

Ein Leitfaden für Psychologische Erste Hilfe



Für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Ein Leitfaden für
Psychologische Erste Hilfe

Für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften

Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond Gesellschaften – Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung

Blegdamsvej 27 · DK-2100 Copenhagen · Denmark

Phone: +45 35 25 92 00

E-mail: psychosocial.centre@ifrc.org

Web: www.pscentre.org

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Psychologische Erste Hilfe für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften wurde vom Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften entwickelt.

Sie umfasst:

- *Ein Leitfaden für Psychologische Erste Hilfe für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften*
 - *Eine kurze Einführung in die Psychologische Erste Hilfe für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften*
 - *Eine Schulung in Psychologischer Erster Hilfe für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften:*
 - *Modul 1. Eine Einführung in die PFA (4 bis 5 Stunden)*
 - *Modul 2. Die Grundlagen der PFA (8 bis 9 Stunden)*
 - *Modul 3. PFA für Kinder (8 bis 9 Stunden)*
 - *Modul 4. PFA in Gruppen - Unterstützung für Teams (21 Stunden – drei Tage)*
-

Chefredakteurinnen: Louise Vinther-Larsen und Nana Wiedemann

Autorin: Pernille Hansen

Zusätzliche Unterstützung durch: Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

Rezensentinnen und Rezensenten: Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

Wir danken der Zweigstelle des Roten Kreuzes in Hongkong der Rotkreuzgesellschaft Chinas für ihre großzügige Unterstützung bei der Organisation der Pilotschulungen sowie für ihre Anregungen und ihr Feedback zu den Schulungen und den schriftlichen Unterlagen. Wir möchten uns auch bei den Teilnehmenden der Pilotschulung von *Modul 4: PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams* in Kopenhagen, Oktober 2018 bedanken.

Wir möchten dem Isländischen Roten Kreuz und DANIDA für ihre Finanzierung und Unterstützung bei der Entwicklung dieser Materialien danken.

Produktion: Pernille Hansen

Design: Michael Mossefin/Paramedia/12007

Foto auf der Titelseite: Yoshi Shimizu

Druck: KLS PurePrint, Hvidovre, Denmark

ISBN: 978-87-92490-53-7 (print), 978-87-92490-53-7 (online)

Vorgeschlagene Zitierung: *Ein Leitfaden für Psychologische Erste Hilfe für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften*, Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC, Kopenhagen, 2018.

Bitte wenden Sie sich an das Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC, wenn Sie einen Teil der Psychologischen Ersten Hilfe für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften übersetzen oder adaptieren möchten. Wir freuen uns über Ihre Kommentare, Vorschläge und Ihr Feedback unter: psychosocial.centre@ifrc.org

Das Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC ist beim Dänischen Roten Kreuz angesiedelt und wird von ihm unterstützt.

Diese Veröffentlichung wurde mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Union erstellt. Ihr Inhalt liegt in der alleinigen Verantwortung des IFRC PS-Zentrums und spiegelt nicht unbedingt die Ansichten der Europäischen Union wider.

Diese Übersetzung/Anpassung wurde nicht vom IFRC-Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung erstellt. Das PS-Zentrum ist nicht verantwortlich für den Inhalt oder die Richtigkeit dieser Übersetzung.

© Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften 2018

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



Funded by
the European Union



Deutsches
Rotes
Kreuz



RØDE
KORS



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

Vorwort

Jeder kann in eine Situation geraten, in der er eine Person in Not trifft, die seine emotionale und praktische Unterstützung benötigt - durch psychologische Erste Hilfe (PFA). Krisen kommen ständig vor. Manchmal sind sie klein und persönlicher Natur und betreffen nur eine Person. In anderen Fällen sind sie größer und wirken sich negativ auf eine große Anzahl von Menschen aus.

Unabhängig vom Ausmaß benötigen Krisenopfer möglicherweise psychologische Erste Hilfe. Als Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds sowie als humanitäre Helfende treffen wir aufgrund der Art unserer Arbeit wahrscheinlich täglich auf hilfsbedürftige Menschen.

Psychologische Erste Hilfe ist eine einfache, aber wirkungsvolle Methode, um Menschen in Not zu helfen. Bei dieser Form der Hilfe werden die Reaktionen der Person beachtet, es wird aktiv zugehört und gegebenenfalls praktische Hilfe geleistet, um unmittelbare Probleme zu lösen und Grundbedürfnisse zu befriedigen. Das Erlernen der Fähigkeiten im Rahmen der psychologischen Ersten Hilfe und das Verstehen von Reaktionen auf Krisen befähigt die Helfenden nicht nur, anderen zu helfen, sondern auch zur Anwendung der gleichen Fähigkeiten auf die eigenen Krisen.

Obwohl es bereits eine große Menge an Schulungs- und Referenzmaterial zur PFA gibt, gab es einen besonderen Bedarf an der Entwicklung von Materialien, die an die Anforderungen und spezifischen Kontexte der Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds angepasst sind, die in ihren eigenen Gemeinden sowohl in Notfällen als auch in nicht-notfallmäßigen Einsätzen oder in langfristigen Einsätzen arbeiten.

Zu den erarbeiteten Materialien gehören dieser Leitfaden für die PFA für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften, eine kurze einführende Broschüre und vier Schulungsmodule. Die ersten beiden Schulungsmodule befassen sich mit grundlegenden Fertigkeiten im Bereich der PFA, das dritte mit der PFA für Kinder und das vierte mit der Leistung von PFA in Gruppen. Das vierte Schulungsmodul geht auf den Bedarf an einer größeren Anzahl von Schulungen und Anleitungen zur Betreuung und Unterstützung von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds ein.

Wir hoffen sehr, dass die Materialien, die in *Psychologische Erste Hilfe für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften* bereitgestellt werden, die Mitarbeitenden und freiwilligen Helferinnen und Helfer bei ihrer Aufgabe, Hilfsbedürftigen zu helfen, unterstützen werden. Unser Ziel bei diesem Vorhaben ist wie immer die Unterstützung der nationalen Gesellschaften bei der Erbringung einer möglichst effektiven psychosozialen Hilfe für die Menschen, denen sie helfen.

Nana Wiedemann

Nana Wiedemann

Leiterin des Referenzzentrums für Psychosoziale Hilfe der IFRC

Inhalt

Einleitung	10
Was ist PFA?	13
Warum wird PFA geleistet?.....	15
Krisen und Reaktionen	17
Verschiedene Arten von Krisen.....	18
Reaktionen auf Krisen.....	22
Das Leisten von psychologischer Erster Hilfe	28
Wer kann PFA leisten?	29
Wer braucht PFA?	29
Wo kann PFA geleistet werden?	29
Wann wird PFA geleistet?	30
Die Leistung von PFA und ihre Vorbereitung	30
Hinschauen, Zuhören, Verbinden.....	31
Hinschauen	32
Zuhören	35
Verbinden	40
Die Vermittlung.....	43
Komplexe Reaktionen und Situationen	47
Komplexe Reaktionen	48
Komplexe Situationen.....	54
Kinder	57
Verständnis und Reaktionen von Kindern auf Krisen.....	59
Maßnahmen zur Unterstützung von Kindern	63
Hilfe für notleidende Kinder – PFA für Kinder	64
Komplexe Reaktionen und Situationen bei Kindern	71
Hilfe für Eltern und Betreuungspersonen bei der Betreuung ihrer Kinder	72

PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams.....	73
Hinschauen, Zuhören, Verbinden für PFA in Gruppen.....	75
Wann ist PFA in Gruppen erforderlich?	76
Warum sollte PFA in Gruppen geleistet werden?	77
Vorbereitung auf ein PFA- und Support-Meeting	77
Was passiert bei einem PFA- und Support-Meeting?	79
Herausforderungen in der Gruppe	86
Supervision und Self-Care	89
Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer	90
Merkmale von psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfern	91
Hilfe in verschiedenen Rollen	91
Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds	92
Richte keinen Schaden an	96
Kulturelle Kontexte	97
Sicherheit, Würde und Rechte	98
Vertraulichkeit	98
Dos and Don'ts	100
Self-Care: Hinschauen, Zuhören, Verbinden	102
Erkenne deine eigenen Grenzen und Einschränkungen	103
Erkenne Anzeichen und Symptome von Stress und Burnout	104
Die Anwendung von den Prinzipien HINSCHAUEN, ZUHÖREN, VERBINDEN bei der Self-Care	106
Supervision und Peer- Support	109
Monitoring und Evaluierung (M&E) von PFA	111
Was ist M&E?.....	112
PFA und M&E.....	114
Herausforderungen bei M&E.....	119

Inhalt

Einleitung	10
Krisen und Reaktionen	17
Das Leisten von psychologischer Erster Hilfe	28
Hinschauen, Zuhören, Verbinden	31
Komplexe Reaktionen und Situationen	47
Kinder	57
PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams	73
Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer	90
Richte keinen Schaden an	96
Self-Care: Hinschauen, Zuhören, Verbinden	102
Monitoring und Evaluierung (M&E) von PFA	111

Einleitung



Einleitung

Psychologische Erste Hilfe für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften wurde für Mitarbeitende und freiwillige Helfende von Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften und anderen Organisationen entwickelt, die in Situationen arbeiten, in denen psychologische Erste Hilfe (PFA) von Bedeutung sein kann. Psychologische Erste Hilfe ist eine direkte Antwort und eine Reihe von Handlungen, um Menschen in Not zu helfen. Dieser Hilfsansatz ist besonders geeignet für die Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften, da er auf dem Grundprinzip der Menschlichkeit und der Absicht zur Verhinderung und Linderung von menschlichem Leid basiert.

PFA für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften besteht aus mehreren Teilen, die einzeln oder zusammen verwendet werden können. Sie besteht aus diesem Leitfaden, einer kleinen Broschüre über PFA und vier Schulungsmodulen zur PFA. Dieser Leitfaden enthält allgemeine Informationen über die psychologische Erste Hilfe. Er kann eigenständig für die Psychoedukation und als Referenz für die dazugehörigen Schulungsmodule verwendet werden. Die Schulungsmodule enthalten Anweisungen, Hinweise und Schulungsressourcen für die Vortragenden. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Schulungsmodule.

