

Bitte benutzen Sie aus den folgenden Kapiteln, was Ihnen hilfreich erscheint und ignorieren Sie, was irrelevant oder falsch ist für die Umstände, die Sie vorfinden.

und

„Nicht aktiv intervenieren ist manchmal die beste Intervention!“

und

**"Die beste Rettung ist die, nicht auf Rettung angewiesen zu sein"**

- Wenn Betroffenen Sie nicht kennen, so stellen Sie sich vor:  
"Ich heiße XY und bin der KV aus der ...."
- Sagen Sie, dass Sie da sind und etwas geschieht.  
Gehen Sie zu den Betroffenen und stehen Sie nicht herum; erklären Sie, dass Hilfe verständigt wurde (die Rettung wird kommen, die Polizei, die Feuerwehr...), dies wirkt für die Verletzten enorm entlastend.  
Begeben Sie sich auf das "Niveau" des Betroffenen (wenn jemand liegt, setzen/knien Sie sich neben ihn...)
- Führen Sie die Person zuerst von der unmittelbar belastenden Situation weg, sofern das möglich ist.  
Bringen Sie Betroffene vom direkten Ort des Geschehens weg – z.B. in einen Nebenraum oder lassen Sie sie zumindest mit dem Rücken zur Unfallstelle setzen; erfüllen Sie körperliche Bedürfnisse (gegen Kälte Decken holen lassen, evtl. Tee anbieten, trockene Kleidung).
- Suchen Sie vorsichtig leichten Körperkontakt.  
Berührung ist neben der verbalen Ansprache eine weitere Möglichkeit für Betroffene, ihre Verlassenheitsängste zu mildern.  
Wichtig: Sanfter Druck wirkt angenehmer und entspannender als ein dynamischer (Streichen oder Streicheln). Hand halten ist oft wirkungsvoller als durch Kleidung.  
Berührung nur auf unverfängliche Körperteile beziehen (Arm, Schulter, Hand).  
Berührungen am Kopf werden eher als unangenehm erlebt.  
Bitte passen Sie vor allem bei Jugendlichen mit Körperkontakt auf!!!
- Hören Sie zu, bevor Sie sprechen!
  - Lassen Sie die Person ihre Geschichte erzählen; nach einem belastenden Ereignis muss man niemanden zwingen, seine Geschichte zu erzählen. Erwachsene tun das normalerweise von selbst, Sie müssen nur zuhören und die Person wissen lassen, dass Sie interessiert sind.
  - Sprechen kann für den/die Betroffene/n wohltuend sein. Hören Sie geduldig zu, vermeiden Sie Vorwürfe und nichts-sagende Aussagen.
  - Der/die Betroffene soll spüren, dass Sie ihm/ihr Ihre Aufmerksamkeit schenken, seine/ihre Äußerungen ernst nehmen und versuchen, diese zu verstehen. Wenn Betroffene über ihre Emotionen und Ängste sprechen, sollte man Verständnis signalisieren, auch wenn deren Gedanken und Gefühle vielleicht einem selbst unwichtig oder sogar absurd erscheinen („Hoffentlich finde ich meine Tasche wieder“).
  - Aufmerksam zuhören signalisiert man durch Blickkontakt, Kopfnicken, Worte wie „ja“, „aha“, „ach so“, außerdem durch Nachfragen („Können Sie das näher erläutern?“). Sie fassen in eigene Worte und wiederholen, was Sie von den Gedanken und Gefühlen verstanden haben („Sie meinen also, dass...“, „Sie haben das Gefühl, dass ...“).

