

Modul 5: Methoden, um wirksame Befragungen durchzuführen



Organisation

- Abklärung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Aktionsplanungsprotokoll
- Verpflegung
- Verhalten im Brandfall und Fluchtwege
- Toiletten
- Pausen
- Ende



Zweck des Trainings

- **TOPHOUSE** Erasmus+ geförderte Mittel unterstützen Mitarbeiter/innen bei der Durchführung von personenzentrierten Befragungen zum Wohnen und zum Unterstützungsbedarf.
- Eine Reihe von Trainingsmodulen decken 11 verschiedene Lernergebnisse ab.
- Co-Moderation durch eine/n „Experten/in aus eigener Erfahrung“ und einem/r Trainer/in
- Dieses Training trägt zu den folgenden Lernergebnissen bei:
 - **LE1 Arbeiten Sie personenzentriert**
 - **LE2 Behandeln Sie Wohnplatzsuchende mit Würde und Respekt**
 - **LE5 Bauen Sie vertrauensvoller Beziehungen zu Wohnplatzsuchenden auf**
 - **LE6 Kommunizieren Sie wirkungsvoll und offen**

Vereinbarung der Teilnehmer/innen

- Respektieren Sie andere und ihre Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- Tragen Sie selbst etwas bei und ermöglichen Sie anderen einen Beitrag zu leisten.
- Es spricht immer nur eine/r.
- Stellen Sie Fragen.
- Vertraulichkeit
- Halten Sie sich an die Zeiten
- Mobiltelefone ab- oder leise stellen und außer Sichtweite bitte.