SCHULUNGSMODULE				
	1: Einführung in die PFA	2: Grundlagen der PFA	3: PFA für Kinder	4: PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams
Wie lange dauert die Schulung?	4–5 Stunden	8,5 Stunden	8,5 Stunden	21 Stunden (drei Tage)
Für wen ist die Schulung gedacht?	Alle Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden der Rotkreuz- und Rothalbmond-bewegung	Mitarbeitende und freiwillige Helfende mit Vorkenntnissen und Erfahrung in der Erbringung psychosozialer Hilfe	Mitarbeitende und freiwillige Helfende, deren Arbeit die Interaktion mit Kindern und ihren Betreuungspersonen umfasst	Managerinnen bzw. Manager oder andere Personen, die Mitarbeitende und freiwillige Helfende betreuen und unterstützen
Worum geht es?	Es führt die Teilnehmenden in die Grundlagen der psychologischen Ersten Hilfe ein	Es führt in die Grundlagen der psychologischen Ersten Hilfe ein und es zeigt eine Reihe von Situationen, denen sich Erwachsene stellen müssen, und ihre Reaktionen auf Krisen sowie die Art, wie Helfende angemessen reagieren sollten	Es fokussiert sich auf die Reaktionen von Kindern auf Stress und die Kommunikation mit den Kindern und ihren Eltern und Betreuungspersonen	Es geht hier um die psychologische Erste Hilfe für Personengruppen, die gemeinsam ein belastendes Ereignis erlebt haben, wie z. B. Teams von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds

Jedes Schulungsmodul ist unabhängig von den anderen, bis auf *Modul 4: PFA in Gruppen – Unterstützung für Teamschulungen*, das eine vorherige Teilnahme an *Modul 2: Grundlagen der PFA* erfordert. Modul 4 wurde speziell für Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds entwickelt. Es kann jedoch angepasst und für andere Personengruppen verwendet werden, die sich in ähnlichen Situationen befinden. PFA kann in Gruppen als eine Form der Psychoedukation geleistet werden, um das Bewusstsein für Anzeichen von Not zu schärfen. Solche Gruppen bieten den Vortragenden auch einen möglichen Überblick über Personen, die eine individuelle Vermittlung oder eine anderweitige Unterstützung benötigen. PFA in Gruppen ist daher sowohl eine präventive als auch eine reaktive Unterstützungsform.

Alle Schulungsmodule verwenden Fallstudien. Diese können angepasst werden, um sie besser auf die Schulungsteilnehmenden und den Kontext abzustimmen.

PFA für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften

Psychologische Erste Hilfe ist eine psychosoziale Hilfsmaßnahme. Psychosoziale Hilfe bezieht sich auf Handlungen, die sowohl auf die emotionalen als auch auf die sozialen Bedürfnisse von Einzelpersonen abzielen, damit diese ihre Ressourcen nutzen und ihre Belastbarkeit steigern können. Das nachstehende Modell zeigt Beispiele für verschiedene Arten von

Psychische Gesundheit und psychosoziale Hilfe

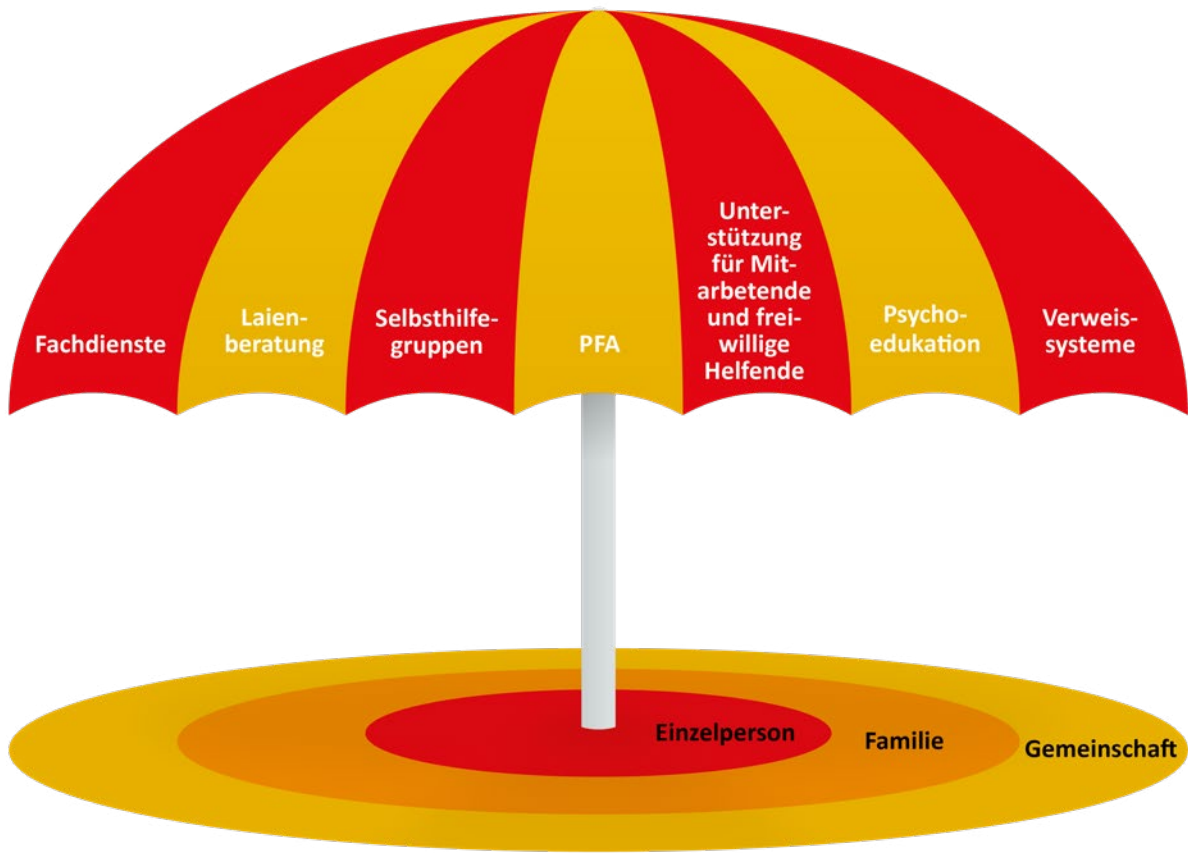


Abbildung 1: Der Schirm zeigt verschiedene Arten von psychischen Gesundheits- und psychosozialen Hilfsdiensten, die Einzelpersonen, Familien und Gemeinschaften angeboten werden können.

Maßnahmen im Bereich der psychischen Gesundheit und Maßnahmen im Rahmen der psychosozialen Hilfe. Psychologische Erste Hilfe kann eine alleinstehende Intervention in einer Krisensituation oder ein Bestandteil eines psychosozialen Hilfsprogramms sein, das andere Maßnahmen umfasst. Sie kann auch Bestandteil anderer Interventionen sein, beispielsweise in kinderfreundlichen Räumen oder bei der Betreuung von freiwilligen Helfenden.

Obwohl PFA eine psychosoziale Hilfsmaßnahme ist, beschränkt sich die Anwendung der Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich der PFA nicht auf psychosoziale Einsätze oder Programme. Alle Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds können ihre Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich der PFA in anderen Bereichen ihrer Arbeit und in ihrem Privatleben einsetzen.

Was ist PFA?

Psychologische Erste Hilfe ist eine Methode, um Menschen in Not zu helfen, sodass sie sich beruhigt und unterstützt fühlen, während sie ihre Herausforderungen bewältigen. Damit kann man jemandem bei der Bewältigung seiner Situation und bei der informierten Entscheidungsfindung helfen. Die Grundlage der psychologischen Ersten Hilfe ist die Fürsorge um die hilfsbedürftige Person. Sie umfasst das aufmerksame Beobachten der Reaktionen der Person, aktives Zuhören und gegebenenfalls praktische Hilfe, z. B. bei der Problemlösung oder beim Zugang zu den Grundbedürfnissen.

Mehr erfahren über den Ansatz „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“ kann man im Buch der WHO (2011) *Psychological First Aid: Guide for field workers*.



Die PFA und ihr Ansatz

Im Laufe der Jahre wurden verschiedene Modelle zur psychologischen Ersten Hilfe entwickelt. Sie unterscheiden sich alle ein wenig voneinander, folgen aber alle demselben Prinzip: Menschen in Not zu helfen, indem man ihre Sicherheit gewährleistet, für Ruhe sorgt, sie tröstet, mit ihnen spricht und ihnen den Zugang zu den Personen oder Dingen ermöglicht, die sie brauchen. In diesen Materialien wurden verschiedene Aspekte dieser unterschiedlichen Ansätze integriert, wobei dieselben drei Handlungsprinzipien wie im Modell der WHO verwendet wurden: „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“. Der hier vorgestellte Ansatz ist an die vielen verschiedenen Maßnahmen und Situationen angepasst, an denen Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds weltweit beteiligt sind. Jeder Mensch erlebt in seinem Leben stressige Situationen und Er-





HALTE AUSSCHAU nach

- Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert
- Menschen, die Hilfe benötigen
- Sicherheitsrisiken
- körperlichen Verletzungen
- unmittelbaren grundlegenden und praktischen Bedürfnissen
- emotionalen Reaktionen.

ZUHÖREN bezieht sich darauf, wie die bzw. der Helfende

- auf jemanden zugeht
- sich vorstellt
- aufmerksam ist und aktiv zuhört
- die Gefühle anderer akzeptiert
- die Person in Not beruhigt
- nach den Bedürfnissen und Sorgen fragt
- der/den Person(en) in Not bei der Lösung ihrer unmittelbaren Bedürfnisse und Probleme hilft.

