

Du siehst heute  
traurig/belastet  
aus. - Was kann ich  
für dich tun?

Volkshochschule Salzburg/Kuratorium  
für psychische Gesundheit

Dr. Ulrike Altendorfer-Kling

12.12.2023

# Soft Skills

Viel erreichen mit wenig Aufwand



# Inhalt

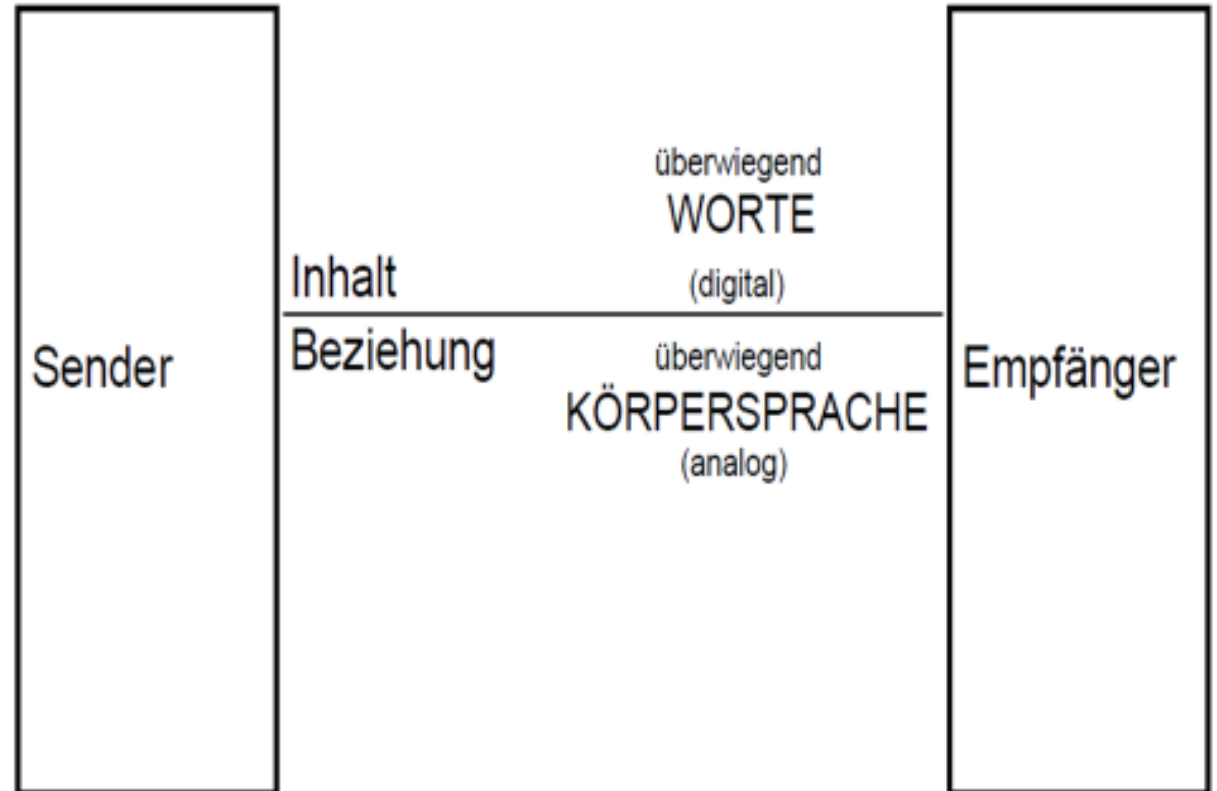
- Kommunikation, Eisbergmodell, 4 Ohren Modell, Krise Folie 3 – 10
- Gesprächsrahmen Folie 11-14
- Was sage ich, wann und wie? Folie 15-22
- Notfallnummern Folie 23-25
- Ansprechpartner:innen Folie 26-28



Paul  
Watzlawick  
(1921-  
2007)