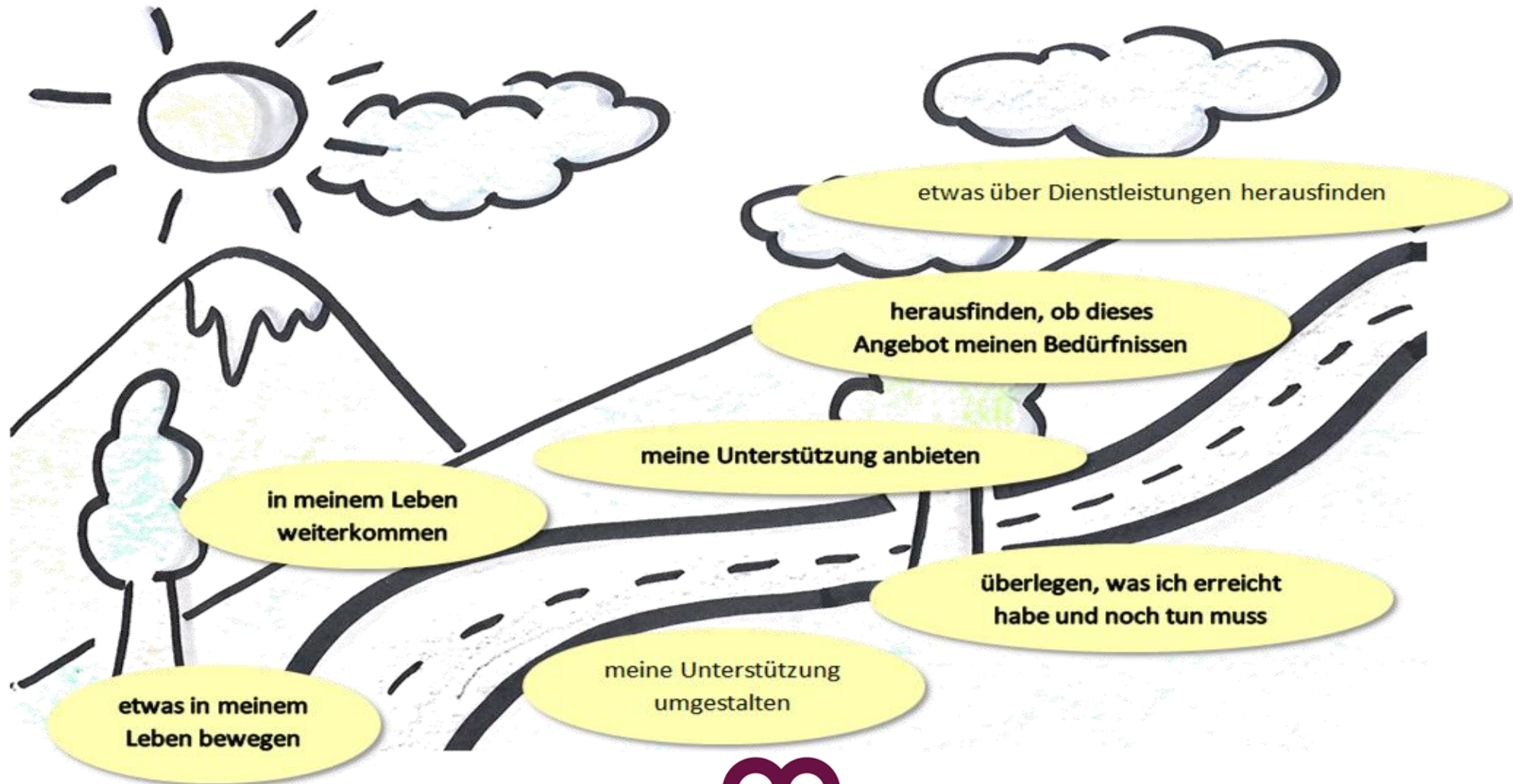
Ziele des Moduls

- Am Ende dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:
 - Instrumente zu beschreiben, die Sie im Bewertungsprozess unterstützen
 - einen stärkenorientierten Ansatz bei der Befragung einzusetzen
 - zu verstehen, was eine Psychologisch informierte Umgebung bedeutet
 - einen trauma-informierten Versorgungsansatz bei der Beurteilung von Wohnplatzsuchenden einzusetzen

Rechte der Wohnplatzsuchenden – ein Leitfaden für die Praxis

- EU-Menschenrechtskonvention (Gesetzgebung)
 - Artikel 3 Verbot der Folter - einschließlich erniedrigender Behandlung
 - Artikel 5 Recht auf Freiheit und Sicherheit der Person
 - Artikel 8 Recht auf Achtung des Privat- und Familienlebens, der Wohnung und des Schriftverkehrs
- UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (von den EU-Ländern ratifiziert)
 - Achtung der Rechte und der Würde von Menschen mit Behinderungen
- <https://www.youtube.com/watch?v=T1VXkO3RrBs> 3.08
- <https://www.youtube.com/watch?v=s3wccbM5LZs> 2.19

Weg der Wohnplatzsuchenden



Stärkenorientierter Ansatz



Philosophie

Defizit

- Etwas, das fehlt, etwas, das Sie nicht haben, etwas, das mit Ihnen nicht stimmt.

• Stärke

- Eine Fähigkeit, ein Gut oder eine Qualität, etwas, das Sie besitzen

Geschichte und Ursprünge

- In den späten 90er Jahren als Reaktion auf die damalige Sozialarbeitspraxis, die dazu neigte, Schuldzuweisungen und Urteile zu fördern, populär geworden.
- Formal entwickelt von einem Team der University of Kansas: Rapp, Saleeby und Weick.
- 1997 schrieb Rapp "The Strengths Model", das sich auf die "Verstärkung des Wohlergehens des Patienten" konzentrierte.
- "Das Wichtigste, was wir gelernt haben, war, dass die Psychologie unausgereift war. Wir haben den Teil über Geisteskrankheiten, über Reparaturschäden gemacht. Die andere Seite ist halbfertig, die Seite der Stärke, die Seite dessen, worin wir gut sind".