VERBINDEN hilft den Menschen

- beim Zugang zu Informationen
- mit nahestehenden Personen in Kontakt zu treten und soziale Unterstützung zu erhalten
- im Umgang mit praktischen Problemen
- beim Zugang zu Dienstleistungen und anderer Hilfe.

eignisse, wie z. B. einen heftigen Streit mit jemandem, einen Konflikt bei der Arbeit, einen Verkehrsstau oder eine Verspätung auf dem Weg zu einem wichtigen Vorstellungsgespräch. Die meisten Menschen erlernen den Umgang mit den regelmäßig auftretenden Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind. Manche Erfahrungen und Situationen sind jedoch außergewöhnlich und schwieriger zu bewältigen. Beispiele hierfür sind persönliche Angriffe, die Diagnose einer tödlichen Krankheit, ein Autounfall, der Verlust eines nahestehenden Menschen oder des Zuhauses samt Hab und Gut, extreme Gewalt oder die Angst um das eigene Leben und Sicherheit. Erfahrungen wie diese können die Folge von kleinen oder großen Krisen in der Familie, der lokalen Gemeinschaft, Naturkatastrophen oder anhaltenden bewaffneten Konflikten sein.

Es ist eine natürliche Reaktion, jemandem in Not helfen zu wollen. Psychologische Erste Hilfe soll die Belastung einer Person verringern und sich gleichzeitig auf praktische Bedürfnisse konzentrieren. Mit dieser Hilfsmethode werden Menschen oft mit weiterer Unterstützung durch andere zusammengebracht. Die Fähigkeiten der psychologischen Ersten Hilfe beziehen sich auf das Einschätzen einer Situation, die Vertrautheit mit gängi-

gen Reaktionsmustern auf Krisen, Herangehensweisen an Menschen in Not und wie man sie bei Bedarf beruhigt sowie die Erbringung emotionaler und praktischer Hilfe.

Durch psychologische Erste Hilfe erhält die Person in Not das Gefühl, dass sie gesehen und gehört wurde und Unterstützung erhält. Die Wahrnehmung von Hilfe ist ein Schlüsselement, um jemanden bei der Bewältigung seiner Situation und Herausforderungen zu stärken. Das Verständnis für Reaktionen auf Krisen und das Erlernen von Hilfsmaßnahmen zur Linderung und Reduzierung von Stresssituationen stärkt auch die Helfenden, sodass sie diese Fähigkeiten auf ihre eigenen Krisen anwenden können.

Hobfolls Grundsätze der psychosozialen Hilfe in Notfällen*

Es gibt einen breiten Konsens und eine weitreichende Zustimmung für die fünf Interventionsgrundsätze in der psychosozialen Hilfe in Notfällen, die von Hobfoll et al. (2007) vorgeschlagen wurden:

- Gewährleistung von Sicherheit
- Förderung von Ruhe
- Förderung von Selbstwirksamkeit und kollektiver Wirksamkeit
- Förderung von Verbundenheit
- Förderung von Hoffnung.

Diese Grundsätze wurden in den in diesen Materialien beschriebenen Ansatz integriert. Diese Grundsätze sollten Helfende beim Leisten von PFA stets vor Augen haben.

Warum wird PFA geleistet?

Der Hauptgrund für das Leisten psychologischer Erster Hilfe ist die Hilfe für jemanden in Not. Psychologische Erste Hilfe kann Menschen ein Gefühl von Ruhe, Sicherheit und Geborgenheit vermitteln. Sie ist eine menschliche, fürsorgliche und mitfühlende Unterstützung, die sowohl auf emotionale als auch auf praktische Bedürfnisse und Anliegen eingeht.

Psychologische Erste Hilfe ist eine Hilfe, die auf dem Verständnis basiert, dass Menschen Zeiten erleben, in denen sie Erfahrungen machen, die sich überwältigend anfühlen und ihre gewohnte Fähigkeit zum Umgang damit beeinträchtigen können. Durch aktives Zuhören und ruhiges Sprechen mit der hilfsbedürftigen Person versucht die oder der Helfende herauszufinden, was die Person braucht, um ihre Situation zu bewältigen. Beispielsweise kann dies erfolgen, indem man den Betroffenen bei der Ordnung ihrer Ideen und Gefühle hilft, damit sie besser priorisieren können, was benötigt wird. So fühlen sie sich auch weniger überfordert. Diese Bedürfnisse können praktische Dinge betreffen, wie z. B. warme Kleidung, Essen oder Wasser, oder einen Ort, an dem man sich in Ruhe hinsetzen kann. Sie können auch gefühlsbetont sein, z. B. das Bedürfnis nach Weinen oder einem Gespräch über das Geschehene sowie das Bedürfnis nach Gehör und Verständnis.

Andere Hilfestellungen schließen das Zusammenbringen der Person mit nahestehenden Personen oder die Unterstützung beim Zugang zu Informationen und Leistungen ein, um ihren Bedürfnissen gerecht zu werden. Ein wichtiges Ziel der psychologischen Ersten Hil-

*) Hobfoll S. E, Watson P, Bell C. C, Bryant R. A, Brymer M. J, Friedman M. J, et al. *Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence.* Psychiatry. 2007; 70: 283–315.

fe ist es, der betroffenen Person das Gefühl vermitteln, dass sie unterstützt wird und Hilfe erhält. Dadurch fühlt sie sich stärker und kann ihre Herausforderungen bewältigen und für sich selbst sorgen.

PFA ist...

- das Trösten von Menschen in Not und die Vermittlung eines Gefühls von Sicherheit und Ruhe
- die Analyse von Bedürfnissen und Sorgen
- der Schutz von Menschen vor noch größerem Leid
- die Bereitstellung emotionaler Unterstützung
- die Hilfe bei der Erfüllung der unmittelbaren Grundbedürfnisse wie Nahrung und Wasser, eine Decke oder eine vorübergehende Unterkunft
- die Hilfe beim Zugang zu Informationen, Dienstleistungen und sozialer Unterstützung.

PFA ist nicht...

- nur die Arbeit von Profis
- eine professionelle Beratung oder Therapie
- die Ermutigung zu einer ausführlichen Diskussion über das Ereignis, das die Notlage verursacht hat
- die Aufforderung an jemanden zu einer Analyse dessen, was ihm widerfahren ist
- das Einfordern von Details über das Geschehene
- der Druck auf Menschen, ihre Gefühle und Reaktionen auf ein Ereignis mitzuteilen.

Mehr erfahren über Beispiele für verschiedene psychosoziale Interventionen, die psychologische Erste Hilfe beinhalten, kann man unter *Strengthening resilience: A global selection of psychosocial interventions* in der Online-Bibliothek des Referenzentrums für psychosoziale Hilfe der IFRC: www.pscentre.org



Krisen und Reaktionen



Krisen und Reaktionen

Verschiedene Arten von Krisen

Es gibt viele verschiedene Situationen, in denen psychologische Erste Hilfe für leidende oder in Not geratene Menschen hilfreich sein kann. Die in diesem Abschnitt aufgeführten Beispiele beziehen sich auf einige der Tätigkeiten, die die nationalen Gesellschaften des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds weltweit ausführen.

Persönliche Krisen

Die Fähigkeiten der psychologischen Ersten Hilfe können in persönlichen Situationen angewendet werden. Die meisten Menschen erleben in ihrem Leben Situationen, in denen Familienmitglieder oder Freunde Krisen durchmachen, z. B. wenn jemand seinen Arbeitsplatz verliert, einen Autounfall hat oder ein nahestehender Mensch stirbt. Persönliche Krisen können je nach dem, was passiert ist, zu unterschiedlichen Gefühlen führen. Häufige Reaktionen auf die genannten Beispiele sind Schock, Verwirrung, Angst, Traurigkeit oder Wut, die die Handlungsfähigkeit der Person im Umgang mit der Situation beeinträchtigen können. Psychologische Erste Hilfe gibt Menschen in Not ein Gefühl der Ruhe und des Rückhalts und hilft bei der Identifizierung der praktischen Schritte, die zur positiven Bewältigung der Situation erforderlich sind. Das Wissen rund um die psychologische Erste Hilfe kann den Helfenden auch bei der Erkennung ihrer eigenen Reaktionen auf Stresssituationen helfen und die Self-Care fördern.

Soziale Herausforderungen

Mitarbeitende und freiwillige Helfende unterstützen viele Einzelpersonen und Gruppen, die ausgegrenzt werden und unter sozialer Isolation leiden. Beispiele hierfür sind Frauen und Kinder, die häuslicher Gewalt ausgesetzt sind, sozial ausgegrenzte Familien, Obdachlose, ältere Menschen oder Menschen, die in Einrichtungen wie Pflegeheimen für ältere Menschen, psychiatrischen Kliniken oder Gefängnissen leben. Soziale Ausgrenzung und Einsamkeit können ein Gefühl der Nichtzugehörigkeit und Wertlosigkeit sowie eine verminderte Selbstwirksamkeit hervorrufen. Infolgedessen kann eine Person die Hoffnung

und den Lebenswillen verlieren, einen emotionalen Zusammenbruch erleiden oder selbstverletzendes Verhalten entwickeln. Psychologische Erste Hilfe kann sozial ausgegrenzten und einsamen Menschen auf zweierlei Weise helfen: Zum einen fühlen sie sich umsorgt, verstanden und mit ihrer HelferIn bzw. ihrem Helfer verbunden, zum anderen werden sie mit anderen Menschen oder Diensten in Kontakt gebracht, die ihnen bei der Erfüllung ihrer emotionalen, sozialen und praktischen Bedürfnisse helfen können.



