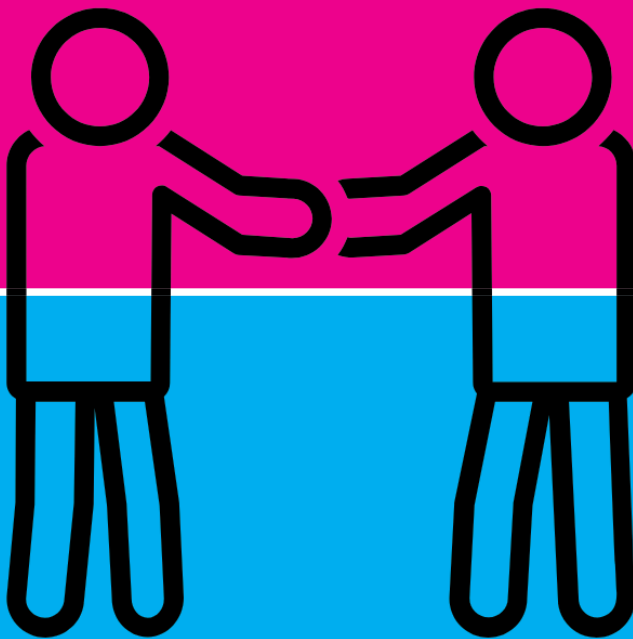


# Empfehlungen

für den Umgang  
mit Menschen  
in Krisen und nach  
schweren  
Lebensereignissen



# Was man sagen und tun soll:



## Kontakt aufnehmen

1. Stelle Dich mit Deinem Namen vor und biete Deine Hilfe an. (z.B.: „*Mein Name ist Anna, ich arbeite hier als Hilfskraft. Ich kann Ihnen gerne helfen.*“)
2. Versuche einen ruhigen Platz zum Sitzen und Reden zu finden und halte Ablenkungen gering, wenn möglich.
3. Sorge dafür, dass die Person auch körperlich gut versorgt ist (z.B. biete ihr eine Decke an, wenn sie friert oder biete ihr ein Glas Wasser an; reiche ihr Taschentücher, wenn sie weint).
4. Sprich die Person immer mit Namen an und nutze Deine Körpersprache, um Sicherheit zu vermitteln, zum Beispiel durch Augenkontakt.
5. Respektiere die Privatsphäre der Person und behandle das, was Dir gesagt wird, als vertraulich.
6. Bleibe in der Nähe der Person, aber halte den ihrem Alter, Geschlecht und ihrer Kultur angemessenen Abstand.
7. Zeige, dass Du zuhörst, zum Beispiel durch Nicken, Augenkontakt oder einfach bestätigende Antworten („*Ich höre Ihnen zu.*“, „*Ich verstehe Sie.*“). Hierbei ist es wichtig, mit dem Körper zugewandt zu bleiben.
8. Sei geduldig und ruhig. Ruhig bleiben, Verständnis signalisieren und einfach da sein, kann einer Person helfen, sich sicher, verstanden, respektiert, wertgeschätzt und gut versorgt zu fühlen. Es signalisiert, dass sie nicht allein ist.
9. Wenn nötig, schirme Betroffene vor JournalistInnen, den Medien oder Schaulustigen ab, um ihre Privatsphäre und Würde zu schützen.



## Orientierung geben

1. Bringe die Person ins Hier und Jetzt, in dem Du mitteilst, wo sie ist, welcher Tag es ist, und wie spät es ist (z. B. „*Sie sind hier in ...*“, „*Heute ist der...*“ und „*Es ist jetzt ... Uhr.*“).
2. Stelle der Person einfache Fragen, z. B. einfache Auswahlfragen („*Willst Sie dies oder das tun?*“, „*Willst Du dort hingehen?*“). Lass die Person die Kontrolle über ihre Entscheidungen zurückgewinnen.