Geschichte und Ursprünge

- Eine Philosophie und ein Ansatz, der in verschiedenen Bereichen angewendet wird: Gesundheits- und Sozialfürsorge, Obdachlosigkeit, Wirtschaft, Bildung, Karriere und Beschäftigung.
- Die Bewertung des Ansatzes war begrenzt, es gab jedoch Studien, die zeigen, dass die Arbeit mit Einzelpersonen und Gemeinschaften durch einen "Stärken-Fokus" die individuellen Ergebnisse wie Lebensqualität, Beschäftigung und Gesundheit verbessert. (Krabbenborg, M. A., Boersma, S., & Wolf, J. R. (2013). Eine auf Stärken basierende Methode für obdachlose Jugendliche)

Ethos und Zweck

- **Was ist das nicht**
 - Eine einfache Lösung für komplexe Probleme
 - Ein "aus dem Regal"-Modell
 - Ein Streben nach Unabhängigkeit um jeden Preis
- **Was es ist**
 - Eine Verschiebung der Perspektive
 - Eine Machtverschiebung
 - Ein Modell, das Ihnen hilft, gute Praxis zu einer bewussten Entscheidung zu machen.
 - Ein Rahmen, um sich selbst und die Praxis eines anderen zu überprüfen.
 - **Eine Gelegenheit, die Erfahrung der Menschen mit Dienstleistungen würdevoller, nützlicher und ermächtigender zu machen.**

Definitionen

"Wenn wir die Menschen auffordern, nach Defiziten zu suchen, werden sie sie in der Regel finden, und ihre Sicht auf die Situation wird dadurch geprägt sein. **Wenn wir die Menschen bitten, nach Erfolgen zu suchen, werden sie sie in der Regel finden, und ihr Blick auf die Situation wird dadurch gefärbt.** " (Kral, 1989)

<https://www.youtube.com/watch?v=4JtWMzxyVo>

https://www.youtube.com/watch?v=i_0ZPJvIZyI

"Die Stärkenperspektive und die auf Stärken basierenden Ansätze **konzentrieren sich auf Stärken, Fähigkeiten und Potenziale und nicht auf Probleme, Defizite und Pathologien**" (Chapin, 1995; Early & GlenMaye, 2000; Saleebey, 1992d; Weick et al., 1989).

Stärken identifizieren

- Unabhängig von ihrer Geschichte/Umgebung glauben Sie, dass sie mit den Ressourcen in und um sie herum etwas von Wert aufbauen können..
- Wenn Menschen kämpfen, um die Herausforderungen des Lebens zu meistern, sind Sie in der Lage, Kompetenzen, Belastbarkeit und Einfallsreichtum hervorzuheben.
- Identifizieren und erklären Sie positive Eigenschaften, die sich durch ihr Verhalten/Erfahrung ausdrücken.
- **Es erfordert, dass die Fachkräfte davon ausgehen, dass jeder bereits vorhandene Stärken hat - man muss sie nur finden.**

Stärken identifizieren

					
Weisheit	Mut	Menschlichkeit	Transzendenz	Gerechtigkeit	Gemäßigkeit
Kreativität	Tapferkeit	Liebe	Schönheitsverständnis	Teamarbeit	Vergebung
Neugier	Ausdauer	Freundlichkeit	Dankbarkeit	Fairness	Bescheidenheit
Beurteilung	Ehrlichkeit	Soziale Intelligenz	Hoffnung	Führung	Sorgfalt
Lernlust	Lust		Humor		Selbstkontrolle
Perspektive			Spiritualität		

Systemüberholung

- **Wenn das gesamte System in einer auf Stärken basierenden Weise arbeiten würde, wäre der Verwaltungsaufwand:**
 - minimal
 - sinnvoll
 - sekundär zu den wichtigen Gesprächen und der menschlichen Interaktion
 - entwickelt, um zu helfen, nicht zu behindern

Kleine Änderungen, großer Unterschied

- **Nichts um Sie herum kann sich im Moment ändern, aber was können Sie in Ihrer täglichen Rolle tun?**
- Obwohl es hilft, wenn Ihre Unterlagen und Ihre Prozesse Ihren Ansatz unterstützen, ist es nicht unbedingt notwendig.
- Das Wichtigste sind die Dinge, die aus Ihrem Mund kommen, und die Auswirkungen, die sich auf die Gefühle der Wohnplatzsuchenden auswirken.

Denkt daran:

- **Wie fragen Sie?**
- **Wann fragen Sie das?**

Was ist mit der Sicherheitsplanung?

