

## Mini-Leitfaden

### „Wenn das Leid sichtbar wird – Umgang mit akuten Krisen“

(Teil 9 einer Reihe von „Mini – Leitfäden“, die der Dokumentation der Austauschtreffen dienen)

Anmerkung: Die Grundlagen dieses Leitfadens wurden von und mit den Helferkreisen des Landkreises Würzburg und den Malteser Integrationslotsen in Kooperation mit Frau Liebig im Rahmen des Koordinatoren-Austauschtreffens am 27. Juli 2017 im Matthias-Ehrenfried-Haus entwickelt und von den Mitarbeitern der Ehrenamtskoordination Flüchtlingshilfe zusammengefasst.

#### 1 Einleitung

Der Krisendienst existiert seit dem Jahr 1990. Der Krisendienst ist zuständig für das Versorgungsgebiet der Region II:

- Stadt und Landkreis Würzburg
- Stadt und Landkreis Kitzingen
- Landkreis Main – Spessart.

Hilfesuchende aus der weiteren Umgebung, insbesondere aus dem unterfränkischen Raum können sich jedoch auch telefonisch informieren.

#### **Krisendienst Würzburg**

Kardinal-Döpfner-Platz 1

97070 Würzburg

Tel.: 0931 571717

Fax: 0931 3534040

[info@krisendienst-wuerzburg.de](mailto:info@krisendienst-wuerzburg.de)

[www.krisendienst-wuerzburg.de](http://www.krisendienst-wuerzburg.de)

Montag bis Freitag

14:00 bis 18:00 Uhr

und nach Vereinbarung

telefonische Beratung täglich von

18.30 bis 0:30 Uhr, Einsatz im Notfall möglich

#### 2 Das Angebot des Krisendienstes

Der Krisendienst ist für alle Personen in akuten Krisen ansprechbar. Auch wenn Sie jemanden in einer akuten Krise kennen, können Sie sich Rat im Umgang mit der Person beim Krisendienst einholen.

Die Mitarbeiterinnen sind spezialisiert auf die Beratung von Menschen in suizidalen Krisen, in akuten psychosozialen und sozialpsychiatrischen Krisen sowie auf die Beratung von deren Angehörigen. Das Angebot ist darauf ausgerichtet, die ambulante psychosoziale Versorgungslücke in den Abend- und Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen zu schließen. Die Suizidprävention ist ein zentraler Bereich der Arbeit des Krisendienstes.

Die Mitarbeiterinnen des Krisendienstes sind an Werktagen zwischen 14:00 und 18:00 Uhr unter der Nummer 0931 571717 zu erreichen. Beratungstermine können auch außerhalb dieser Zeiten vereinbart werden.

Täglich (auch am Wochenende) von 18:30 bis 00:30 Uhr sind engagierte KollegInnen, die in anderen Feldern der psychosozialen Versorgung arbeiten, unter derselben Telefonnummer 0931 571717 erreichbar. Im akuten Notfall kann ein persönliches Gespräch vor Ort stattfinden.

Über die Krisenintervention hinaus umfasst die Arbeit des Krisendienstes außerdem:

- Einzel- und Familiengespräche (auch nach dem Suizid eines nahestehenden Menschen)
- Kurzzeittherapie
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gremienarbeit
- Organisation des Bereitschaftsdienstes, fachliche Begleitung der freiwilligen MitarbeiterInnen
- Kooperation mit den anderen Sozialpsychiatrischen Diensten, Beratungsstellen, Ämtern und ÄrztInnen

### **3 Wie erkennt man eine mögliche Suizidgefährdung?**

Es gibt einzelne Signale, die auf eine mögliche Suizidgefährdung hindeuten können, aber nicht müssen:

- Die Person zieht sich stärker zurück von anderen als sonst.
- Die Person reagiert auf Ansprache in etwa mit „Ach, du kannst mir auch nicht helfen; niemand kann mir helfen.“
- Die Person verhält sich „plötzlich“ anders als sonst; Sie äußert sich besonders bedrückt oder aggressiv; sie äußert sich immer pessimistischer oder gar hoffnungslos.
- Jemand ist nach einer kurzen oder längeren Phase heftiger gefühlsmäßiger Bewegtheit in einem für ihn schwierigen Zusammenhang plötzlich sehr ruhig und gelassen.
- Macht die Person Dinge, die für sie eigentlich ungewöhnlich sind und es entsteht der Eindruck, dies hat für die Person einen endgültigen Charakter? – z.B. eine Person verschenkt Dinge, an denen sie bekanntermaßen sehr hängt, oder sie macht ein Testament.

