

## Wie könnten Sie ein Gespräch gelingend eröffnen?

„Wir möchten uns heute über Ihre berufliche/ finanzielle/... Situation unterhalten. Das Gespräch dient dazu, Ihnen Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen... Wenn Sie eine Pause benötigen, geben Sie mir gern ein Zeichen.“

## Wie könnten Sie auf eine Übererregung reagieren?

„Ich habe das Gefühl, dass diese Situation Sie emotional stark belastet. Ich kann verstehen, dass Sie ... (aufgebracht/ ängstlich) sind. Damit Sie Ihr Anliegen hier gut klären können, möchte ich Ihnen gerne anbieten ... (z.B. persönliche Unterstützung: für das Ausfüllen eines Dokuments/der Weitervermittlung). Was würde Ihnen helfen, damit Sie wieder gut hier sein können...?“

## Und wenn Ihre Besucherin oder Ihr Besucher in der Übererregung bleibt, könnten Sie versuchen:

- die Person zu unterstützen, ruhig und bewusst tief zu atmen
- die Person fragen, was sie jetzt gut gebrauchen könnte
- die Person fragen, ob sie einen Gegenstand dabei hat, der jetzt hilfreich wäre
- die Person nach Hobbys, Lieblingsmusik oder -buch fragen – kann ggfs. schon vorher besprochen werden

## Wenn Ihre Besucherin oder Ihr Besucher nicht mehr ansprechbar scheint, könnten Sie versuchen:

- die Person mit ruhiger und sicherer Stimme namentlich anzusprechen, auch wiederholend
- der Person mitzuteilen, wo sie sich gerade befindet, welcher Tag heute ist, wer Sie sind
- der Person ein Glas Wasser anbieten, das Fenster öffnen
- die Person ermuntern, sich im Raum umzusehen und diesen wahrzunehmen
- die Person bitten, zu beschreiben, was sie gerade sieht/riecht/hört/sensorisch spürt

Diese Vorgehensweisen können Ihrem Gegenüber helfen, sich zu regulieren und mit der Aufmerksamkeit wieder im Hier und Jetzt anzukommen.

## Wo finden Sie weiterführende Informationen zu den Themen Trauma und Traumafolgen?

<https://traumanetz-sachsen.de>

<https://degpt.de>

<https://institut-berlin.de>

### Herausgebende:

Herausgegeben durch das Traumanetz Leipzig, ein Netzwerk zur Verbesserung der Versorgungssituation im Bereich Trauma in Leipzig, in Kooperation mit dem Gesundheitsamt der Stadt Leipzig. Mitfinanziert mit Steuermitteln auf Grundlage des von Abgeordneten des Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts.

Bei Fragen und/oder Rückmeldungen zum Flyer wenden Sie sich bitte an: [leipzig@traumanetz-sachsen.de](mailto:leipzig@traumanetz-sachsen.de)



# TRAUMASENSIBLER UMGANG MIT BESUCHERINNEN UND BESUCHERN VON BEHÖRDEN

## Worauf Sie achten können.

Mit Unterstützung von:



**Stadt Leipzig**  
Gesundheitsamt



## Wie entstehen Traumatisierungen?

**Traumatisierungen** sind tiefe, seelische Wunden, die durch extrem bedrohliche Ereignisse ausgelöst werden, für die es keine bewährten Handlungsstrategien gibt. Derartige Ereignisse versetzen Betroffene in eine Lage des Ausgeliefertseins oder der absoluten Hilflosigkeit. Das können Unfälle, Naturkatastrophen, körperliche, psychische und sexuelle Gewalt sein. Auch die Zeugenschaft eines solchen Ereignisses kann traumatisierend wirken. Ebenso kann chronische Vernachlässigung auf emotionaler und/oder physischer Ebene in der Kindheit und Jugend eine Ursache sein.

Gehen Sie davon aus, dass es immer Gründe gibt, warum Menschen sich verhalten, wie sie sich verhalten. Dies gilt besonders für Menschen, die mit den Folgen der Traumatisierung leben müssen.

## Wie erkennen Sie als Behördenmitarbeiterin / als Behördenmitarbeiter, dass Ihnen möglicherweise eine traumatisierte Person gegenüber sitzt?

Behördentermine sind für Betroffene mit enormem Stressempfinden verbunden. Betroffene zeigen vielleicht Verhaltensweisen, die besonders sind. Eine Reaktion darauf kann **Übererregung** sein. Möglicherweise bemerken Sie eine hohe Schreckhaftigkeit, körperliche Unruhe und eine angespannte Haltung, Ihr Gegenüber reagiert vielleicht aufbrausend oder kann Ihnen nicht in die Augen schauen. Vielleicht bemerken Sie auch monotone Bewegungen, wie ein Schaukeln des Körpers

oder die Person antwortet nicht. Das Gegenteil, ein ununterbrochenes Reden, könnte ebenso ein Hinweis sein.

Es kann der Eindruck entstehen, dass das Gegenüber auf Gesagtes nicht adäquat reagiert. Eventuell ist die Situation für die Person gerade so herausfordernd, dass sie sich nicht auf das Gespräch mit Ihnen konzentrieren kann. Auch ein unvermitteltes Verlassen des Raumes ist möglicherweise ein Anhaltspunkt.

Wenn die Person mit einer anderen Stimmfarbe spricht oder altersuntypisches Verhalten zeigt, haben Sie vielleicht einen Menschen mit mehreren Identitäten (Dissoziative Identitätsstörung) vor sich.

Scheint Ihr Gegenüber wie weggetreten, nicht mehr ansprechbar und kann sich nicht mehr bewegen, dann befindet sich die Person in einem anhaltenden dissoziativen Zustand.

**Dissoziation** ist ein psychischer Mechanismus, der Gedanken, Gefühle und Wahrnehmungen voneinander trennt und davor schützen soll, von den belastenden Erinnerungen überflutet zu werden.

## Was braucht eine traumatisierte Person, um den Termin mit Ihnen gut zu bewältigen?

- eine vertrauensvolle und sichere Gesprächsatmosphäre
- Ihr ruhiges, geduldiges und freundliches Auftreten
- die Möglichkeit, den Raum zu verlassen, um sich selbst zu regulieren
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit – informieren Sie möglichst kleinschrittig über das Vorgehen und die Ziele des Termins
- das Gefühl der Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit
- die Möglichkeit, eine Vertrauensperson mitzubringen, die ggf. auch das Anliegen schildert und klären hilft
- das Gefühl, ernst genommen zu werden – Sie sind hilfreich, wenn Sie die Anliegen der Person akzeptieren
- Wertschätzung der Person und der vorangegangenen Schritte
- Akzeptanz, wenn Angebote abgelehnt werden
- keine Bewertung des Verhaltens oder der Person
- Vermeidung von Druck