- Ein auf Stärke basierender Ansatz bedeutet nicht, Risiken zu ignorieren, sondern ihn einfach in eine andere Perspektive zu stellen.
 - Wie stellen Sie die Frage?
 - Warum fragen Sie danach?
 - Was fragen Sie denn?
 - Wann stellen Sie die Frage?
 - Wie definiert die Person, die vor Ihnen steht, das Risiko?
- Liegt der Schwerpunkt auf der Erfassung von Risiken oder darauf, etwas dagegen zu unternehmen?

Was ist mit den beruflichen Grenzen?

- Ein auf Stärke basierender Ansatz bedeutet nicht, dass berufliche Grenzen verschwimmen.
- Sie teilen offen Ihre Machtquellen, Ihr Fachwissen, Ihren Zugang zu Ressourcen und Ihre zwischenmenschlichen Fähigkeiten.
- Ihre Ressourcen werden als Stärken diskutiert, die Sie in die Beziehung zu den Dingen einbringen können, die Sie kontrollieren.
- Fördert eine geringere Abhängigkeit von Fachkräften als herkömmliche Modelle.

Zielsetzung und Definition des "Problems".

- Mit wessen Definition von "das Problem" arbeiten wir? Gibt es ein Problem?
- Warum müssen die Menschen warten, bis sie stabil sind, um positiv zu sein?
- Ein stärkenorientierter Ansatz erhöht das Engagement, damit Sie effektiver an der Problemlösung arbeiten können.
- Verwirren wir Systemprobleme mit den Problemen einer Person?

Psychologisch informierte Umgebungen

engl. Psychologically informed environments PIE



PIE ist

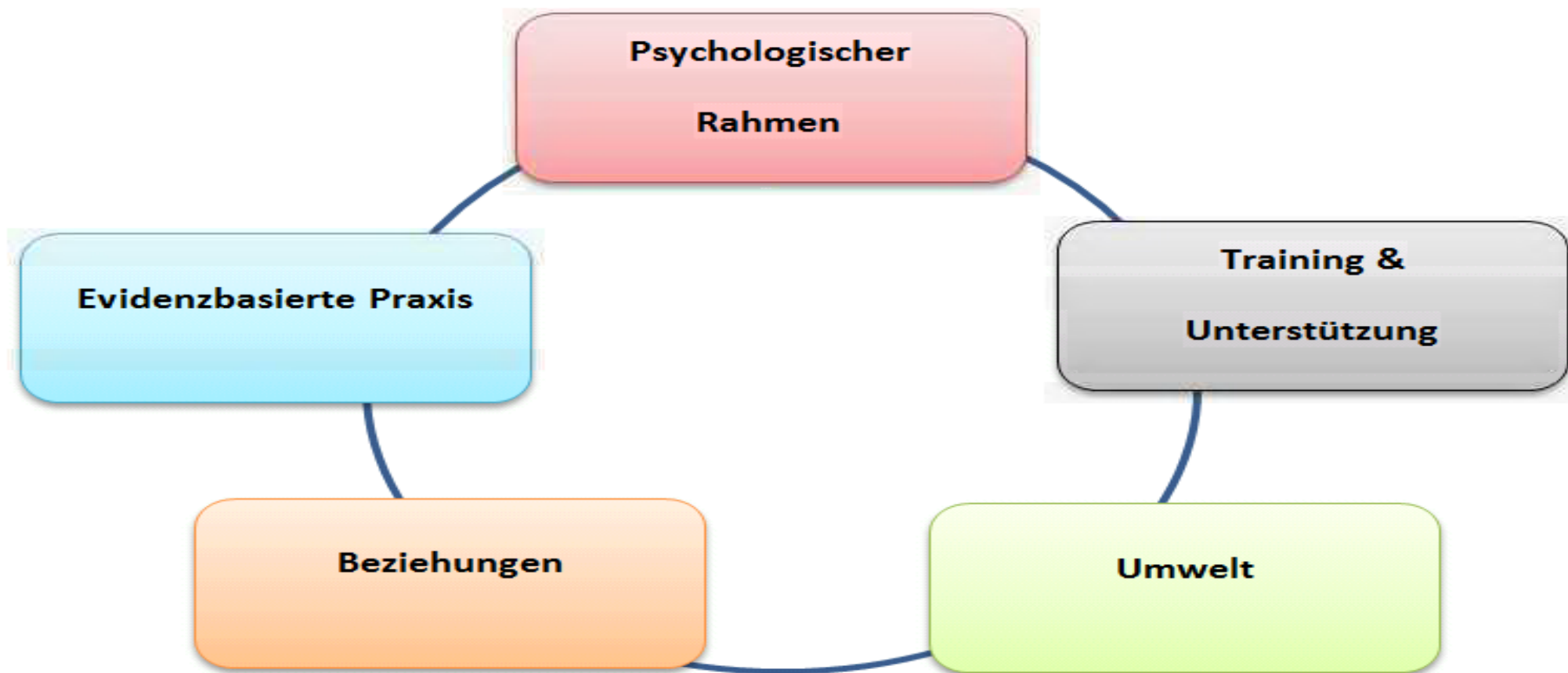
- Ein Ansatz für die Arbeit mit Wohnplatzsuchenden, die komplexe Traumata und Obdachlosigkeit erleben.
- Wenn Organisationen bewusst die Auswirkungen komplexer Traumata bei der Gestaltung und Erbringung ihrer Dienstleistungen berücksichtigen und darauf reagieren.
- Wie die Fachkräfte geschult und unterstützt werden, um die verhaltensbedingten und emotionalen Probleme, die sich aus komplexen Traumata ergeben (Kunden und ihre eigenen), zu erkennen und zu bearbeiten.