3. Bitte die Person, einfache und erreichbare Aufgaben zu erledigen, die ihr helfen, die Kontrolle und den Glauben an ihre Fähigkeiten wiederzuerlangen.
4. Informiere über Fakten, wenn Du sie hast und weitergeben darfst. Sei ehrlich bezüglich dem, was Du nicht weißt („*Ich weiß es nicht, aber ich werde versuchen, es für Sie herauszufinden.*“). Wenn Du kannst, informiere über das, was die Person oder die/den Angehörigen betrifft, auch über geplante Maßnahmen. Rede dabei ruhig, klar und deutlich.
5. Informiere so, dass die Person Dich verstehen kann. Drücke Dich dabei einfach und klar aus. Wenn es notwendig ist und Du kannst, gib klare Anweisungen, was zu tun ist, z.B. wohin sie gehen soll.
6. Es ist möglich, dass Personen sich nicht mehr an vergangene Ereignisse erinnern. Wenn möglich und von der Person gewünscht, hilf Ihr dabei, diese Erinnerungslücken zu schließen.
7. Respektiere die Gefühle Deines Gegenübers, z.B. zu erlittenen Verlusten des Zuhauses, von Angehörigen oder anderen belastenden Ereignissen („*Es tut mir leid was Ihnen passiert ist, ich kann mir vorstellen, dass das sehr schmerzvoll für Sie sein muss.*“).



## Hilfe anbieten

1. Erkenne die Stärken der Person an und das, was sie in der Krisensituation getan hat, um sich oder anderen zu helfen.
2. Kläre, was diese Person braucht. Wie soll es weitergehen? Was macht die Person danach?
3. Biete praktische Hilfe an, z.B.:
  - Zusammenführung von Familienmitgliedern, Freunde oder Kolleginnen, wenn dies möglich und nicht zu gefährlich ist. Es bietet sich an, Personen zusammenzubringen, die sich gegenseitig helfen können (z.B. kannst Du die Person auffordern, den Älteren oder Kindern zu helfen).
  - Organisation von Kinderbetreuung.
  - Hole Informationen ein (z.B. über verletzte Angehörige).
  - Wenn die Person, der Du hilfst, ein Elternteil ist, gib ihr Hinweise, wie sie ihren Kindern helfen kann.
  - Wenn möglich, stelle Kontakt zu weiteren psychosozialen Unterstützungssystemen z.B. einem/r SozialarbeiterIn her. Betone, dass Du weiterhin für die Person da bist, wenn Du das kannst und willst.



# Was man NICHT sagen oder tun soll:



1. Zwinge die Person nicht zum Reden.
2. Unterbreche nicht die Person beim Erzählen, treibe sie nicht zur Eile, zum Beispiel, indem Du auf die Uhr schaust oder indem Du selbst zu schnell sprichst.
3. Berühre die Person nicht, wenn Du nicht sicher bist, ob das passend ist. Kündige vorher an, dass Du sie z. B. am Arm berühren wirst; mache keine hastigen Bewegungen dabei.
4. Beurteile bzw. bewerte nicht, was die Person getan oder nicht getan hat oder wie sie sich fühlt. (Sag z.B. nicht „*Sie sollten sich nicht so fühlen*“ oder „*Sie sollten froh sein, dass Sie überlebt haben*“.)
5. Erfinde keine Dinge, die Du nicht weißt. Weder im Guten noch im Schlechten. (Sag z.B. NICHT „*Er lebt sicher noch.*“ oder „*Er lebt sicher nicht mehr.*“.)
6. Verwende keine Fachausdrücke, die die Person nicht verstehen kann.
7. Erzähle der betroffenen Person nicht Geschichten von anderen Personen.
8. Sprich nicht von Deinen eigenen Schwierigkeiten und Problemen.
9. Gib keine falschen Versprechen und Sicherheiten.
10. Nutze Dein Verhältnis als Helfer nicht aus. Bitte die Person z.B. nicht um Geld oder Gefälligkeiten für Deine Hilfe.
11. Denke und handle NICHT so, als müsstest Du die Probleme für die andere Person lösen, nimm der Person nicht ihre Stärke und Fähigkeit für sich selbst zu sorgen.
12. Sprich respektvoll mit der Person und bezeichne z.B. sie nicht als verrückt.



Diese Empfehlungen sollen Euch dabei helfen, mit jemanden zu kommunizieren, der eine Krise oder ein schweres Lebensereignis erlebt hat. Unfälle, Gewalterfahrungen, Krieg oder Flucht sind Situationen, die Angst und Verwirrung, Verunsicherung und Erschütterung erzeugen können.

Die Art, wie wir mit jemandem kommunizieren, der unter großem Stress steht, ist sehr wichtig. Im Folgenden geben wir Dir Empfehlungen, wie Du Dich verhalten kannst, wenn Du in einer Situation bist, in der Du helfen willst und kannst.