- Spricht die Person mehr als im Spaß oder der Situation entsprechend davon, dass sie genug hat? „Ich habe die Schnauze jetzt voll...“. Oder „Wenn es so weitergeht, hänge ich mich auf... gehe ins Wasser ... werfe mich vor den Zug ...“ oder so ähnlich.

Wenn Sie diese Signale wahrnehmen und das Gefühl haben, dass sich jemand etwas antun möchte, haben Sie immer die Verantwortung zu handeln (Notruf bei akuter Fremd- oder Selbstgefährdung, sonst bspw. Kontakt zum Krisendienst um sich beraten zu lassen, wie Sie sich weiter verhalten sollten). Aber Sie haben nie die Verantwortung für die Entscheidungen, die eine Person in einer Krise trifft.

### **3.1 Fragen an suizidgefährdete Menschen**

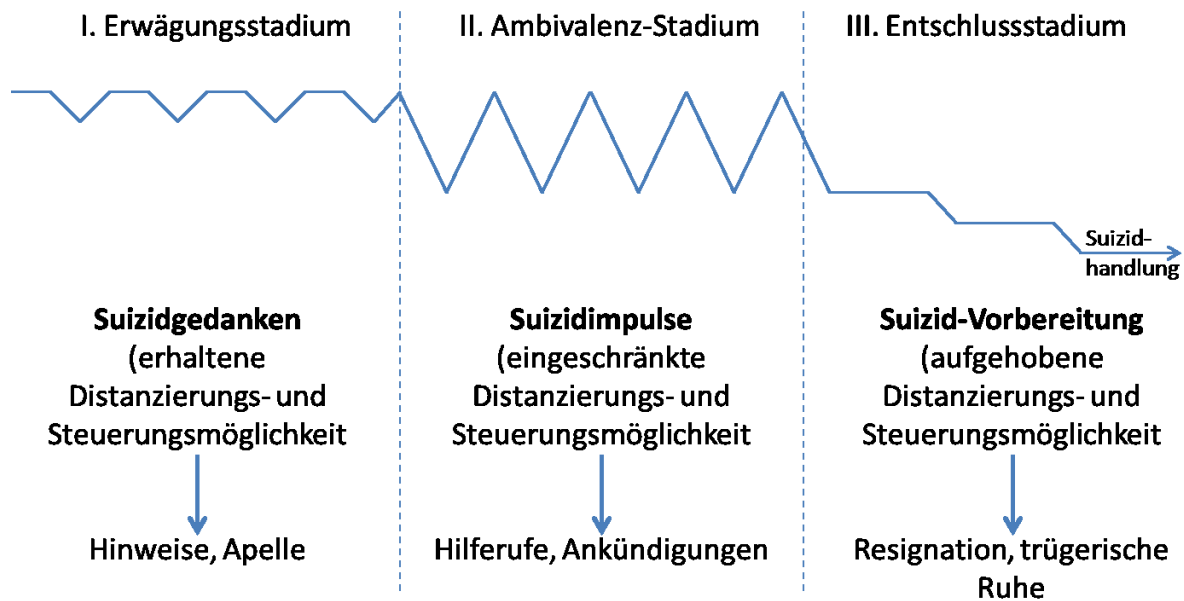
Kommt man anhand der oben beschriebenen Signale zu dem Eindruck, dass eine Person suizidgefährdet sein könnte, ist es wichtig, diesem Eindruck mit Fragen an die Person nachzugehen.