Definition

"...der definitive Marker eines psychologisch informierten Umfelds ist , wenn man gefragt wird, warum die Einrichtung so betrieben wird und die Fachkraft eine Antwort geben würden, die in Bezug zu emotionalen und psychologischen Bedürfnissen der Leistungsempfänger/innen steht."

Johnson & Haigh (2010)

Psychologisch informierte Umgebung





Psychologischer Rahmen

Definition des Traumas

"Psychologische Traumata können dazu führen, dass Sie mit unangenehmen Emotionen, Erinnerungen und Ängsten kämpfen, die nicht verschwinden werden. Es kann auch dazu führen, dass Sie sich taub, verbindunglos und unfähig fühlen, anderen Menschen zu vertrauen. Wenn schlechte Dinge passieren, kann es eine Weile dauern, bis der Schmerz überwunden wird und Sie sich wieder sicher fühlen."

<https://www.helpguide.org/articles/ptsd-trauma/coping-with-emotional-and-psychological-trauma.htm>

Trauma ist nicht das, was passiert ist, sondern das, was durch unsere Erfahrungen in uns zurückgelassen wurde.

Trauma und Obdachlosigkeit

- Goodman et al (1991) - Psychologisches Trauma und Obdachlosigkeit sind miteinander verbunden. Das eigene Zuhause verlieren, im "Obdachlosen-System" leben oder Traumata (insbesondere Frauen) vor der Obdachlosigkeit erleben. Obdachlose Menschen zeigen zwei der Symptome der Posttraumatischen Belastungsstörung: soziale Disaffiliation und erlernte Hilflosigkeit.
- Nick Maguire et al (Literaturübersicht) - starker Zusammenhang zwischen Obdachlosigkeit und komplexem Trauma. Es liefert das Argument warum psychologische Interventionen notwendig sind.
- Hard Edges (2015) - 85 % derjenigen, die mit Strafjustiz, Drogenmissbrauch und Obdachlosigkeit zu tun haben, haben als Kinder ein Trauma erlebt (nicht repräsentativ für Frauen mit unterschiedlichen Erfahrungen).

Unerwünschte Kindheitserfahrungen

- beinhalten einen oder mehrere der folgenden Punkte:

- Emotionaler Missbrauch

- Körperlicher Missbrauch

- Sexueller Missbrauch

- Emotionale Vernachlässigung

- Körperliche Vernachlässigung

- Häusliche Gewalt zwischen Eltern

- Drogen/Alkohol unter Verwendung der Eltern(s)

