**Verhaltensregeln für PEH**

Was man sagen und tun sollte:

* Denken Sie daran: Eine Person in einer Krise verliert vorübergehend ihre Sicherheit und ihr Urvertrauen in die Welt. Bleiben Sie nah bei der Person und helfen Sie ihm/ihr, sich sicherer und besser geschützt zu fühlen.
* Bleiben Sie ruhig, auch wenn die Person, der Sie helfen, sehr emotional ist.
* Seien Sie darauf gefasst, dass Personen, die sich in einer akuten Notlage befinden, möglicherweise starke Gefühle zum Ausdruck bringen und beispielsweise Wutausbrüche haben.
* Hören Sie aufmerksam und sorgfältig zu, damit Sie die Geschichte der Person und seine/ihre Bedenken vollständig verstehen.
* Würdigen Sie die Trauer, die Tränen, das Empfinden von Verlust oder andere Gefühle, die die Person möglicherweise mit ihnen teilt.
* Halten Sie Stille aus. Seien Sie bereit, still bei der Person zu sitzen, sollte er/sie dies wünschen.
* Stellen Sie notfalls Fragen, um zu klären, welche Erfahrung die Person gemacht hat und was er/sie benötigt.
* Stellen Sie angemessenen Blickkontakt her und nehmen Sie eine entspannte und offene Körperhaltung ein.
* Erkennen Sie die Gefühle der Person und seine/ihre Interpretation der Ereignisse an, ohne zu urteilen.
* Falls jemand Hilfe ablehnt, lassen Sie ihn/sie wissen, dass er/sie auch später noch Hilfe erhalten kann, sollte dies gewünscht sein.

Was man NICHT sagen und tun sollte:

* Drängen oder unterbrechen Sie die Person nicht, während er/sie Ihnen seine/ihre Geschichte erzählt.
* Fordern Sie die Person nicht dazu auf, Ihnen alle Einzelheiten einer traumatischen Erfahrung, die er/sie gemacht hat, zu erzählen.
* Äußern Sie nicht Ihre Meinung zur Situation der Person.
* Erzählen Sie der Person nicht von Ihren eigenen Sorgen oder die Geschichte einer anderen Person.
* Erzählen Sie die Geschichte der Person niemandem. Behandeln Sie das, was Ihnen erzählt wird, vertraulich, es sei denn, dies ist im Sinne der Sicherheit dieser oder einer anderen Person nicht möglich.
* Korrigieren Sie keine Fakten in dem, was sich ereignet hat, oder die Wahrnehmung der Person zur Abfolge der Ereignisse.
* Berühren Sie die Person nicht, es sein denn, Sie wissen, dass dies für die Person akzeptabel ist.
* Stehen Sie nicht über der Person und bewegen Sie sich nicht unnötig umher, machen Sie keine anderweitig ablenkenden Bewegungen oder Geräusche.