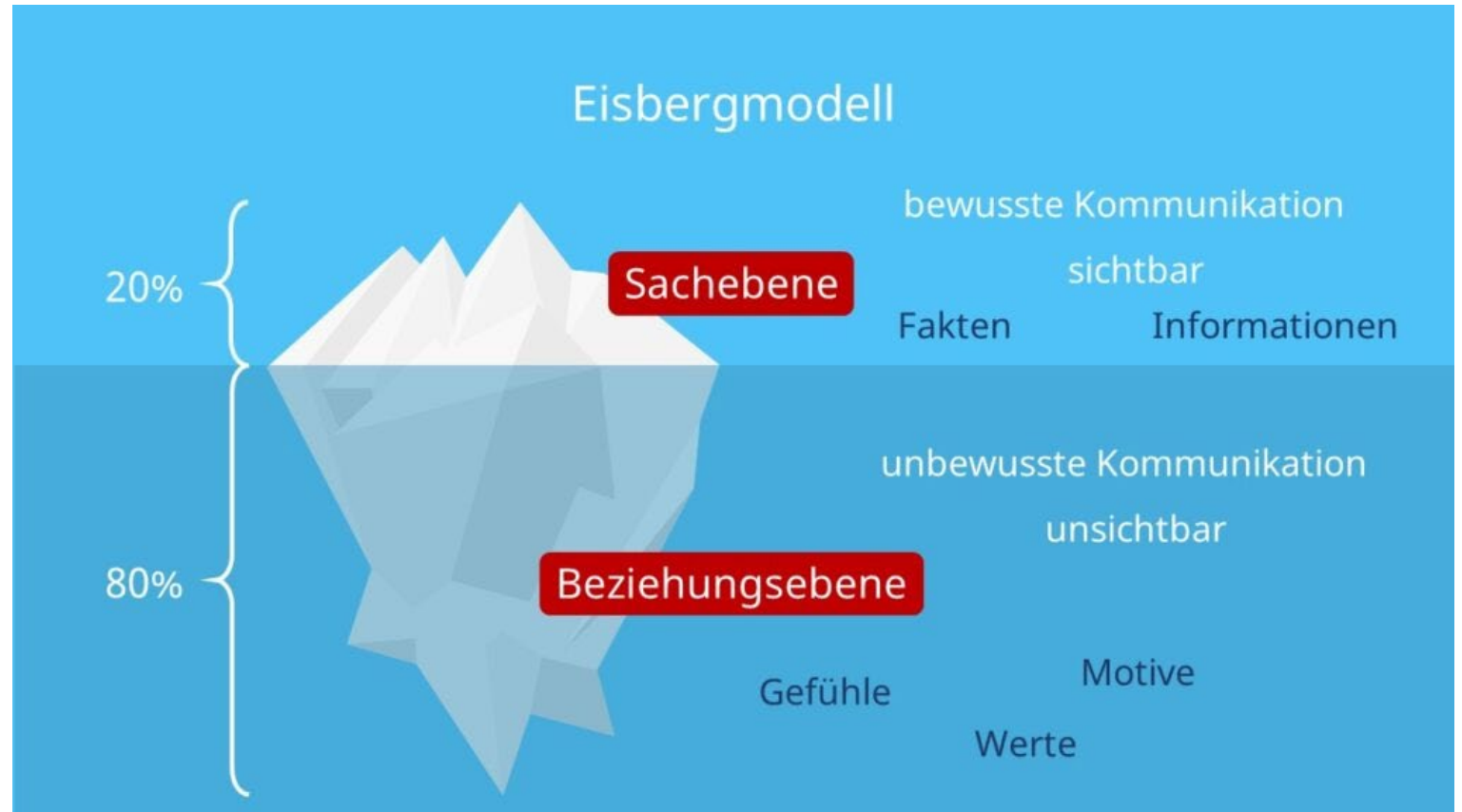
---

Watzlawick's Denkmodell der Inhalts- und Beziehungsebene

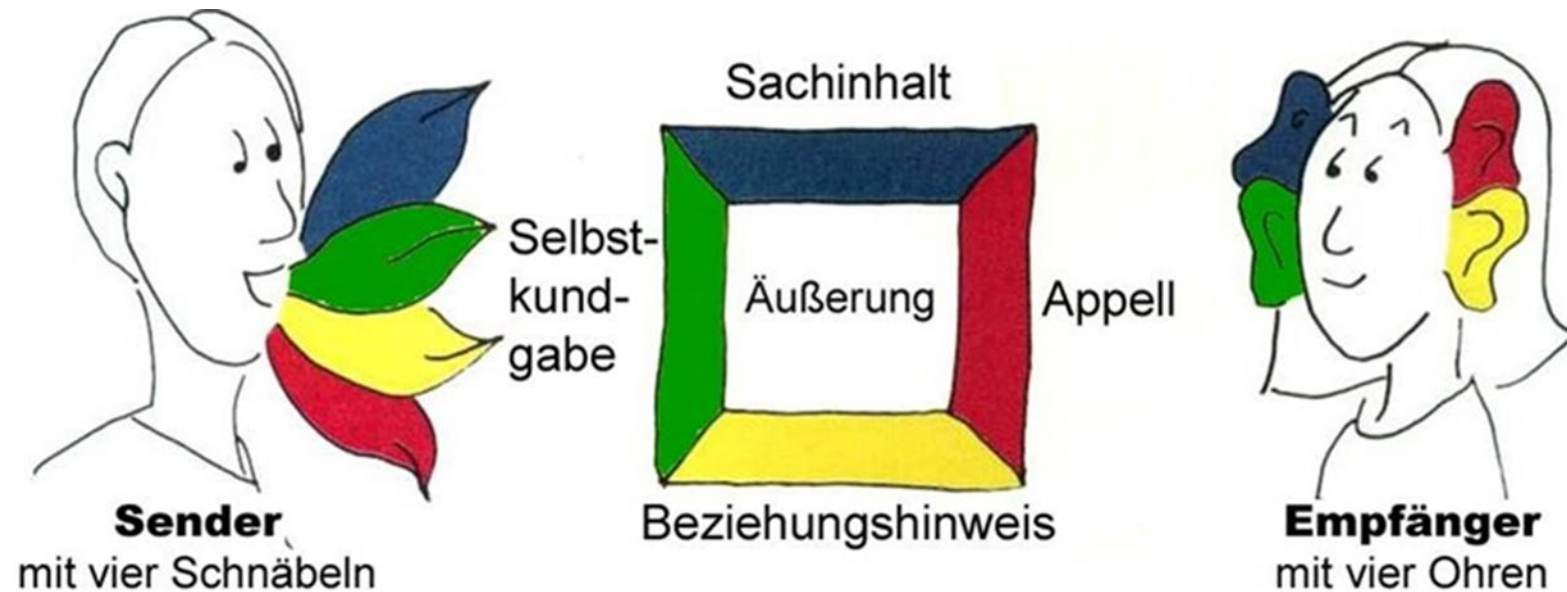


# Eisbergmodell nach Schulz von Thun

---



# Das 4 Ohren Modell nach Schulz von Thun





- 
- Wichtig hierbei ist zunächst, die **vier Ebenen zu kennen**:
    - 1. Sachebene:** Worüber informiere ich? Wonach frage ich?
    - 2. Selbstoffenbarung:** Was gebe ich von mir selbst preis?
    - 3. Beziehung:** Was halte ich von dem Gegenüber oder wie stehen wir zueinander?
    - 4. Appell:** Wozu möchte ich mein Gegenüber veranlassen?