- Eltern mit psychischen Erkrankungen

- Verlorener Elternteil durch Trennung / Scheidung

- Ein Elternteil im Gefängnis

Studie zu negativen Kindheitserfahrungen

- Mit zunehmender Anzahl der nachteiligen Kindheitserfahrungen (nK) steigt auch das Risiko für Folgendes (bei 4 oder mehr nK):
 - **7 x** häufiger Alkoholismus und/oder Alkoholmissbrauch
 - **260%** häufiger chronisch obstruktive Lungenerkrankung
 - **460%** wahrscheinlicher für Depressionen
 - **1220%** erhöhtes Risiko von Selbstmordversuchen
 - Gesundheitsbezogene Lebensqualität
 - Illegaler Drogenkonsum
 - **220%** wahrscheinlicher an einer ischämischen Herzkrankheit zu erkranken
 - **240%** höheres Schlaganfallrisiko
 - **240%** höheres Hepatitis-Risiko - Lebererkrankung
 - Schlechte Arbeitsleistung und finanzieller Stress
 - **190 %** erhöhtes Krebsrisiko
 - **160%** erhöhtes Risiko für Diabetes

Mögliche Reaktionen auf ein Trauma

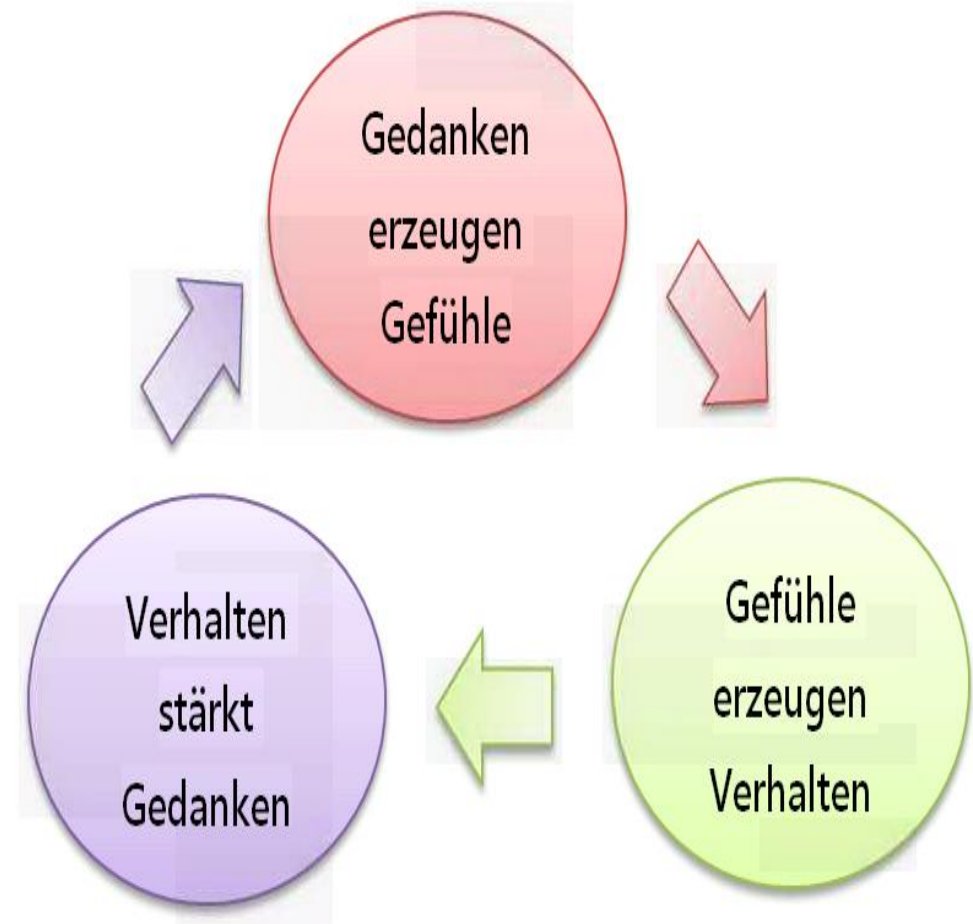
- Schwierigkeiten bei der Bearbeitung und der Steuerung von Emotionen
- Unregelmäßige Beziehungen - Probleme beim Verstehen anderer Menschen
- Geringes Selbstwertgefühl und Wut
- Verlust von Hoffnung und Selbstvertrauen, chronische Gefühle der Leere und Angst vor Verlassenheit.
- Selbstverletzung, impulsives Verhalten und schlechte Entscheidungsfähigkeiten