- Haben Sie schon daran gedacht, sich das Leben zu nehmen?  
(Kostet Überwindung, es ist aber wichtig, dies direkt anzusprechen. Die Erfahrung im Krisendienst zeigt, dass Menschen in Krisen so gut wie nie irritiert sind, wenn man ihnen diese Frage stellt. Und wenn jemand über Suizid nachdenkt, erhält man nur so zuverlässig die Information, dass es so ist.)
- Wie würden Sie es tun?  
(Je konkreter die Vorstellung, desto höher das Risiko!)
- Denken Sie bewusst daran oder drängen sich derartige Gedanken auf, auch wenn Sie es nicht wollen?  
(Sich passiv aufdrängende Gedanken sind gefährlicher!)
- Haben Sie schon mit jemandem über Ihre Absichten gesprochen?  
(Ankündigungen immer ernst nehmen!)
- Haben sich Ihre Interessen oder Ihre Kontakte zu anderen reduziert?

Wenn Sie mit einer Person, die sich Gedanken über Suizid macht, über dieses Thema sprechen, fühlt sich die Person in ihrer Situation wahr- und ernstgenommen. Dies allein kann entlastend und stabilisierend wirken.

### **3.2 Stadien der suizidalen Entwicklung nach Pöldinger**

Pöldinger teilt die suizidale Entwicklung in drei Phasen ein:



Menschen können sehr lange in einzelnen Stadien verweilen oder auch sehr schnell alle Stadien durchlaufen. Je weiter eine Person in der suizidalen Entwicklung fortgeschritten ist, desto schwerer fällt es ihr, sich von den eigenen Suizidgedanken zu distanzieren und sich und ihre Gedanken bewusst zu steuern.

Während sich im ersten Stadium schon erste Hinweise auf suizidale Tendenzen erkennen lassen, senden Betroffene im zweiten Stadium die deutlichsten Signale aus. Hier verändert sich das „normale“ Verhalten am auffälligsten. Betroffene schwanken, sind unentschlossen und verzweifelt.

Rutscht eine Person in Phase drei, kann es von außen zunächst so aussehen, als hätte die Person ihre Probleme überwunden. Dieser Eindruck kann entstehen, wenn sich Betroffene für den Suizid als vermeintlichen letzten Ausweg aus ihrer Lebenskrise entscheiden.

### 3.3 Was schadet im Umgang mit suizidgefährdeten Menschen?

Gespräche mit suizidgefährdeten Menschen sind für niemanden Routine. Folglich kommt es in solch einer ungewohnten Ausnahmesituation auch leicht zu Überforderung und Hilflosigkeit. Und dies wiederum führt leicht dazu, dass man auf wenig hilfreiche Verhaltensmuster zurückgreift. Im Folgenden eine Liste mit Reaktionen die man **nicht** zeigen sollte:

- **Nicht vorschnell trösten**  
 „Das wird schon wieder!“  
 „Kopf hoch, das Leben geht weiter...“

- **Nicht ermahnen**  
„Denken Sie nicht so oft daran!“  
„Sie können doch Ihre Familie nicht einfach im Stich lassen.“
- **Nicht verallgemeinern**  
„Das kommt immer wieder mal vor, dass es Streit gibt.“  
„Das ist doch normal in Ihrem Alter.“
- **Keine Ratschläge geben**  
„Vergessen Sie einfach, was war.“  
„Schlafen Sie mal eine Nacht drüber.“
- **Nicht belehren**  
„Sie sehen das falsch!“  
„Das kann man so nicht sagen“
- **Nicht verniedlichen**  
„So schlimm kann es doch gar nicht sein!“  
„Morgen schaut das ganz anders aus.“
- **Nicht beurteilen und nicht kommentieren**  
„Sie haben sich offensichtlich nie von Ihrer Mutter lösen können.“
- **Nicht ausfragen und nicht analysieren**  
„Warum ist den die Beziehung zu Ihrer Mutter immer noch so eng?“
- **Keine vorschnellen Aktivitäten**  
„Ich würde vorschlagen, dass Sie jetzt ...“

### **3.4 Beziehung als Basis für Hilfe – und wie man Beziehung aufbaut**

Wenn Sie jemandem in einer akuten Krise helfen wollen, so müssen Sie zunächst eine Beziehung zu dieser Person herstellen, oder dafür sorgen, dass Sie in Beziehung bleiben. In Beziehung zu treten heißt auf der einen Seite, Angebote zu machen, für die Person da zu sein. Auf der anderen Seite aber auch, Ihre eigenen Grenzen aufzuzeigen und deutlich zu machen, dass Sie nicht die Verantwortung für die Handlungen der Person übernehmen.