# Sender:in fragt/sagt:

- Ist noch Kaffee da? - Sachebene
- Ich würde gern Kaffee trinken. - Selbstoffenbarung
- Immer muss ich frischen Kaffee kochen! - Beziehungsebene
- Bitte, koch mir einen Kaffee! - Appell

Empfänger antwortet:

- Ja/Nein. - Sachebene
- Willst du Kaffee trinken? – Ich auch! - Selbstoffenbarung
- Na, da ist jemand aber verärgert. - Beziehungsebene
- Hilfst du mir bitte dabei? - Appell als Frage





# Krise

危机

Gefahr      Gelegenheit



## KRISE

---

- Crisis (griechisch) Wendepunkt zu Gesundheit oder Tod
- Chinesisch: 2 Zeichen, die die Worte Krise, Ratlosigkeit umfassen:
  
- Gefahr und Chance, Möglichkeit

# In diesen **Phasen** bewältigen wir eine Krise:

## 1. Schock

- ▶ Lähmung
- ▶ Nicht-Wahrhaben-Wollen

## 2. Reaktion

- ▶ Chaotische Emotionen
- ▶ Verdrängung, Angst



## 3. Bearbeitung

- ▶ Akzeptanz
- ▶ Lösungen suchen

## 4. Neuorientierung

- ▶ Zu sich selbst
- ▶ Zur Umwelt

Die Phasen sind oft nicht klar voneinander zu trennen.

# Sicheren Rahmen schaffen

---

- Sorge für eine sichere und ruhige Umgebung, selbst Ruhe bewahren!
- 1-2 tiefe Atemzüge!
- Sorge für ein Gespräch unter 4 bis maximal 6 Augen
- Sorge für ausreichend Zeit
- Sag deinem/r Gesprächspartner/in wie lange ihr ungestört Zeit habt
- Sucht euch einen bequemen Sitzplatz.
- Ein Blatt Papier und Stift können dir Sicherheit geben, weil du dich daran anhalten kannst und Wichtiges notieren kannst.
- Evtl. warme Decke bereithalten.

# Sicheren Rahmen schaffen

---

- Wenn du weißt, welches Thema zu besprechen möchtest und du Sorge hast, dass dir im Gespräch die Worte fehlen oder der „Faden reißt“, dann kannst du dich im Vorhinein darauf vorbereiten, indem du ein paar Stichworte oder Formulierungen auf einen Zettel schreibst und beim Gespräch dabei hast.
- Taschentücher bereithalten, denn falls Tränen fließen, ist das erlaubt und okay.

# Geborgenheit schaffen, so gut es möglich ist

---

- Biete ein warmes/kühles Getränk an, z.B. ein Glas Wasser
- Vielleicht gibt es Knabbereien
- Kaugummi
- Evtl. Zigarette...





# Mit wem sprichst du? Ist Körperkontakt erwünscht?

---

- Wenn es ein/e sehr gute/r Freund/in betrifft, dann kennst du bereits, ob und wie die Person es mag, berührt zu werden.
- Bei Fremden oder Menschen, die du nicht so gut kennst, frag bitte, ob es okay ist, wenn du zum Beispiel deine Hand auf die Schulter der Person legen möchtest oder die Hand der Person halten möchtest, sie umarmen möchtest, bevor du es tust.



# Ansprechen heikler Themen – Umgang mit Emotionen (Wolf Langewitz) **NURSE** - Modell

---


- **N** Naming: Emotionen benennen
- **U** Understanding: Wenn möglich Verständnis für die Emotionen ausdrücken. „Ich verstehe, dass du weinst/Wütend bist...“
- **R** Respekt und Anerkennung für den/die Gesprächspartner/in ausdrücken
- **S** Supporting: Unterstützung anbieten
- **E** Exploring: Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden

# Empfänger:in: Sätze sagen - bewusste Ebene

- Ich höre zu.
- Es tut mir leid, dass du da durchmusst.
- Ich kann mir (nicht) vorstellen wie schwer das sein muss.
- Ich bin hier, um dir zuzuhören.
- Lass uns gemeinsam durch diese schwierige Zeit gehen.
- Ich liebe dich. Ich schätze dich.
- Schön, dass es dich gibt. Du bist mir wichtig.