Gesundheitliche Herausforderungen

Die nationalen Gesellschaften in den meisten Ländern der Welt sind an gesundheitsbezogenen Tätigkeiten beteiligt, wie z. B. Schulungen und das Leisten von psychologischer Erster Hilfe, bis hin zur Unterstützung von Menschen mit körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen, Menschen mit HIV und AIDS, Krebs, neurologischen Erkrankungen, Alzheimer und Demenz. Sie helfen auch bei Epidemien, etwa durch Ebola, Cholera oder Zika. Psychologische Erste Hilfe kann sowohl den Erkrankten als auch ihren nahestehenden Personen helfen, die durch die Krankheit und die damit einhergehenden Lebensveränderungen ebenfalls belastet sind. Psychologische Erste Hilfe kann nicht nur zum Zeitpunkt einer Diagnose helfen, sondern auch während einer Krankheit, beispielsweise wenn sich die erkrankte Person belastet fühlt. Es kann der Familie auch bei der Bewältigung von Frustration und Trauer helfen, wenn die Krankheit nicht besiegt werden kann. Probleme können auch mit Ängsten über den Umgang mit Zukunftsunsicherheiten zusammenhängen, beispielsweise mit finanziellen Sorgen. Krankheiten in der Familie können zu sozialer Ausgrenzung und Einsamkeit führen, was ebenfalls durch PFA behandelt werden kann. PFA kann Familienmitgliedern beim Trauerprozess helfen, wenn sie einen nahestehenden Menschen verloren haben, sowohl unmittelbar nach dem Tod als auch in schwierigen Zeiten danach, wie z. B. an Jahrestagen.

FALL

PFA im Gesundheitswesen

Ben arbeitet als Berater in einer städtischen Gesundheitsklinik des Roten Kreuzes. Er setzt seine Fähigkeiten in der PFA täglich bei seiner Arbeit ein, wenn er Patientinnen und Patienten mitteilen muss, dass sie HIV-positiv sind. Ben kann auf die anfänglichen Schockreaktionen einfühlsam und unterstützend reagieren. Er hilft ihnen, ihre Angst vor der Zukunft zu verringern, indem er sie in aller Ruhe über die nächsten Schritte zur Bewältigung ihrer gesundheitlichen Probleme informiert. Er gibt ihnen Broschüren mit Informationen zur Weitervermittlung und fragt alle Patientinnen und Patienten, ob sie Hilfe dabei benötigen, wenn sie ihre Diagnose einem vertrauenswürdigen Familienmitglied oder Freund mitteilen. Wenn sie die Frage bejahen, wird der Termin noch vor Verlassen des Beratungsraums vereinbart.

Naturkatastrophen

Katastrophen wie Erdbeben, Überschwemmungen und Brände betreffen in der Regel viele Menschen gleichzeitig und ziehen oft großflächige Verwüstungen und Verluste von Häusern und Menschenleben nach sich. Naturkatastrophen sind beängstigend und führen oft zu Chaos und Panik. Von Naturkatastrophen betroffene Menschen können verletzt werden, Zeugen von Verletzungen oder sogar Todesfällen werden, Angst um ihr eigenes Leben und ihre Sicherheit haben, von ihren Familien und nahestehenden Personen getrennt werden und vorübergehend oder dauerhaft umgesiedelt werden. All diese Erfahrungen können sowohl während als auch nach den Ereignissen schwer zu verarbeiten sein.

Psychologische Erste Hilfe trägt erwiesenermaßen dazu bei, langfristige negative Folgen von traumatischen Erlebnissen wie Naturkatastrophen zu vermeiden, indem sie den Betroffenen zu einem Gefühl der Ruhe, des Rückhalts und der Verbundenheit verhilft, sodass sie besser zurechtkommen und die Hilfe zur Bewältigung der Krise erhalten, die sie benötigen. Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds helfen nach Katastrophen oft in ihren eigenen Gemeinden, weshalb Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe nicht nur bei der Arbeit für andere hilfreich sind, sondern auch bei der Bewältigung eigener familiärer und persönlicher Krisen.



MILVA HELENIUS / FINNISH RED CROSS

Menschengemachte Katastrophen

Durch menschliches Verhalten kommt es zu vielen unterschiedlichen Katastrophen, wie Bränden, Explosionen in Fabriken oder im Bergbau, schweren Unfällen mit Transportfahrzeugen oder Paniksituationen bei Festivals, wenn Bühnen einstürzen usw. Ähnlich wie Naturkatastrophen sind auch menschengemachte Katastrophen beängstigend und können schnell zu Panik und Chaos führen. Die Verluste können genauso verheerend sein wie bei Naturkatastrophen, allerdings mit dem wesentlichen Unterschied, dass die Katastrophe von Menschen verursacht wurde oder auf menschliches Verhalten zurückzuführen ist, was sich negativ auf das Vertrauen der Betroffenen in andere Menschen auswirken kann.

Gewalt

Viele Menschen werden Zeugen oder Opfer von Gewalt, z. B. in Form von häuslicher Gewalt, sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt, krimineller Gewalt, Bandengewalt, Hassverbrechen und Gewalt aufgrund von Stigmatisierung. Gewalt aufgrund von Stigmatisierung ist Gewalt gegen eine Person oder eine Gruppe von Menschen aufgrund von Stereotypisierung und der Beurteilung einer Person aufgrund ihrer Merkmale, Zugehörigkeiten, Religion, Herkunft usw. Die Zugehörigkeit zu einem bestimmten Geschlecht, Alter, einer bestimmten ethnischen Gruppe, das Leben mit einer Beeinträchtigung, eine abweichende sexuelle Orientierung sowie ein Migrationshintergrund sind Beispiele für Faktoren, die das Risiko erhöhen können, Gewalt zu erfahren.

Gewalterfahrungen sind beängstigend und führen in der Regel zu starken körperlichen und emotionalen Reaktionen. Die Reaktion von Menschen auf Gewalterfahrungen hängt von verschiedenen Faktoren ab, z. B. davon, wie schwerwiegend die Gewalttat war und welche Folgen sie hatte, vom Kontext der Gewalt, wer der Täter war, wie andere reagierten, welche Hilfe geleistet wurde usw.

Der Erhalt von psychologischer Erster Hilfe kann eine unschätzbare Unterstützung sein und der betroffenen Person zu mehr Ruhe sowie zu Entscheidungen darüber verhelfen, wie sie in Zukunft für ihre Sicherheit sorgen kann.

PFA in bewaffneten Konflikten

Als die Soldaten in Leilas Dorf eindrangen, konnte sie sich mit ihren beiden kleinen Kindern im Gebüsch verstecken. Ihr Mann hatte nicht so viel Glück. Leila musste mit ansehen, wie die Soldaten ihn am Shirt zerrten und mit ihren schweren Stiefeln traten. Dann zwangen sie ihn, sich vor ihnen hinzuknien, und erschossen ihn. Danach brannten sie alle Häuser im Dorf nieder. Leila verharrte fast zwei Stunden lang an derselben Stelle und traute sich nicht heraus, selbst nachdem sie die Soldaten weggehen sah. Eine Nachbarin von Leila, die sich ebenfalls versteckt hatte, entdeckte sie und half ihr beim Aufstehen und dem anschließenden Aufbruch.

Die beiden Frauen und Kinder waren fast zwei Tage lang unterwegs, bevor sie ein Lager erreichten, in dem Menschen, die vor Gewalt flohen, medizinische und psychologische Erste Hilfe erhielten. Als sie das Lager betraten, sah sie eine freiwillige Helferin, welche sich ihnen langsam mit einem liebevollen Lächeln näherte. Sie begrüßte sie und sagte, dass sie hier willkommen seien und ohne Angst das Lager betreten könnten. Die freiwillige Helferin brachte sie zu einem Zelt, in dem Menschen in kleinen Gruppen oder zu zweit saßen und Hilfe vom Personal und freiwilligen Helfenden erhielten. Sie nahm sie für ein Gespräch mit Sarah mit, die für die psychosoziale Hilfe zuständig war.

Sarah bat Leila und die andere Frau, sich zu setzen. Sie fragte, ob es in Ordnung sei, wenn die freiwillige Helferin die Kinder mit zu einer anderen Ecke des Zeltes nimmt, wo einige andere Kinder Obst aßen und sich eine Geschichte vorlesen ließen. Leila willigte ein. Anschließend fragte Sarah, ob die Frauen körperliche Verletzungen oder Schmerzen hätten. Beide gaben an, unverletzt zu sein, aber großen Durst und Hunger zu haben. Sarah besorgte etwas Wasser und Essen. Nachdem sie gegessen und sich ein wenig ausgeruht hatten, erklärte Sarah, dass sie in Sicherheit seien und dass sie ihnen einige Fragen stellen würde, um herauszufinden, was sie brauchten und wie sie ihnen helfen könne.

Sarah fragte die Frauen mit Vorsicht, woher sie kamen und was ihnen widerfahren war, seit sie ihre Häuser verlassen hatten. Als Leila sich daran erinnerte, wie sie mit ansehen musste, wie ihr Mann vor ihren Augen getötet wurde, begann sie zu weinen. Ihre Nachbarin legte ihre Arme um Leila und sie weinten gemeinsam.

Sarah tröstete die beiden Frauen und teilte ihnen mit, dass sie verstehe, dass dies eine sehr schmerzhaft Erfahrung sei. Nach ein paar Minuten fuhr sie fort und erklärte, dass die Frauen so lange im Lager bleiben könnten, wie dies nötig sei, entweder bis es sicher genug sei, um ins Dorf zurückzukehren, oder bis sie an einen anderen Ort gehen wollen würden.

Bewaffnete Konflikte

Situationen bewaffneter Konflikte umfassen Terrorakte, Krieg und andere Formen der Gewalt, die zwischen zwei oder mehr Staaten oder bewaffneten Gruppen stattfinden. Die Betroffenen leben oft in ständiger Angst um ihre Sicherheit und ihr Wohlergehen und die Sicherheit ihrer nahestehenden Personen, oder sind von Trauer und Verlust gezeichnet. Das Leben in einer Situation, in der ein bewaffneter Konflikt herrscht, ist gefährlich und bedrohlich und kann zu einer Vielzahl von schwer zu bewältigenden sozialen und emotionalen Reaktionen und Herausforderungen führen. Dazu gehören Gefühle wie Angst, Wut, Verwirrung oder Traurigkeit, das mangelnde Vertrauen in andere Menschen, der Verlust von Solidarität und Gefühle des Verrats, aggressives Verhalten, eine hohe Risikobereitschaft, ein mangelnder Selbstschutz, Selbstvorwürfe und Schuldgefühle, soziale Isolation usw.