Wichtig für den Beziehungsaufbau ist, dass Sie

- Zuhören
  - o Ich kann Sie nicht abbringen, aber ich bin jetzt da

- Sie sind der Fachmann / die Fachfrau für sich selbst
- Ist es Ihnen schwergefallen mich anzusprechen / anzurufen?
- Was erwarten Sie von dem Gespräch?
- War das Gespräch für Sie hilfreich?
- Was brauchen Sie / würde Ihnen helfen?
- Gefühle, die Sie wahrnehmen, spiegeln
  - Ich habe Zeit für Sie, bin für Sie da
  - Ich finde gut, dass Sie es geschafft haben, mich anzusprechen
  - Ich habe Sie nicht genau verstanden, können Sie es noch genauer erläutern?
  - Es ist in Ordnung, wenn Sie weinen. Haben Sie ein Taschentuch...? Atmen Sie erstmal tief durch
- Humor, gemeinsam lachen
- Wenn angemessen, Person/Situation in Frage stellen, provozieren

#### **4 Traumapädagogische Empfehlungen für den Umgang mit Geflüchteten (nach Schwerwath und Friedrich aus „Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen“ von Zito und Martin)**

Um traumatisierende Erfahrungen zu verarbeiten, bzw. den Blick auf das Hier und Jetzt zu richten benötigen Betroffene in erster Linie Sicherheit. Zunächst äußere Sicherheit in den Rahmenbedingungen und der aktuellen Lebenssituation, um dann zu einer inneren Sicherheit zu kommen.

Auch wenn ein laufendes Asylverfahren mit der drohenden möglichen Abschiebung denkbar ungünstige Rahmenbedingungen schafft, gibt es noch eine Reihe weiterer Punkte an denen man ansetzen kann, um Sicherheit zu vermitteln und den Umgang mit den traumatischen Erlebnissen zu erleichtern.

##### **4.1 Äußere Sicherheit**

Aufenthaltsstatus? Wie steht das Asylverfahren?

Wie ist die Unterbringung?

Tagesstruktur gegeben? (Sprachkurs, Teilnahme an anderen Angeboten, ...)

Körperliche Verfassung (Erkrankungen, Infektionen, Verletzungen, selbstschädigende Lösungsversuche wie Alkohol oder Drogen?)

Soziales Umfeld (ist jd. sehr isoliert? Gibt es eine Patenschaft? Anschluss an Kirchengemeinde, Begleitung durch Ehrenamtliche, Fußballverein...)

Kooperationspartner/-innen bei allen Bereichen notwendig – RechtsanwältInnen, Beratungsstellen, psychosoziale Zentren für Flüchtlinge

#### **4.2 Inseln der Sicherheit schützen vor dem Ertrinken – die Einrichtung als „sicherer Ort“**

Flüchtlingscafé, Klassenzimmer, Beratungszimmer... können Inseln der Sicherheit sein.

Durch Trauma ist Kontrollverlust entstanden, jetzt gibt es ein großes Bedürfnis nach Einschätzbarkeit und Kontrollierbarkeit

Möglichst große strukturelle Klarheit und Transparenz nötig

- Was ist erlaubt, was nicht?
- Klare Zuständigkeiten (Wer ist wofür zuständig und wofür nicht?)
- Verbindlichkeit und die Einhaltung von Absprachen
- Klare Zeitstrukturen (Wann bin ich in der Unterkunft oder erreichbar? Wann findet der Deutschkurs statt?)
- Atmosphäre der Wertschätzung, des Respekts, der Offenheit und Unterstützung, auch durch den Umgangston
- Helle und saubere („heile“) Räume sind hilfreich, wenn Inneres verletzt ist.
- Ein gewaltfreies Umfeld herstellen, darauf achten, dass keine gewaltverherrlichende Propaganda oder Lieder zum Einsatz kommen.