Emotionale Überflutung

- Der Mensch ist im Gleichgewicht zwischen Denken und Fühlen.
- Emotionale Überflutung (Gefühlsüberflutung)
- Schwierige Gespräche beschäftigen den grundlegendsten, ursprünglichen Teil des Gehirns - die Amygdala "Kampf oder Flucht" - Überschwemmung von Stresshormonen.
- Der Teil des Gehirns, der Informationen verarbeitet und rational denkt, ist vorübergehend außer Betrieb.

Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen

-die Herkunft, Funktion und Bedeutung des Verhaltens von Wohnplatzsuchenden zu verstehen, anstatt sich auf das Verhalten selbst zu konzentrieren.
- Lernen, sich der eigenen Gedanken und Emotionen bewusst zu werden und wie diese unser Verhalten und andere beeinflussen können.



Umsetzung in die Praxis

Schritt 1: Wählen Sie Ihre Vorgehensweise(en) aus

Schritt 2: Kerntraining

Schritt 3: Betriebsverfahren

Schritt 4: Überwachung und Überprüfung

Reflektierende Praxis - kontinuierliches Lernen

Das Traumasensible Unterstützungskonzept

Traumatasensible Unterstützung- eine Antwort auf ein Trauma

- TU ist ein Interventions- und Organisationsansatz, der sich darauf konzentriert, wie sich ein Trauma auf das Leben einer Person und ihre Reaktion auf verhaltensmedizinische Dienste von der Prävention bis zur Behandlung auswirken kann. Es gibt viele Definitionen von TU und verschiedene Modelle, um es organisationsübergreifend zu integrieren, aber ein "traumatisierter Ansatz" beinhaltet drei Schlüsselemente:
 - (1) die Prävalenz von Traumata zu **erkennen**;
 - (2) **Erkennen**, wie sich ein Trauma auf alle Personen auswirkt, die in dem Dienst, der Organisation oder dem System beteiligt sind, einschließlich der eigenen Mitarbeiter; und
 - (3) **Reaktion** durch die Umsetzung dieses Wissens in die Praxis".(SAMHSA, 2012)'

Traumatisierte Pflege

Traumatasensibel

Betonung der
Sicherheit

Möglichkeiten zur
Wiederherstellung
der Kontrolle

Stärken –
orientierter
Ansatz

Was könnte die Wohnplatzsuchenden erneut traumatisieren?

- mangelnde Privatsphäre, persönliche Fragen werden gestellt
- es wird einem nicht geglaubt, sich nicht verstanden fühlen oder Mitgefühl spüren, jemand, der sich mit dem Thema des Traumas unwohl fühlt, jemand, der sich nur auf Diagnosen/Etiketten konzentriert
- sich machtlos fühlen, sich kontrolliert fühlen, Mangel an Informationen
- Interaktion mit der Behörde, hospitalisiert werden, Sicherheit im Gebäude, beobachtet werden, bedroht werden
- berührt werden, persönliche Gegenstände werden berührt, Menschen sind zu nahe oder zu weit weg
- laute Geräusche, Schreien, Dunkelheit, Isolation

(CUCS-Schulung, 2014)

Mit einem Trauma konfrontiert werden

- Nicht urteilen, nicht schockiert sein, aktiv zuhören
- Anerkennung der Bedeutung und Normalität, aber Klärung der Rolle und der verfügbaren Unterstützung.
- Überprüfen, wie sicher diese Person ist
- *Ich würde gerne von Ihren Erfahrungen hören, aber ich bin besorgt, dass wir noch nicht genügend Möglichkeiten geschaffen haben, damit Sie sich sicher fühlen. Lasst uns daran arbeiten".*
- Erwecken Sie keine Geschichte, konzentrieren Sie sich auf die Auswirkungen in der Gegenwart und Lösungen/umfangreiche Fähigkeiten.