Der allererste Schritt beim Leisten von psychologischer Erster Hilfe dient hier der Gewährleistung der Sicherheit der betroffenen Person und der oder des Helfenden. Wenn alle in Sicherheit und außer Gefahr sind, kann psychologische Erste Hilfe den Betroffenen helfen, indem man sie beruhigt und ihnen ein Gefühl von Unterstützung und Fürsorge vermittelt. Wenn sie sich beruhigt haben, kann psychologische Erste Hilfe der Person bei der Konzentration auf die Maßnahmen helfen, die zur Bewältigung der Situation ergriffen werden müssen.

Erzwungene Migration

Noch nie waren so viele Menschen auf der Welt unterwegs wie heute, wobei die Gründe für die globale Migration vielfältig sind. Viele Migrantinnen und Migranten gehen freiwillig, weil sie nach wirtschaftlichen Möglichkeiten und einem anderen Lebensstil suchen. Andere sind aufgrund von Konflikten, Unterdrückung oder Verfolgung oder weil sie von Katastrophen, Umweltzerstörung oder Armut betroffen sind, zur Flucht aus ihrer Heimat gezwungen. Migrantinnen und Migranten, die zum Verlassen ihrer Heimat gezwungen werden, sind eine besonders vulnerable Gruppe. Sie lassen ihr bisheriges Leben hinter sich und erleben auf ihrer Reise oft extreme Herausforderungen. Sie stehen dann beim Einleben in einem fremden Land vor finanziellen, sozialen und emotionalen Herausforderungen. Viele stehen ohne Freunde, Familie oder Unterstützung da und fühlen sich einsam und deplatziert. Der Identitätsverlust ist weit verbreitet, und der Verlust des sozialen Status ist schwierig und geht oft mit Stigmatisierung und Diskriminierung einher.

Herausforderungen für das psychosoziale Wohlbefinden, die durch erzwungene Migration verursacht werden, umfassen bereits vor der Migration bestehende Probleme, wie die Zugehörigkeit zu einer diskriminierten Minderheit, notfallbedingte Probleme wie die Trennung von der Familie oder die Zerstörung der Lebensgrundlage. Aber auch Probleme nach der Migration, wie der fehlende Zugang zu Gesundheits- oder anderen Dienstleistungen im Zielland oder ein Leben in Armut, gehören dazu. Migration ist oft eine langwierige Erfahrung, die sich aufgrund der ungewissen Zukunft wie ein permanenter Krisenzustand anfühlen kann. Psychologische Erste Hilfe ist ein nützliches Hilfsmittel bei der Aufnahme von Migrantinnen und Migranten bei ihrer Ankunft im Zielland, aber auch später, wenn sie sich in einem neuen Land eingewöhnen und zurechtfinden müssen.

Reaktionen auf Krisen

Psychologische Erste Hilfe kann Menschen bei der Bewältigung von belastenden Erlebnissen und den damit häufig verbundenen Reaktionen helfen. Sie kann auch die Identifizierung von Personen mit komplexeren oder schwereren Reaktionen unterstützen, die möglicherweise an fachkundige Dienste anderswo vermittelt werden müssen. Weitere Informationen zu komplexen Reaktionen findet man im Abschnitt *Komplexe Reaktionen und Situationen*.

Psychologische Erste Hilfe kann für Menschen bei der Bewältigung von Alltagsstress und täglichen Herausforderungen hilfreich sein. Besonders wichtig ist dies jedoch bei der Unterstützung von Menschen, die sich mitten in einer Krise befinden, sich überfordert fühlen und ihre Situation oder Erfahrung nicht alleine bewältigen können. Welche Reaktionen Menschen auf schwierige Erfahrungen zeigen, hängt von der Art der Erfahrung, ihrer Belastbarkeit, ihrem Alter und ihrer Persönlichkeit, ihrem Hilfsnetzwerk und ihren üblichen Bewältigungsmethoden sowie der seit dem Ereignis verstrichenen Zeit ab.

In diesem Abschnitt werden häufige Reaktionen beschrieben, die unmittelbar während und nach einem Ereignis sowie in den Tagen, Wochen, Monaten oder sogar Jahren nach dem Ereignis auftreten können. Psychologische Erste Hilfe kann in jeder dieser Phasen hilfreich sein, wenn jemand in akuter Not ist und Unterstützung benötigt. Es gibt auch einen kurzen Abschnitt über Trauer und den Umgang von Menschen mit Verlusten, mit dem psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer häufig konfrontiert sind.

Die folgenden Punkte sind unbedingt zu beachten:

- Nicht alle Menschen reagieren zur gleichen Zeit oder auf die gleiche Weise auf eine Krise.
- Nicht jeder braucht oder will eine PFA.
- Zeugen eines beängstigenden Ereignisses können ebenfalls stark betroffen sein und eine PFA benötigen.
- Manche Menschen sind ruhig und reagieren nicht stark während eines Ereignisses, aber zeigen später starke Reaktionen.
- Manche Menschen reagieren heftig, benötigen aber keine PFA, weil sie ihre Situation selbst bewältigen können oder Unterstützung aus anderen Quellen erhalten.

Die erste wichtige Fähigkeit im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe, die man erlernen sollte, umfasst das Erkennen, wann jemand möglicherweise eine PFA benötigt, und wie man herausfindet, ob die Person Hilfe möchte. Die hier beschriebenen Reaktionen beziehen sich hauptsächlich auf Erwachsene. Obwohl einige ältere Kinder ähnlich wie Erwachsene reagieren, unterscheiden sich die Reaktionen der meisten Kinder, insbesondere der jüngeren, von denen der Erwachsenen. Weitere Informationen zu den Reaktionen von Kindern findet man im Abschnitt *Kinder*.

Währenddessen und unmittelbar danach

Es gibt einige Krisenereignisse, auf die wir uns bis zu einem gewissen Grad vorbereiten können, z. B. wenn jemand an einer unheilbaren Krankheit stirbt oder sehr alt ist und kurz vor dem Tod steht. Solche Krisenereignisse sind zu erwarten, aber dennoch traurig und unerwünscht. Die Reaktionen auf solche Ereignisse können immer noch überwältigend und schwierig sein, aber sie unterscheiden sich von den Reaktionen auf unerwartete und plötzliche Ereignisse.

Viele Menschen reagieren während oder unmittelbar nach einem unerwarteten schwerwiegenden Erlebnis so, dass sie in einen Zustand verfallen, der allgemein als Schockzustand bekannt ist. In diesem Zustand scheint die Zeit stillzustehen, die Betroffenen fühlen sich wie betäubt und nichts fühlt sich real an. Begleitet werden kann dies von körperlichen Reaktionen wie erhöhtem Herzschlag, Schwitzen, Schwanken, Zittern oder Kurzatmigkeit. Manche Menschen verspüren Schwindel oder Übelkeit, können möglicherweise nicht klar denken und wissen nicht, wie sie mit der Situation umgehen sollen. Diese Reaktionen können während oder nach einem Vorfall Minuten oder Stunden anhalten. Sie klingen normalerweise nach ein paar Stunden ab, obwohl manche Menschen dieses Gefühl länger verspüren können. Psychologische Erste Hilfe kann Menschen in einem Schockzustand bei der Beruhigung unterstützen und dafür sorgen, dass sie sich sicher und außer Gefahr fühlen.

PFA unmittelbar nach einem Ereignis

Susi wurde auf dem Heimweg mit dem Fahrrad fast von einem Auto angefahren. Der Fahrer bog in eine Seitenstraße ein und sah sie erst in letzter Sekunde. Er konnte bremsen und einen Zusammenstoß vermeiden, aber sie verlor das Gleichgewicht und rutschte mit ihrem Fahrrad über die Straße. Jodi, eine freiwillige Helferin des Roten Kreuzes, die in psychologischer Erster Hilfe ausgebildet ist, sah den Unfall, als sie am Straßenrand entlangging.

Susi schien nicht schwer verletzt zu sein und kam wieder auf die Beine. Beim Aufstehen wurde ihr jedoch schwindelig und es fühlte sich an, als hätte sie die Kontrolle über ihren Körper verloren. Ihr Herz pochte schnell und sie wusste nicht, was passiert war und wo sie sich befand.

HINSCHAUEN

Jodi beobachtete, wie Susi still dastand und verwirrt aussah. Sie erkannte, dass sie möglicherweise einen Schock erlitten hatte. Sie ging zu ihr hinüber und sagte in einem sehr ruhigen Ton: „Kann ich Ihnen beim Verlassen der Straße helfen?“ Susi nickte. Jodi nahm vorsichtig ihren Arm und brachte sie in Sicherheit. Sie fragte: „Sind Sie verletzt?“ Susi glaubte nicht, dass sie schwer verletzt sei.

ZUHÖREN

Jodi holte einen Stuhl aus einem Geschäft, damit Susi sich hinsetzen und ausruhen und den Kopf frei bekommen konnte. „Wie geht es Ihnen?“, fragte sie. Susi sagte, dass sie sich etwas verwirrt fühle und dass alles so schnell passiert sei. Jodi sagte: „Was Sie erlebt haben, war sehr beängstigend. Es ist verständlich, dass Sie verwirrt sind.“ Sie fragte, ob sie bei irgendetwas helfen könne. Susi antwortete, dass sie beim Abholen ihrer Tochter von der Schule Hilfe benötige, da sie auf dem Weg dorthin war, als sich der Unfall ereignete.

VERBINDEN

„Haben Sie ein Mobiltelefon in Ihrer Tasche?“, fragte Jodi. „Können wir jemanden anrufen, der Ihre Tochter abholen kann?“ Susi wusste nicht mehr, ob sie ein Mobiltelefon in ihrer Tasche hatte. „Darf ich mal nachsehen?“, fragte Jodi. Sie fand das Mobiltelefon und übergab es Susi. Nachdem sie besprochen hatten, wen sie zuerst anrufen sollte, rief Susi ihre Mutter an und bat sie, ihre Tochter und sie selbst abzuholen. „Sollen wir noch jemanden anrufen?“, fragte Jodi. Susi erinnerte sich daran, in der Schule anzurufen, um die neue Vereinbarung zu erklären.