# Empfänger: WWSZ P (Wolf Langewitz)

- Warten
- Wiederholen: Du sagst, es geht dir nicht gut...; Habe ich dich richtig verstanden? – Du meinst,... Könnte es sein, dass...  
oder die letzten 1-2 Worte wie eine Frage wiederholen: „...so schlimm?“  
„...nicht gut?“
- Spiegeln: Ähnliche Körperhaltung einnehmen, ähnliche Gestik, Mimik
- Zusammenfassen
- Perspektiven setzen: Heute haben wir nur 20 min Zeit, aber am besten machen wir uns ein weiteres Treffen aus...

# Krisenintervention - BELLA

---

- **Beziehung** herstellen (Begrüßung, Vorstellung, Signalisierung Zeit für Kind/Jugendlichen/Erwachsenen zu haben, ihn/sie ernst zu nehmen, vertrauensvolle Atmosphäre, Akzeptanz, Offenheit...), evtl. Angebot eines Getränks, einer Zigarette (bei Erwachsenen), eines Kaugummis, Schokolade,...
- **Erfassen** der Situation (Krisenanlass, Lebenssituation, mgl. Veränderungen durch die Situation)



# BELLA

---

- **Linderung** von Symptomen (Du sagst, es geht dir nicht gut? Wie äußert sich das? Wie glaubst du, wird es weitergehen? - Weinen ist erlaubt)
- **Leute** einbeziehen, die unterstützen (Gibt es jemand, der/die dir helfen kann/ jetzt hier bei dir sein soll?)

# BELLA

---

- **Ansatz** zur Problembewältigung (zunächst Problem definieren versuchen, Widersprüchlichkeiten hören,..., dem Kind, Jugendlichen, Erwachsenen helfen, sich für Veränderung zu entscheiden)



# Wenn jemand sehr aufgeregt ist... **Talking down**

---

- Durch gleichmäßiges, ruhiges, nicht zu lautes, freundliches Ansprechen wird versucht, Gesprächskontakt zum Gegenüber herzustellen und aufrechtzuerhalten.
- Vermittlung maximaler Sicherheit
- Nichtinfragestellen von Äußerungen des/der Freundes/in (Diskussionen vermeiden)
- Nur eine Person sollte als Ansprechperson für den/die Freund/in auftreten.
- Klares, zielorientiertes Auftreten, Besonnenheit und Empathie
- Kurze klare Informationen hilfreich („Wir erwarten von dir/ihnen, dass du/sie hier sitzen bleibst/bleiben, dann wird dich/Sie keiner anfassen.“)

„Komm, wir setzen uns jetzt mal da hin und atmen ruhig durch.“)

Manchmal brennt es uns auf der Zunge, etwas zu hinterfragen, kritisch anzumerken, jemanden zu belehren, beraten ... aber nur gemeinsam sehen wir das Ganze.

***Sieben blinde Mäuse*** ist eine Geschichte für Jung und Alt über die gemeinsame Suche nach der Wahrheit. Innerhalb einer Woche macht sich je eine Maus auf, das neue unbekannte Ding am Teich zu erkunden und kommt mit einer aufregenden Geschichte zurück – nur ist diese bei allen Mäusen eine andere. Schließlich löst eine Maus das Rätsel und als dann alle noch einmal gemeinsam losziehen, merken sie: Alle haben ein bisschen Recht, aber nur zusammen sehen sie das Ganze.



# Notfallnummern:

- 133 Polizei
- 144 Rettung
- 141 Notarzt
  
- 1450 Gesundheitshotline Rotes Kreuz

# Erste Hilfe für die Seele

Wie sie in seelischen Krisen  
helfen können



1.  
Aufeinander zugehen



2.  
Zeit nehmen



3.  
Sparsam sein mit  
gut gemeintem Rat



4.  
Zuhören, miteinander  
reden oder schweigen



5.  
Einfach da sein  
und geduldig sein



6.  
Nicht  
bewerten



7.  
Die eigenen  
Grenzen wahren



8.  
Notrufnummern  
kennen



9.  
Wenn nötig,  
Hilfe holen



10.  
Nicht gekränkt sein, wenn  
Hilfe nicht angenommen wird

pro mente | austria

Augen, Ihre Hände und Ihre Intuition.