- Sie bewerten die Aussagen von Betroffenen nicht (also kein „Sie haben Recht!“ oder „... da liegen Sie ganz falsch“).
- Sie geben keine Ratschläge, Analysen und Deutungen.
- Jokerfrage: „Soll jemand verständigt werden?“
- Erlauben Sie das Erleben und den Ausdruck von Gefühlen. Fragen Sie die betroffene Person, wie sie sich fühlt, aber erst nachdem sie die Geschichte erzählt hat. Lassen Sie ihr Schreien, Weinen, Jammern und andere Ausbrüche zu, wenn sie sich dabei nicht selbst oder andere gefährdet.  
Sie werden sich dabei oft nicht wohl fühlen und wünschen, die betroffenen Personen würden nicht so fühlen wie sie fühlen, wenn sie Schuldgefühle oder Wut äußern, oder Sie werden den Wunsch verspüren, sie von ihrem Leiden „zu heilen“.
- Umgang mit Schuldgefühlen  
Bei Schuldgefühlen ist dies besonders schwierig, weil Sie als Helfer/in in diesen Situationen den starken Impuls verspüren, den Personen ihre Schuldgefühle durch vorschnelle Erklärungen zu nehmen. Nahezu jede Person, die ein belastendes Ereignis erlebt hat, fühlt sich schuldig. Das ist ein Versuch der Person, der schmerzhaften Erkenntnis zu entkommen, dass Ereignisse eintreten könnten, die sie nicht unter Kontrolle hat. Wenn betroffene Menschen sich selbst die Schuld an einem Ereignis geben, können sie die Illusion aufrechterhalten, dass in Zukunft, wenn sie nur besser aufpassen, etwas Derartiges nicht mehr passieren kann.  
Lassen Sie das Sprechen über Schuldgefühle zu – Sie nehmen sonst den Betroffenen die Möglichkeit, sich auszusprechen!  
Sie können niemandem die Schuldgefühle nehmen. Sie sollen sie allerdings auch nicht verstärken, indem Sie zustimmen oder gar Vorwürfe äußern. Nur wenn eine Person eine andere anwesende Person beschuldigt, sollten Sie klarstellen, dass gegenseitige Schuldzuweisungen im Augenblick nicht angebracht sind.  
**Wird ein Kind beschuldigt**, dann stellen Sie sich bitte auf die Seite des Kindes! Denn Kinder sind besonders anfällig für Schuldgefühle, weil sie die Situation noch nicht wie Erwachsene begreifen können.  
**Vorsicht bei Aussagen wie:** „Ich weiß nicht, wie ich weiterleben soll“, „Ich möchte nicht mehr weiterleben“.  
Suizidabsichten sollten immer ernst genommen werden. Sprechen Sie mit der Person, die Sie ablöst oder mit dem/der zuständigen Arzt/Ärztin darüber und lassen Sie die betroffene Person nicht allein!
- Die Reaktionen der Person "normalisieren"  
Sagen Sie der betroffenen Person, dass das, was sie fühlt „... eine übliche Reaktion auf ein nicht-übliches Ereignis ist“. Erklären Sie der betroffenen Person aber auch, dass sie im Zweifelsfall professionelle Hilfe aufsuchen soll und dass es kein Zeichen für eine geistige Erkrankung oder Schwäche ist, wenn man sich nach einem extrem belastenden Ereignis von jemandem helfen lässt.  
Menschen fühlen sich nach belastenden Ereignissen sehr oft zwiespalten - einerseits haben sie das Gefühl, dass sich die Welt genauso weiter dreht wie zuvor und andererseits wissen sie genau, dass alles, worauf sie sich verlassen konnten, zusammengebrochen ist.  
Menschen kennen solche Reaktionen meist nicht an sich selbst und haben Angst, verrückt zu werden.

- Lassen Sie betroffene Menschen nicht allein!  
Sollte es notwendig sein, dass Sie aus organisatorischen Gründen den/die Betroffene/n alleine lassen müssen, so suchen Sie zuerst eine andere Person, die sich zwischenzeitlich um den/die Betroffene/n kümmert. Das kann im Notfall ein/e Zuschauer/in sein, den/die Sie entsprechend instruieren: „Bitte bleiben Sie bei ... bis ich wiederkomme“ oder „bis die Rettung kommt ...“.
- **"Todsünden" im Umgang mit Notfallopfern**  
Zu vermeiden sind jedenfalls Vorwürfe aller Art (diese entlasten bestenfalls den Helfer), Furcht erzeugende Diagnosen und Vermutungen ("das schaut aber übel aus, der kann das ja nicht überleben..."), Hektik (Gestik, Mimik, Tonfall, Sprechgeschwindigkeit) und "Gesprächsstörfaktoren" oder Floskeln (weil Sie Betroffenen damit vermitteln, dass Sie sie nicht ernst nehmen und ihre Bedürfnisse und Ängste abwerten. Die Gefahr, dass dies geschieht, ist besonders groß beim Trösten, Beruhigen und Ermutigen).