ZUHÖREN UND VERBINDEN

Jodi ging zurück in das Geschäft, um Susi ein Glas Wasser zu holen, und blieb bei ihr, bis ihre Mutter kam, um sie abzuholen. Als die Mutter eintraf, erklärte Jodi ihr in aller Ruhe, was passiert war, und schlug vor, sie solle Susi zur Sicherheit für eine ärztliche Untersuchung ins Krankenhaus bringen, falls sie innere Verletzungen haben sollte. Sie erklärte, dass manche Menschen Verletzungen nicht sofort spüren, insbesondere wenn sie sich in einem Schockzustand befinden oder aufgeregt sind.

Tage und Wochen danach

Die Reaktionen nach einem anfänglichen Schockzustand variieren je nach der wahrgenommenen Schwere des erlebten Ereignisses. Bei einem traumatischen und beängstigenden Ereignis verspürt die Person möglicherweise ein Gefühl der Erleichterung, weil sie überlebt hat, aber auch Schuldgefühle, Trauer oder Wut, wenn andere verletzt oder getötet wurden und sie dies nicht verhindern konnte. Manchmal besteht die Angst, dass das beängstigende Ereignis erneut eintritt, beispielsweise nach einem Erdbeben oder in einem bewaffneten Konflikt. In dieser Phase können die Entscheidungsfindung und klare

Kommunikation mit anderen schwierig sein. Dadurch können Gefühle wie Angst, Verwirrung und Unsicherheit darüber, was als Nächstes zu tun ist, entstehen.

Viele Menschen reagieren in den ersten Tagen nach einem belastenden Ereignis mit körperlichen Symptomen wie Schmerzen und Beschwerden, verlieren ihren Appetit oder können nicht schlafen. Wenn sich das Leben eines Menschen aufgrund eines belastenden Ereignisses dramatisch verändert hat, kann die Durchführung normaler Alltagsaktivitäten und die Konzentration auf die nächsten Schritte schwierig sein. Manche Menschen verspüren eine enorme Wut auf andere Menschen und die Welt, andere wiederum empfinden eine tiefe Traurigkeit und Trauer oder Leere und Hoffnungslosigkeit im Hinblick

FALL

PFA Wochen nach einem Ereignis

Jasmines Ehemann verstarb vor fünf Jahren nach längerer Krankheit. Vor vier Wochen erhielt sie die Nachricht, dass ihr Sohn bei einer Bombenexplosion getötet wurde. Sie erinnert sich nicht mehr an vieles aus den ersten Tagen nach diesem tragischen Ereignis. Sie war wie betäubt durch ihre Fassungslosigkeit und Trauer, weinte viel und war verwirrt. Danach dachte sie sehr praktisch und machte sich an die Vorbereitungen für die Gedenkfeier und die Bestattungsbräuche.

Als die praktischen Angelegenheiten erledigt waren, fühlte sich Jasmine sehr verloren. Sie hatte das Gefühl, dass sie keinen Grund habe, morgens aufzustehen. Sie hatte keinen Hunger und lag die meiste Zeit im Bett, schlief aber kaum. Jasmines Freundin Fatima machte sich große Sorgen um sie. Sie hatte über eine Woche lang erfolglos versucht, sie aus dem Bett zu bekommen.

HINSCHAUEN

Fatima erkannte, dass Jasmine traurig und unglücklich war und ihr apathisches Verhalten und ihre Appetitlosigkeit als normale Trauerreaktionen zu werten waren. Sie wusste jedoch auch, dass diese Reaktionen nicht lange anhalten sollten und dass Jasmine möglicherweise Hilfe beim Umgang damit benötigte.

ZUHÖREN

Fatima sagte Jasmine, dass sie um sie besorgt sei und fragte, ob sie etwas Zeit miteinander verbringen könnten. Sie saß bei Jasmine und hielt ihre Hand für eine lange Zeit. Anfangs sagte Jasmine nicht viel und weinte leise. Fatima sagte, sie dürfe ruhig weinen und sich so viel Zeit lassen, wie sie brauche. Jasmine sagte, dass sie sehr unglücklich sei und sich nicht mehr so fühlen wolle, aber sie wisse nicht, wie sie ihre Gefühle ändern könne. Fatima sagte, sie verstehe, warum es für Jasmine so schwer sei, da sich ihr Leben für immer verändert habe, nachdem ihr einziges Kind nun nicht mehr da sei. Sie versicherte ihr, dass sie sie unterstützen und ihr zuhören würde, wenn dies nötig sei.

ZUHÖREN UND VERBINDEN

Fatima bat Jasmine vorsichtig, daran zu denken, wie sie zuvor mit schwierigen Erfahrungen umgegangen war, und ob es etwas gab, das sie ihrer Meinung nach auf diese Situation anwenden konnte. Jasmine erzählte, dass sie nach dem Tod ihres Mannes ein Fotobuch mit allen Fotos gemacht hatte, auf denen besondere Momente mit ihm zu sehen waren. Sie hatte darüber nachgedacht, das Gleiche mit ihrem Sohn zu machen, aber sie hatte das Gefühl, dass sie es nicht allein schaffen würde. Es war zu schmerzhaft. Fatima begrüßte die Idee und sagte ihr ihre Unterstützung bei der Verwirklichung des Projekts zu. Sie verabredeten sich für den nächsten Tag, um sich zunächst gemeinsam die Fotos auf ihrem Computer anzusehen.

auf die Zukunft, wodurch sie das Interesse an der Interaktion mit anderen oder an Aktivitäten, die sie früher gerne gemacht haben, verlieren. Häufige Reaktionen sind auch Rückzug, Enttäuschung, die Vermeidung von Kontakt zu anderen und der Gedanke, dass niemand einen wirklich versteht.

Wochen und Monate danach

Auch Wochen und Monate nach einem belastenden Ereignis ändern sich die Reaktionen weiter. Die meisten Menschen finden sich mit den Veränderungen in ihrem Leben allmählich ab und passen sich langsam an eine andere Realität an. Dennoch kann dieser Prozess sehr schwierig sein. Auch wenn die meisten Menschen ihr Leben meistern und ihren täglichen Aktivitäten nachgehen können, erleben einige immer wieder Momente, in denen sie Angst oder Furcht, Wut und Reizbarkeit oder Traurigkeit und Hoffnungslosigkeit verspüren.

Manche Menschen lenken sich mit übertrieben viel Arbeit ab, um nicht über ihre Erfahrungen oder Verluste nachdenken zu müssen, während andere nur schwer aus dem Bett kommen und unter Menschen gehen können. Manche werden übermäßig wachsam und nervös und können überfürsorglich gegenüber ihren nahestehenden Personen werden. Bei anderen kann es weiterhin zu Appetitveränderungen kommen und sie essen mehr oder weniger als gewöhnlich. Auch Veränderungen des Schlafverhaltens sind häufig, wobei einige mehr als sonst schlafen und andere große Ein- und Durchschlafschwierigkeiten haben. Psychologische Erste Hilfe kann einer Person mit Stressreaktionen Wochen oder Monate nach einem belastenden Erlebnis helfen.

Wenn ihre Reaktionen jedoch gravierend bleiben und sich negativ auf ihr Leben auswirken, dann brauchen sie weitere Unterstützung. Wenn jemand starke Reaktionen zeigt, die sein normales tägliches Funktionieren beeinträchtigen, ist es wahrscheinlich, dass er an eine professionellere Hilfe als psychologische Erste Hilfe vermittelt werden muss.

Jahre nach dem Ereignis

Die meisten Menschen erholen sich von Krisensituationen und schwierigen Erfahrungen und finden einen Weg, sich an ihr verändertes Leben anzupassen. Allerdings können bestimmte Situationen und Ereignisse starke Erinnerungen mit Stressreaktionen auslösen, wie z. B. Jahrestage des Ereignisses oder ähnliche Erfahrungen, die Erinnerungen an das stressige Erlebnis hervorrufen. Psychologische Erste Hilfe kann Personen in Not helfen, auch wenn es sich um eine Reaktion auf eine Erinnerung oder ein Ereignis handelt, das an etwas erinnert, das vor vielen Jahren passiert ist.

Trauer

Viele Menschen erleben im Laufe ihres Lebens Krisen, die mit Verlusten verbunden sind. Trauer bezeichnet die Bandbreite an Reaktionen auf Verluste im Leben eines Menschen. Der Verlust von jemandem oder etwas Wichtigem kann sehr schwer sein und die mit Trauer verbundenen Reaktionen können überwältigend sein. In den meisten Fällen wird Trauer mit dem Verlust eines Menschen infolge dessen Tod in Verbindung gebracht. Menschen erleben Trauer jedoch auch auf viele andere Arten, beispielsweise im Zusammenhang mit sozialen Verlusten. Sie können einen Partner durch eine Scheidung verlieren oder durch einen Umzug ihre Freunde und Nachbarn. Der Jobverlust kann auch einen beruflichen Abstieg und damit einen Statusverlust bedeuten. Die Diagnose einer nicht heilbaren Krankheit kann in Form einer Vielzahl von Verlusten erlebt werden, die Trauer auslösen. Hierzu gehören der Verlust der körperlichen Leistungsfähigkeit aufgrund von Operationen und Medikamenten sowie der Verlust einer positiven Zukunftserwartung in

FALL

PFA Jahre nach einem Ereignis

Inga hatte 14 Jahre nach ihrer Vergewaltigung im Alter von sieben Jahren eine starke emotionale Reaktion. Der Täter war ein entfernter Verwandter, der damals eine Übernachtungsmöglichkeit benötigte. Danach hatte sie ihn nicht mehr gesehen und er hatte gedroht, sie und ihre Eltern umzubringen, wenn sie jemandem davon erzählen würde. Sie hatte dieses Geheimnis 14 Jahre lang für sich behalten und niemandem davon erzählt, bis sie ihn eines Tages beim Anstehen in der Schlange erkannte, als sie einen Kaffee bestellen wollte. Sie hörte seine Stimme, wie er vor ihr Kaffee bestellte, und als er sich umdrehte und auf sie zukam, wusste sie, dass er es war. Inga erstarrte, als sie erkannte, wer es war, und musste sich für ein paar Minuten hinsetzen, um sich zu sammeln. Nachdem er gegangen war, ging sie aus dem Café zu ihrem Auto, wo sie fünf Minuten lang in einem Schockzustand und voller Fassungslosigkeit sitzen blieb. Sie konnte noch nach Hause fahren und fand dort ihre Mitbewohnerin Anne vor.