#### **4.3 Als BegleiterIn stabilisierend wirken**

- Belastende Themen erkennen und handhaben
  - o Konzept des „guten Grundes“ – jedes Verhalten ist Ausdruck eines (möglicherweise verschobenen) Bedürfnisses
  - o Auf Gegenwart und Zukunft beschränken, nicht auf die Vergangenheit fokussieren (Retraumatisierung vermeiden). Falls ein Vertrauensverhältnis da ist und Flüchtlinge erzählen möchten, Raum dafür geben. Dabei aber auch auf eigene Gefühle und Grenzen achten und diese respektieren und benennen.

- Psychoedukation: Was ist eine Posttraumatische Belastungsstörung? Erklären, damit betroffener Person eigene Verhaltensweisen verständlich werden.
- Belastende Gefühle wahrnehmen und damit umgehen (Verhalten bei einem „Flash-Back“ eines Traumatisierten)
  - Sicherheit vermitteln, wenn Geflüchtete angetriggert werden und dissoziieren (starrer, leerer Blick, keine Reaktion mehr) „Hier und jetzt ist alles in Ordnung“!
  - Unterstützung dabei geben, sich wieder in der Gegenwart zu orientieren, Kontakt herstellen – mit Namen ansprechen (auch mehrmals), Blickkontakt herstellen, Fragen, ob er/sie Sie sieht und wahrnimmt.  
Zurückhaltend sein mit Körperkontakt, vorher um Erlaubnis fragen.  
Etwas in die Hand geben, z.B. einen Igelball
  - Person einladen, aufzustehen, ein paar Schritte zu gehen, sich zu schütteln, zu strecken.
  - Gesicht mit kaltem Wasser waschen, etwas trinken
  - An Gegenwart orientieren: Welches Datum haben wir? Wo befinden wir uns? (Dabei den Sinn dieser Fragen erklären)
  - 5-4-3-2-1-Übung (Anleitung z.B. hier: <https://www.traumatherapie.de/users/bambach/hydratext.html>)

#### 4.4 Von der äußeren zur inneren Sicherheit

Atem- und Bewegungsübungen sowie Ablenkungstechniken sind Werkzeuge um die innere Sicherheit wieder zurückzuerlangen oder zu festigen. Sie sind das „Handwerkzeug“ zur Selbstregulation, um einem Kontrollverlust entgegenzuwirken, die Kontrolle über das eigene Erleben, Handlungsmacht und Selbstwirksamkeit wiederzuerlangen.

Distanzierungsübungen dienen wiederum dazu, zu lernen, individuell besser mit traumatischen Belastungen umgehen zu können.

- Atemübungen  
Immer Rückmeldung geben lassen, da diese für Menschen mit Traumata unangenehm sein können  
Tiefes Atmen kann Kontakt zu eigenen Gefühlen herstellen und wird dadurch eventuell als bedrohlich empfunden. Nicht darauf bestehen, die Augen zu schließen.  
Bauchatmung wird oft als angenehmer empfunden.



Bei Flashbacks helfen 10-0 Atem- und Konzentrationsübungen (Blick auf Gegenstand im Raum richten, bewusst atmen, von 10 bis 0 herunterzählen).

- **Bewegungsübungen**

Entspannungsübungen können für traumatisierte Personen überfordernd sein, da der Körper durch die Traumata oft in ständiger Alarmbereitschaft und Angespanntheit ist. Dennoch ist es wichtig, eine Möglichkeit zu haben um Spannungen abzubauen und Kontrolle bewahren zu können.

Geeignet sind z. B. einfache Körperübungen mit offenen Augen, bei denen Menschen aktiv bleiben können, den Boden unter den Füßen spüren, Energie abführen können. Gerade bei Jungs und Männern ist das Bedürfnis da, den eigenen Körper, die Muskeln spüren zu wollen, weshalb Liegestütze etc. gut geeignet sind.

Auch die progressive Muskelentspannung (PMR) nach Jacobson wurde als sehr hilfreich erlebt.

- **Achtsamkeitsübungen und Ablentechniken**

Das Augenmerk auf die Gegenwart richten, indem man z. B. gemeinsam spazieren geht und sich gegenseitig erzählt, was man sieht. Oder indem man bewusster isst (sieht, riecht, schmeckt).

