

Leitfaden für den Umgang mit psychisch belasteten Personen

Es gibt Ereignisse im Leben, die unsere Möglichkeiten damit umzugehen überfordern. Solche Ereignisse können der plötzliche Tod eines nahen Menschen, das Miterleben eines Unfalls und die damit einhergehende Verletzung von uns selbst und anderen, aber auch Überfälle und gewalttätige Angriffe durch andere Menschen sein. Im Hinblick auf Krisen, bzw. traumatische Ereignisse sind die Reaktionen von Mensch zu Mensch sehr verschieden. Diese Reaktionen können von einem momentan kurz andauernden Schockzustand bis hin zur Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung reichen.

UMGANG MIT BETROFFENEN UNMITTELBAR NACH NOTFÄLLEN – WIE?

- Ignorieren Sie die Person mit dem Problem nicht und sprechen Sie sie aktiv an.
- Nehmen Sie Ärger oder ähnliche Gefühle nicht persönlich.
- Betonen Sie, dass Sie ihn/sie unterstützen und verstehen wollen. Fragen Sie, was der Betroffene in diesem Moment braucht, welche Informationen wichtig sind, wer informiert werden muss. Durch kleine Schritte und zu erledigende Dinge können Sie dem Betroffenen wieder ein Gefühl der Kontrolle vermitteln. Dies geschieht mit einfachen kurzen Fragen, wie „Wer muss verständigt werden?“, „Wo möchten Sie jetzt hingehen?“, etc.
- Wenn Fragen nach der Schuld, z.B. nach einem Unfall aufkommen, versuchen Sie die Aufmerksamkeit auf etwas anderes zu lenken: „Das wird zu einem späteren Zeitpunkt geklärt, jetzt sollten wir zuerst einmal schauen, was Sie benötigen, wen Sie verständigen müssen, etc...“. Nur wenn Sie sicher wissen, dass der Betroffene keine Schuld trägt, sagen Sie dies auch. Evtl. kann hier auch die Frage helfen: „Mit wem müssen Sie sprechen, damit Sie glauben können, keine Schuld zu haben?“
- Sie müssen keine „Lösung“ parat haben oder für die Person suchen. Versuchen Sie die Situation gemeinsam mit der Person auszuhalten und für sie da zu sein. Verwenden Sie Ausdrücke wie z.B. „Es ist okay, wenn du weinst, nervös bist“ oder „Es ist verständlich, dass du dich jetzt so fühlst.“ Man darf auch sprachlos sein: „Das ist wirklich schlimm, da weiß ich im Moment auch nicht, was ich sagen soll.“
 - Sagen Sie z.B. auf keinen Fall „Du wirst darüber hinwegkommen“, „Die Zeit heilt alle Wunden“ oder „Das Leben geht weiter.“
- Versuchen Sie aufgebrachte Personen zu beruhigen z.B. durch gemeinsames, langsames Ein- und Ausatmen oder gemeinsames langsames Nebeneinandergehen.
- Vermitteln Sie den Betroffenen Sicherheit und sorgen Sie dafür, dass sie zur Ruhe kommen können. Das kann auch einfach durch ein Glas Wasser oder eine Decke geschehen.
- Kommunizieren Sie, dass es Hilfsangebote gibt, wenn diese benötigt werden (psychologische Unterstützung oder Selbsthilfegruppen).
- Ziehen Sie eine/n ExpertIn hinzu und nehmen Sie sich selbst ein Coaching (z.B. bei der Arbeitspsychologin der BOKU).

WIE KÖNNEN SICH BETROFFENE SELBST HELFEN?

- Gönnen Sie sich Ruhe und tun Sie Dinge, die Sie entspannen (z.B. Musik, Natur,...)
- Sprechen Sie über das Erlebte, wenn Ihnen danach ist. Sagen Sie Ihren GesprächspartnerInnen, dass es Ihnen hilft, auch wenn Sie sich wiederholen!
- Manchen hilft es das Erlebte zu verarbeiten indem Sie es aufschreiben oder malen.
- Geben Sie Ihr Leben nicht aus der Hand und gestalten Sie es weiter aktiv!
- Gehen Sie weiter Ihrem Beruf/Studium nach, pflegen Sie Ihre Hobbys.
- Strukturieren Sie Ihren Tagesablauf. Stehen Sie zu einer bestimmten Zeit auf und planen Sie den weiteren Tagesablauf.
- Betätigen Sie sich körperlich: Gehen Sie spazieren, fahren Sie Rad, schwimmen Sie,...
- Gesunde Ernährung (Gemüse, Obst, Fisch, Ballaststoffe etc.) unterstützt zusätzlich.
- Sollten andere Personen wie Bekannte oder Medienvertreter Sie auf das belastende Ereignis ansprechen, geben Sie nur Auskunft, soweit Sie dies wollen. Sie können aber auch deutlich sagen, dass Sie darüber nicht sprechen wollen.

WEN KONTAKTIERE ICH BEI PROBLEMEN?

- **Psychologische Studierendenberatung Wien (PSB)**
Tel: 01-402 30 91
E-Mail: psychologische.studentenberatung@univie.ac.at
www.studierendenberatung.at
- **Kriseninterventionszentrum Wien**
Tel: 01-406 95 95
www.kriseninterventionszentrum.at
- **Sozialpsychiatrischer Notdienst 0-24 Uhr**
Tel: 01-313 30
- **Sozialpsychiatrische Ambulatorien in den jeweiligen Bezirken** (s. Internet www.psd-wien.at)
- **Akutbetreuung Wien:** +43 676 811800200
- **Arbeitspsychologie BOKU:** +43 699 116 13 484 (Firma IBG, Mag. Regina Nicham)