ZUHÖREN

Anne hörte sich ihre Geschichte an und tröstete sie mit einer Tasse Tee, einer Decke und ihrer vollen Aufmerksamkeit. Inga sagte, dass sie ein Gefühlschaos aus Trauer, Wut, Scham und Schuld empfand. Anne hörte ihr in aller Ruhe zu und tröstete sie mit den Worten, dass all diese Gefühle verständlich seien. Inga sagte, sie wolle den Täter zur Rede stellen und ihm sagen, wie sehr sie ihn hasste. Anne hörte wieder in aller Ruhe zu und sie begannen, über die verschiedenen Optionen des weiteren Vorgehens zu sprechen.

VERBINDEN

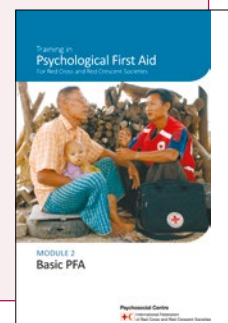
Anne unterstützte Inga bei der Abwägung verschiedener Optionen für den Umgang mit der Situation, damit sie informierte und durchdachte Entscheidungen treffen konnte und nicht nur aus einer emotionalen Reaktion heraus handelte. Sie erzählte Inga von einer Hotline, die eine Freundin von ihr nach einem sexuellen Übergriff genutzt hatte.

Anne willigte ein, die Nummer anzurufen und mit jemandem über ihre Gefühle zu sprechen und sich weitere fachkundige Informationen und Unterstützung zu holen.

Bezug auf die Gesundheit. Der Verlust von jemandem oder etwas, der/das einem wichtig war, kann sehr hart sein, und die mit Trauer verbundenen emotionalen Reaktionen können überwältigend sein. Es gibt keinen Zeitplan dafür, wie oder wann Trauer auftritt, außerdem trauern Menschen auf unterschiedliche Weise. Die meisten Menschen überste-

hen Trauerprozesse und können sich an ihr verändertes Leben anpassen und es akzeptieren. Manche kommen jedoch nicht über den Trauerprozess hinweg und leiden unter anhaltender Trauer, bei der sie möglicherweise professionelle psychologische Hilfe benötigen, um damit fertig zu werden.

Mehr erfahren über anhaltende Trauer kann man im Abschnitt *Komplexe Reaktionen und Situationen*. Erlerne die Fähigkeiten der PFA zur Unterstützung von Trauernden durch die Teilnahme an der eintägigen Schulung zu den Grundlagen der PFA.



Das Leisten von psycho- logischer Erster Hilfe



Das Leisten von psychologischer Erster Hilfe

Wer kann PFA leisten?

Jeder kann PFA leisten – freiwillige Helfende, Ersthelferinnen und Ersthelfer, normale Bürgerinnen und Bürger. Sie ist nicht auf das Fachwissen von Psychiaterinnen bzw. Psychiatern oder professionellen Psychologinnen und Psychologen angewiesen. Durch das Erlernen von PFA kann jeder Menschen in Not unterstützend zur Seite stehen.

Wer braucht PFA?

Nicht jeder, der eine Krise oder ein belastendes Ereignis erlebt, benötigt psychologische Erste Hilfe. Manche Menschen können mit stressigen Ereignissen allein oder mit der Unterstützung ihrer Familie, Freunde oder anderer Menschen in ihrem Umfeld fertig werden.

Folgende Faktoren haben sich als hilfreich für die Bewältigung der Situation erwiesen:

- das Gefühl von Sicherheit und Ruhe
- die Fähigkeit zur Aufrechterhaltung eines positiven und gesunden Gefühls im Alltag
- das Gefühl der sozialen Unterstützung
- das Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten zur Bewältigung und Handhabung der Situation
- positive Denk- und Glaubenssysteme, wie religiöse oder spirituelle Überzeugungen
- die Möglichkeit zur Beibehaltung und Wiederherstellung der gewohnten Lebensroutine.

Am besten findet man heraus, ob jemand Hilfe benötigt, wenn man die Person beobachtet und sie danach fragt. Wenn die Person in Not nicht kommunizieren kann, z. B. weil sie eine Beeinträchtigung hat, die die Kommunikation erschwert, aufgrund von Sprachunterschieden oder aufgrund ihres jungen Alters, muss die oder der Helfende Einschätzungen vornehmen und Entscheidungen darüber treffen, welche Hilfe benötigt wird. Unbegleitete Kinder sollten immer mit Schutzeinrichtungen zusammengeführt werden, damit ihre Sicherheit gewährleistet ist und eine Kontaktvermittlung zu ihrer Familie angestrebt werden kann.

Wo kann PFA geleistet werden?

Psychologische Erste Hilfe kann in jeder Umgebung geleistet werden, in der sie für die Helfende bzw. den Helfenden und die Person(en) in Not sicher und angenehm ist. Das kann in einem Haushalt, Gemeindezentrum, Einkaufszentrum, einer Schule, einem Bahnhof, Flughafen, Evakuierungszentrum, Krankenhaus, einer Klinik, unter einem Baum oder sogar am Ort einer Krise sein. Psychologische Erste Hilfe leistet man am besten in einer ruhigen Umgebung, in der sich alle sicher und geschützt fühlen. Wenn jemand eine sehr heikle Erfahrung gemacht hat, wie z. B. sexuelle Gewalt, muss die Privatsphäre unbedingt gewahrt werden, um Vertraulichkeit zu gewährleisten und die Würde der Person zu respektieren.



Wann wird PFA geleistet?

Wenn jemand in akuter Not ist und Hilfe benötigt, kann psychologische Erste Hilfe während oder unmittelbar nach einem belastenden Ereignis helfen. Wie bereits zuvor erwähnt wurde, kann PFA jedoch auch Tage, Wochen, Monate oder sogar Jahre nach einem Ereignis hilfreich sein. Manche Menschen reagieren während oder kurz nach einem Ereignis mit akutem Stress, während andere erst viel später heftige Reaktionen zeigen. In manchen Situationen kann die Langzeitwirkung eines Ereignisses belastender sein als der Augenblick des Ereignisses selbst. Beispielsweise können beim Tod einer an einer langwierigen, kräftezehrenden Krankheit leidenden Person zum Zeitpunkt des Todes Gefühle der Erleichterung auftreten, da die bzw. der Verstorbene keine Schmerzen und kein Leid mehr hat. Die nahestehenden Personen können erst Monate später, wenn sie mit der Unumkehrbarkeit des Verlusts zurechtkommen müssen, die Belastung verspüren.

Die Leistung von PFA und ihre Vorbereitung

Die angemessene Vorbereitung ist ein wichtiger Faktor bei der Reaktion auf ein Krisenereignis, bei dem Menschen wahrscheinlich belastet sind und PFA benötigen. Eine mögliche Vorbereitung für ein Team ist ein Meeting und eine Diskussion darüber:

- welche Arten von Reaktionen sie von der betroffenen Bevölkerung erwarten können
- welche Arten von Situationen sie allein bewältigen können und wann sie Hilfe benötigen, entweder von Peers (gleichrangigen Mitgliedern) oder ihrer Teamleitung.
- wie sie sich gegenseitig vor Ort unterstützen können
- welche Reaktionen bei ihnen selbst auftreten können, wenn sie mit den Personen in Not interagieren
- welche Unterstützung für das Team während und nach dem Einsatz zur Verfügung steht.

Zur persönlichen Vorbereitung können einige Entspannungsübungen helfen, wie z. B. langsames Atmen oder eine ruhige Meditation mit dem Team, bevor es zu einem Notfall ausbricht.

Hinschauen, Zuhören, Verbinden



Hinschauen, Zuhören, Verbinden

In diesem Abschnitt werden die Handlungsprinzipien „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“ näher erläutert. Dabei ist zu beachten, dass Helfende in der Realität diese Handlungen möglicherweise auf unterschiedliche Weise und in unterschiedlicher Reihenfolge ausführen müssen. Zum Beispiel müssen Helfende möglicherweise die Handlungen aus „Hinschauen“ oder „Zuhören“ mehrmals wiederholen. Das hängt von der Situation und den Bedürfnissen der betroffenen Personen ab.

HINSCHAUEN

Das Handlungsprinzip „Hinschauen“ bezieht sich auf das Beurteilen von:

- Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert
- Menschen, die Hilfe benötigen
- Sicherheitsrisiken
- körperlichen Verletzungen
- unmittelbaren grundlegenden und praktischen Bedürfnissen
- emotionalen Reaktionen.

Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert

Unabhängig davon, ob eine oder mehrere Personen betroffen sind, sollte man in einer Krisensituation zunächst versuchen, so viele Informationen wie möglich über das Geschehene und die aktuelle Situation in einer ruhigen, rücksichtsvollen und nicht aufdringlichen Art und Weise zu erhalten. Dadurch können Sicherheitsrisiken besser eingeschätzt werden und gegebenenfalls kann sofort Kontakt zu anderen für eine zusätzliche Hilfe aufgenommen werden.

Wer benötigt Hilfe?