### **Gesprächsstörfaktoren, die auf jeden Fall zu vermeiden sind**

- Verharmlosung: "So schlimm ist es ja gar nicht!"
- Verallgemeinerungen: "Sie jammern ja ständig!"
- Moralisieren: "Reiß' dich doch zusammen!"
- Besserwisser: "Ich hab's Ihnen doch gleich gesagt!"
- Allgemeinplätze: "Jeder hat so seine Probleme!"
- Gedankenlesen: "Ich weiß schon, was Sie jetzt denken!"
- Abwerten: "Sie scheinen das ja nie zu kapieren!"
- Nicht-zu-Wort-kommen-lassen " ..das ist mir auch schon einmal passiert!"

## **Ziele einer Krisenintervention = SAFER-Modell**

- **Stimulationsreduktion:**  
Zunächst soll eine Reduktion der emotionalen Überforderung der Person erreicht werden. Die Emotionen sollen für die Person wieder ein bewältigbares Maß erreichen.
- **Akzeptieren der Krise:**  
durch Annehmen aller Äußerungen.
- **Falsche Bewertungen der Person korrigieren:**  
Menschen glauben oft, nur sie zeigen diese Reaktionen, aber diese "Einzigartigkeit" ist nicht gegeben.
- **Erklären von Stressreaktionen:**  
Stressreaktionen sind übliche Reaktionen auf nicht-übliche /Traumatisierende) Ereignisse.
- **Wiederherstellen unabhängigen „Funktionierens“:**  
Sie sollten so lange bei der Person bleiben, bis sie wieder in der Lage ist, selbständig zu „funktionieren“ oder Sie sorgen dafür, dass jemand anderer diese Aufgabe übernimmt.

## Information als wichtiges Element der Krisenintervention

Information ist eines der wichtigsten Elemente in der Arbeit mit Menschen, die Belastendes erlebt haben.

Dadurch erhalten betroffene Menschen neue Aspekte über eine erlebte Situation – dies kann ein Durchbrechen der eigenen, meist belastenden Gedanken und oftmals eine Neubewertung der Situation bewirken.

Information führt häufig zur Reduktion von Schuldgefühlen und zur Richtigstellung von Fehlinformation. Informieren Sie daher betroffene Menschen, sobald sich neue Erkenntnisse ergeben!

**Wenn betroffene Personen Informationen möchten, müssen sie sie erhalten!**

Bleiben Sie bei der Wahrheit, geben Sie aber die Informationen so, dass jeder sie auch verstehen kann.

Geben Sie jedoch **keine Prognosen** ab: Sagen Sie nicht "Er wird es sicher überleben..." oder "da besteht sicher keine Hoffnung mehr" – sagen Sie z.B. besser: "Er kommt jetzt in die Klinik, die Ärzte werden alles tun, um ihm zu helfen..."

## Kommunikation in der Notfallsituation

Im Alltagsgespräch verwendet man oft Floskeln, um die eigenen Gefühle zu verbergen, um Gesprächspausen, die unangenehm werden, zu füllen. Im Gespräch mit von einem Notfall betroffenen Menschen können sich Floskeln zu enormen Störfaktoren entwickeln, weil Sie Betroffenen damit vermitteln, dass Sie sie nicht ernst nehmen und ihre Bedürfnisse und Ängste abwerten. Die Gefahr, dass dies geschieht, ist besonders groß beim Trösten, Beruhigen und Ermutigen.

Nonverbale Kommunikation:

Es müssen nicht immer viele Worte sein, um zu vermitteln, dass Sie für Betroffene da sind. Die nonverbale Kommunikation unterstreicht dieses Ziel.

Im Gespräch mit betroffenen Menschen sollten Sie auf Blickkontakt und eine zugewandte Körperhaltung achten, dies signalisiert Ihrem Gegenüber, dass Sie nicht unbeteiligt und gefühllos, sondern interessiert und offen sind.

Auch das Berühren von Hand oder Oberarm kann den Betroffenen ein Gefühl der Sicherheit bieten.