, J. R. (Hg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Huber, S. 213–259.