#### **4.5 Sichere Bindungen**

Ein wichtiger Schutzfaktor für traumatisierte Personen sind Bindungspersonen außerhalb der Familie, die als Bezugspersonen und Rollenmodelle dienen. Das Bindungssystem von Menschen ist zeitlebens offen und lernfähig. Menschen haben also immer die Fähigkeit, sich auf neue Beziehungen einzulassen.

Solche Beziehungen im ehrenamtlichen Kontext zu pflegen ist grundsätzlich schwieriger, als im professionellen Kontext von Beratung. Da die Begleitung im privaten Rahmen stattfindet, kann es leicht zu Missverständnissen und falschen Erwartungen kommen. Dies ist zunächst einmal normal und nicht weiter schlimm, solange Sie als Ehrenamtliche es dann für sich schaffen, die eigenen Grenzen zu erkennen und freundlich mitzuteilen und durchzusetzen. Hilfreich ist es dabei, sich selbst Klarheit zu schaffen über das eigene Hilfsangebot, was man zu leisten bereit und fähig ist und seine eigenen Wünsche und wunden Punkte zu (er-)kennen und zu achten. Dabei aber auch die Achtsamkeit (wie geht es dem anderen?) zu wahren und zwischen den eigenen Problemen und Problemen der anderen unterscheiden zu können.

#### **4.6 „Ich bin in Ordnung!“ – Unterstützung positiver Selbstbilder**

Eine Traumatisierung ist die Erfahrung, ausgeliefert und ohnmächtig zu sein. Dies schädigt das Selbstwertgefühl und Selbstbild. Unter Umständen treten traumatisierte

Personen besonders aggressiv auf, um nie mehr Opfer zu sein. Beides hat negative Konsequenzen und schränkt die Lebensqualität ein.

Hier ist es wichtig, die Betroffenen dabei zu unterstützen, ein positives Selbstbild zu entwickeln, indem man es ihnen ermöglicht „gute Bilder“ zu erlernen und den belastenden Erinnerungsbildern entgegenzusetzen (Kunst, Fotos, Filme und Geschichten). Auch positive Erfahrungen zu machen hilft, ein positives Selbstbild zurückzuerlangen (Picknick, Feste, Alltagserlebnisse, ...).

Da Geflüchtete im Rahmen des Asylverfahrens und oft auch in den Unterkünften nur sehr beschränkte Möglichkeiten haben mitzuentcheiden, ist es umso wichtiger, ihnen in anderen Lebensbereichen die Möglichkeiten zu eröffnen selbst Einfluss zu nehmen (Wohin geht der Ausflug? Über welches Thema wollen wir sprechen? Wie wollen wir den Raum/das Fest gestalten?).

#### **4.7 Ressourcenorientierung**

Jeder Mensch hat Ressourcen. Diese verlieren manche aber aus dem Blick. Ressourcen sind alle Tätigkeiten, die eigene Energie wieder in den Fluss bringen, bei denen sich eine Person als effektiv und kreativ erleben kann. Leitfragen um dies aufzudecken sind „Über welche Kenntnisse verfüge ich?“ und „Was tut mir gut?“ (Sport, bügeln, spazieren,...).

Auch soziale und familiäre Bindungen können Ressourcen sein. Oder auch die Mitgliedschaft in (Sport-)vereinen. Auch Werte und moralische Grundhaltungen, Glaube, politische Überzeugungen und Zukunftspläne (Visionen, Ziele) können Halt und Orientierung geben.

#### **Ehrenamtskoordination für die Flüchtlingshilfe im Landkreis Würzburg**

Randersackerer Straße 25  
97072 Würzburg

**Sandra Hahn**

Telefon: 01522 4306779  
0931 38 659-119

E-Mail: [s.hahn@caritas-wuerzburg.org](mailto:s.hahn@caritas-wuerzburg.org)

Web: <http://www.caritas-wuerzburg.org/ehrenamt/ehrenamtskoordination-fluechtlingshilfe-landkreis/>

**Tobias Goldmann**

Telefon: 0172 7926928  
0931 38 659-118

E-Mail: [t.goldmann@caritas-wuerzburg.org](mailto:t.goldmann@caritas-wuerzburg.org)

Stand: 11. August 2017