

Das Krisengespräch im Überblick

Empfehlungen und Anregungen der Psychischen Ersten Hilfe – Ziel: STABILISIERUNG

➔ Als Gesprächspartner*in in einer Krisensituation

→ Sorgen Sie für eine geeignete Umgebung und einen **möglichst störungsfreien Platz für das Gespräch.**

→ **Blieben Sie selbst ruhig, geduldig und vermeiden Sie unnötige Aktivitäten.**

Falls die betroffene Person Sie nicht kennt, stellen Sie sich vor und erklären Sie, warum Sie da sind.	„Ich heiße ... und bin jetzt hier, um Sie in dieser schwierigen Situation zu unterstützen.“
Falls professionelle Unterstützung angefordert wurde, kündigen Sie diese an.	„Ich bleibe jetzt bei Ihnen bis professionelle Unterstützung kommt.“
Bieten Sie ein Glas Wasser an und fragen Sie, ob die Person etwas benötigt.	„Nehmen Sie einen Schluck Wasser. Gibt es etwas, bei dem ich Ihnen jetzt in diesem Moment helfen kann?“
Leiten Sie das Gespräch ein mit der Frage:	„Was ist passiert?“
Lassen Sie frei reden und lassen Sie auch Schweigen zu.	„Erzählen Sie ... es ist genug Zeit ... Ich höre Ihnen zu ... „
Zeigen Sie, dass Sie zuhören durch ... Regeln des „ Aktiven Zuhörens “	Nicken, Augenkontakt oder „mhm“.
Paraphrasieren: Wiederholen Sie, was Sie gehört haben. Das gibt das Gefühl verstanden zu werden und regt an, weiter zu sprechen.	„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann haben Sie ...“
Stellen Sie offene Fragen , um der betroffenen Person zu helfen, das Erlebte zu ordnen. Die Fragen sollten sich nur auf die Fakten des Geschehens beziehen und nicht auf die Gefühlsebene fokussieren.	„Und was ist dann passiert?“ „Woran erinnern Sie sich?“ „Was ..., wann, ... wie, wo ...“ (Keine Warum-Fragen!)
Erkennen Sie die Stärken der Person an und was Sie getan hat.	„Sie waren in einer sehr schwierigen Situation und haben so gut es ging reagiert.“
Respektieren Sie die aufkommenden Gefühle der betroffenen Person.	„Ich verstehe, dass Sie gerade traurig/wütend/verzweifelt ... sind.“

Schuldgefühle können auftreten.	„Ich verstehe, dass Sie sich fragen, wie Sie es hätten verhindern können. Das ist vollkommen nachvollziehbar in so einer Situation.“
Informieren Sie die betreffende Person über akute Belastungsreaktionen und geben Sie ihr das Informationsblatt für Betroffene .	„Physische und psychische Reaktionen sind nach so einem Ereignis ganz normal und können auch noch einige Tage andauern!“
Weisen Sie darauf hin, dass es Beratungsstellen gibt Geben Sie dazu schriftliche Informationen mit.	„Bitte wenden Sie sich an ... (z. B. die Psychologische Beratungsstelle des WIGEV oder das Kriseninterventionszentrum), wenn Sie merken, dass es Ihnen mit der Situation nicht gut geht!“
Geben Sie notwendige Informationen über Fakten weiter . Die Informationen sollen klar und einfach sein.	„Soweit ich weiß, wurde bisher Folgendes getan: ...“
Sagen Sie es ebenso klar wenn Sie etwas nicht wissen.	„Das weiß ich leider nicht, aber ich kann versuchen, etwas darüber heraus zu finden.“
Organisieren Sie Personen aus dem sozialen Umfeld der betroffenen Person.	„Sie sollten jetzt nicht alleine sein! Gibt es jemanden, den Sie jetzt gerne bei sich hätten und den wir informieren könnten? Wenn niemand Zeit hat, ist es besser, Sie bleiben hier bei uns.“
Sorgen Sie für einen sicheren Heimweg . Die betroffene Person soll nicht alleine bleiben!	„In Ihrer Verfassung sollten Sie jetzt kein Auto lenken! Besser ist es, Sie warten, bis ... (Bezugsperson) Sie abholen kann.“



Vermeiden Sie, ...

- ... **Druck**, um die Person zum Reden zu zwingen.
- ... **Berührungen oder Umarmungen**, wenn Sie sich nicht versichert haben, dass es für die Person passend und angenehm ist.
- ... **Kritik**, indem Sie der betroffenen Person sagen, was sie hätte besser machen sollen.
- ... **Verharmlosungen oder Dramatisierungen**, wie
„Das ist alles nicht so schlimm“ oder
„Das ist eine Katastrophe, ganz fürchterlich, tragisch, entsetzlich, ...“