[www.erstehilfueurdieseel.at](http://www.erstehilfueurdieseel.at)

a  
undheit.

nt keinen Ver-  
nen Defibrilla-  
ele brauchen,  
me Ohren, Ihre



© pro mente Austria · Design: honigkuchenplend



# Erste Hilfe für die Seele



Erste Hilfe  
für die Seele  
Eine Initiative von pro mente Austria

**Erste Hilfe**

[Wie kann ich helfen?](#)

**Unterstützung**

[Wo bekomme ich Hilfe?](#)

**Krankheitsbilder**

[Was soll/muss ich wissen?](#)

**Blog**

[Was gibt es Neues?](#)

**Seminare**

[Wie werde ich Ersthelfer\\*in?](#)

Login

Mehr ▾



## Erste Hilfe

9

Beiträge



ALLGEMEIN BLOG ERSTE HILFE INTERVIEW

### Erste Hilfe für die Seele – wie unterstütze ich jemanden in einer emotionalen Krise?



<https://www.erstehilfefuerdieseel.at/category/info/erstehilfe/>



ERSTE HILFE INFO

### 14h Seminare Erste Hilfe für die Seele Jugendlicher

Der Übergang vom Jugend- ins Erwachsenenalter ist für alle Menschen eine besonders kritische Phase. Die

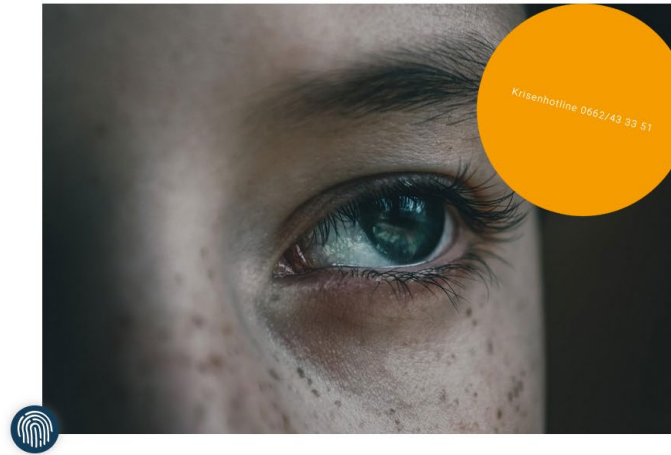


ALLGEMEIN BLOG ERSTE HILFE INTERVIEW

### Das sagen ausgebildete Ersthelfer:innen:

Die persönlichen wie beruflichen Hintergründe unserer Seminar-Teilnehmer:innen sind vielfältig, ebenso

# Ansprechpartner:innen



## AMBULANTE KRISENINTERVENTION

Krisen und Notsituationen sind Teil unseres Lebens. Wir helfen Ihnen, sie zu bewältigen.

**24h Krisenhotline**

**+43 662 43 33 51**

JETZT SPENDEN

- > Ambulante Krisenintervention  
Pro Mente Salzburg, 24h täglich,  
Salzburg Stadt, Pinzgau, Pongau
- > <https://www.promentesalzburg.at/index.php/angebot/betreuungsangebote/krisenintervention.html>



- > Kids Line 142 (tgl. 13-21 Uhr: Telefon, Mail, Chat)
- > Ambulante Krisenintervention +43 662 43 33 51
- > Telefonseelsorge 142
- > Ö 3 Kummernummer 116 123
- > 147 Rat auf Draht für Kinder und Jugendliche
- > Ambulanz Psychiatrie Christian Doppler Klinik, Salzburg
- > Kinder-Jugendpsychiatrie der Christian Doppler Klinik, Salzburg
- > Ambulanz KH Schwarzach



- Verlasse dich auch auf dein Bauchgefühl, deine Intuition!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!