Erdungstechniken

- Wir können Wohnplatzsuchende dabei unterstützen, emotionale Überflutungen zu verhindern, zu minimieren oder zu vermeiden, indem wir Erdungstechniken (z.B. Achtsamkeit) einsetzen.
- Erkennen Sie die Anzeichen einer emotionalen Überflutung.
- Erdungstechniken bringen jemanden zurück in die Gegenwart und helfen bei der Regulierung von Emotionen.
- Zusammenarbeit mit dem Wohnplatzsuchenden zur Verwendung einfacher Erdungstechniken.
- Bitten Sie die Wohnplatzsuchenden, Dinge zu finden, die sie für hilfreich halten, mit denen sie sich selbst erden können.

Erdung und Selbstberuhigung

- Es geht um die Sinne und die Achtsamkeit in Ihrem Handeln.
- Vision - z.B. die Umgebung verändern, in einen anderen Raum mit anderem Layout gehen.
- Hören - z.B. in ein Gebiet mit ruhigeren Klängen einziehen, Vogelgesang aus einem offenen Fenster, eine Pause einlegen und Musik auflegen.
- Geruch - z.B. Raumduft wie Lavendel, Rosmarin, etc. verwenden.
- Geschmack - z.B. eine Pause einlegen und einen Drink, etwas Obst oder einen Keks zu sich nehmen.
- Berühren - z.B. Stühle wechseln, etwas nehmen, das man wie einen Stift halten kann, um Notizen zu machen und zu kritzeln.

Für die Sicherheit aller Beteiligten sorgen

- Fachkräfte und Wohnplatzsuchende müssen sich der Auslöser und Risiken bewusst sein - Planung vor Beginn der Krise.
- Zusammenarbeit mit dem/der Wohnplatzsuchenden, um festzustellen, wie Risiken im Voraus bewältigt werden können - stärkt und erhöht das Sicherheitsgefühl für alle Beteiligten.
- Gemeinsam Vereinbarungen im Voraus erstellen und deren konsequente Umsetzung sicherstellen.
- Ermöglicht es dem/der Wohnplatzsuchenden, seine/ihre eigenen Auslöser und Sicherheitsmechanismen zu identifizieren.

Traumatasensible Versorgung als stärkenorientierter Ansatz

- Suchen Sie die Person und ihre eigene Geschichte hinter der Diagnose oder dem Label; den positiven "Haken", der es Ihnen ermöglicht, sich mit Ihnen zu verbinden;
- Erkennen Sie ihre Widerstandsfähigkeit, wie anpassungsfähig und stark sie sind;
- Zusammenarbeiten, um gemeinsam vereinbarte Ziele festzulegen, wobei das Wissen und die Erfahrung der Person genutzt werden, um sie zu informieren;
- Nutzen Sie die eigenen Netzwerke der Wohnplatzsuchenden und erweitern Sie diese, damit die Menschen nicht so sehr auf gesetzliche oder kostenpflichtige Dienste angewiesen sind.

Physikalische Umgebung

Physikalische Umgebung

- körperliche und emotionale Sicherheit
- nicht institutionell
- einladend und ruhig
- Auswahl, Kontrolle, Beteiligung und Einfluss
- Dienstleistungskultur - erzeugen Sie ein Gefühl der Zugehörigkeit, Eigenverantwortung und Pflegekultur

Würden Sie dort sein wollen?

- Beleuchtung, Temperatur, Einrichtung, Ausstattung
- Offener Empfang, Abbau von Kommunikationsbarrieren
- Entspannte und offene Gemeinschaftsräume für spontane Interaktion
- Gemeinschafts- und Privatbereich
- Interviewraum
- Kommunikationsmittel, Schwarze Bretter
- Durch die Augen eines/einer Wohnplatzsuchenden / Ihren Augen.....würden Sie dort sein wollen?

Zusammenfassung

- In diesem Modul haben Sie gelernt,
 - Instrumente zu beschreiben, die Sie im Befragungsprozess unterstützen
 - einen stärkenorientierten Ansatz zur Bewertung zu implementieren
 - die Psychologisch informierte Umgebungen zu verstehen
 - einen traumasensiblen Unterstützungsansatz bei der Befragung von Wohnplatzsuchenden einzusetzen
- Befragung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Feedback-Blatt
- Aktionsplanungsprotokoll