Manchmal ist es offensichtlich, dass jemand Hilfe braucht, zum Beispiel wenn eine Freundin einen Zusammenbruch erleidet, weil ihr Ehemann bei einem Unfall ums Leben gekommen ist. Natürlich kann es auch in anderen Situationen viele Krisenopfer geben, z. B. bei einem Erdbeben, einer Explosion, einem schweren Industrieunfall oder einer Paniksituation auf einem Festival. Bei vielen Notleidenden und einer oder einem einzigen Helfenden ist nicht immer leicht zu entscheiden, wer zuerst Hilfe benötigt. Die Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds sind jedoch in der Regel nicht allein für die Krisenbewältigung zuständig. Für gewöhnlich hilft eine Managerin bzw. ein Manager oder eine ehrenamtliche Gruppenleiterin bzw. ein ehrenamtlicher Gruppenleiter bei der Ermittlung, wer zuerst Hilfe benötigt und wie die Unterstützung organisiert werden kann.

Zu den Fähigkeiten der psychologischen Erstversorgung gehören das Erlernen dessen, wie man einschätzen kann, wer Hilfe benötigt, und wie man auf diese Menschen zugeht. Hierzu gehört das Wissen um die Reaktionen auf Stress und auch das Ausschauhalten nach Gruppen, die in größeren Krisensituationen oft marginalisiert werden. Dazu gehören beispielsweise Kinder, Frauen, ältere Menschen, Menschen mit gesundheitlichen Problemen oder Personen mit körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen.



Sicherheitsrisiken

Viele der belastendsten Erfahrungen, die wir erleben, sind mit Gefahr und Gewalt verbunden. Die Suche nach Sicherheitsrisiken und die Schaffung von Sicherheit ist der erste Schritt bei der psychologischen Ersten Hilfe, und einer, der wahrscheinlich mehrmals wiederholt werden muss. Sobald die bzw. der Helfende sicher ist, dass die Fortsetzung des Einsatzes gefahrlos möglich ist, folgen weitere Schritte der psychologischen Ersten Hilfe, wie z. B. die Zusicherung der Vertraulichkeit gegenüber der betroffenen Person. Dadurch kann auch ihr Sicherheitsgefühl gesteigert werden. Wenn die Sicherheit an einem Krisenort nicht garantiert werden kann, darf PFA nicht fortgesetzt werden. Die bzw. der Helfende sollte stattdessen andere um Hilfe für die Menschen in Not bitten. Wenn möglich, sollte dann aus sicherer Entfernung mit den Betroffenen kommuniziert werden.

Körperliche Verletzungen

Der nächste wichtige Schritt ist die Untersuchung der betroffenen Person auf körperliche Verletzungen und deren Behandlung. Ist die Person zu jung oder aus anderen Gründen kommunikationsunfähig, muss die bzw. der Helfende ihr Verhalten und offensichtliche Verletzungen am Körper bewerten. Die Kenntnis dieser Fertigkeiten in der psychologischen Ersten Hilfe ist für Helfende von großem Vorteil, sodass sie körperliche Verletzungen beurteilen und gegebenenfalls behandeln können.

Die Bewertung der unmittelbaren grundlegenden und praktischen Bedürfnisse

Die unmittelbaren grundlegenden und praktischen Bedürfnisse haben ebenfalls Priorität. Überprüfe, ob die Person Wasser, Kleidung oder eine Decke benötigt, und stelle diese so schnell wie möglich zur Verfügung. Wenn man friert oder durstig ist, kann man sich nur schwer auf die Lösung von Problemen konzentrieren. Leiste je nach Bedarf eine emotionale und praktische Hilfe (durch Nahrung, Wasser, Kleidung, Unterkunft, soziale Unterstützung – u. a. durch die Wiederherstellung von Familienbeziehungen, medizinische oder rechtliche Hilfe). Ein wichtiger Teil der Fähigkeiten in der psychologischen Ersten

FALL

PFA an einer Unfallstelle

Juan fuhr zu später Stunde auf einer unbeleuchteten Landstraße von der Arbeit nach Hause. Plötzlich bemerkte er den dunklen Schatten eines großen Tieres auf der anderen Straßenseite vor sich und sah, wie ein Auto mit hoher Geschwindigkeit auf das Tier zufuhr. Per Lichthupe versuchte er, den Fahrer zu warnen, aber es war zu spät und das entgegenkommende Auto prallte frontal mit dem Tier zusammen. Beide wurden in die Luft geschleudert und das Auto landete auf dem Dach.

Juan hielt sofort an und sah, dass sich aus beiden Richtungen weitere Autos mit hoher Geschwindigkeit näherten. Seine oberste Priorität war zu verhindern, dass sich der Unfall verschlimmerte, also winkte er den herannahenden Autos zu, damit sie langsamer wurden. Dann lief er zu dem Auto, das auf dem Dach gelandet war, und rief einen Krankenwagen.

Als er das Auto erreichte, war der Fahrer bereits herausgekrochen und hatte sich vom Fahrzeug entfernt. Juan ging langsam auf den Fahrer zu und sagte, er sei da, um zu helfen. Der Fahrer stand auf und ging auf ihn zu, stolperte und war durch den Unfall benommen. Juan zog seine Jacke aus und legte sie dem Fahrer um. Er fragte den Mann, ob er verletzt sei oder ob er irgendwo Schmerzen hätte. Der Fahrer hielt sich den Arm und sagte, er glaube, er sei gebrochen. Juan führte ihn zu seinem eigenen Auto und wies ihn an, sich auf den Rücksitz zu setzen. Er erklärte, dass er den Krankenwagen und die Polizei gerufen hatte und dass der Mann nun in Sicherheit sei. Er sollte seinen Arm aber so ruhig wie möglich halten, bis weitere Hilfe eintraf. Der Mann saß da und starrte mit völlig benommenem Blick geradeaus. Er erzählte Juan, dass er dachte, er würde sterben, als das Auto vom Boden abhob. Juan sagte, dass auch er Angst gehabt hätte, wenn ihm so etwas passiert wäre. Er bot ihm Wasser an und sagte, er würde bei ihm bleiben, bis weitere Hilfe eintraf.

Hilfe umfasst das Wissen, wie man Menschen bei der Erfüllung ihrer Grundbedürfnisse unterstützt. Damit ist nicht gemeint, dass man die Kontaktdaten aller Ressourcen in der Gemeinde kennen muss. Vielmehr geht es in diesem Zusammenhang um die Frage, wie man bei Bedarf auf diese Informationen zugreifen kann.

Emotionale Reaktionen

Wenn eine Person in Not ist, zeigt sie normalerweise eine Reihe unterschiedlicher emotionaler Reaktionen. Ein wichtiger Bestandteil der psychologischen Ersten Hilfe sind das Erkennen der emotionalen Reaktionen anderer Menschen, das vorurteilsfreie Akzeptieren dieser Reaktionen und ein fürsorgliches und verständnisvolles Eingehen darauf. Vermittle der hilfsbedürftigen Person ein Gefühl der Akzeptanz, auch wenn sie emotionale Reaktionen zeigt, die für die Helfende bzw. den Helfenden schwer zu verstehen sind oder die von deren bzw. dessen eigenen Reaktion abweichen. Beispielsweise muss die oder der Helfende die kulturellen Unterschiede beim Ausdruck von Emotionen kennen.

Wenn die Person in Not über einen längeren Zeitraum starke emotionale Reaktionen zeigt, die ihr tägliches Leben negativ beeinflussen, sollte sie an eine professionelle Stelle für psychische Gesundheit weitervermittelt werden, sofern eine solche verfügbar ist. Beispiele für Verhaltensweisen, Anzeichen und Symptome, die auf einen Bedarf an professioneller Hilfe hinweisen, sind: Die Person kann seit über einer Woche nicht mehr schlafen und wirkt verwirrt und desorientiert; oder sie ist so verzweifelt, dass sie nicht mehr normal funktionieren und sich nicht mehr um sich selbst oder ihre Kinder kümmern kann, z. B. indem sie nicht isst oder sich nicht wäscht, obwohl Essen und Toiletten zugänglich sind; wenn sie die Kontrolle über ihr Verhalten verliert und sich unvorherseh-

bar und destruktiv verhält; wenn sie droht, sich selbst oder anderen Schaden zuzufügen; oder wenn sie übermäßig Drogen und Alkohol konsumiert. Menschen, die mit einer psychischen Störung leben oder Medikamente einnehmen, bevor sie in eine Notlage geraten, benötigen möglicherweise auch weiterhin professionelle psychische Hilfe.

ZUHÖREN

ZUHÖREN bezieht sich darauf, wie die bzw. der Helfende

- auf jemanden zugeht
- sich vorstellt
- aufmerksam ist und aktiv zuhört
- die Gefühle anderer akzeptiert
- die Person in Not beruhigt
- nach den Bedürfnissen und Sorgen fragt
- der/den Person(en) in Not bei der Lösung ihrer unmittelbaren Bedürfnisse und Probleme hilft.

Dieses Handlungsprinzip bezieht sich darauf, wie die bzw. der Helfende mit der/den Person(en) in Not kommuniziert, sobald sie bzw. er auf sie zugeht und mit ihnen interagiert. Dazu gehört die Fähigkeit des aktiven Zuhörens. Dies ist eine sehr nützliche Fähigkeit, denn eine gute ZuhörerIn bzw. ein guter Zuhörer zu sein, ist in allen Lebensbereichen von Vorteil, nicht nur im Zusammenhang mit psychologischer Erster Hilfe. Es ist eine Lebenskompetenz, mit der sich die Kommunikation und die Beziehungen zu anderen Menschen sowohl zu Hause als auch am Arbeitsplatz verbessern lassen.

Zuhören beschränkt sich nicht nur auf unsere Ohren. Das wäre Hören. Das Zuhören umfasst alle Sinne und wird durch das Verhalten demonstriert. Zuhören steht für Präsenz, Aufmerksamkeit und den Versuch zu verstehen, was der Person (den Personen) in Not widerfahren ist, was sie fühlt (fühlen) und was sie braucht (brauchen). Es geht um Aufgeschlossenheit, Interesse und Einfühlungsvermögen für das, was die notleidende Person erlebt. Es geht auch um das Erkennen, wenn jemand nicht reden möchte, und um das Zulassen von Stille.

Auf jemanden zugehen

Gehe vorsichtig, ruhig und angemessen auf Menschen in Not zu. Sowohl das Verhalten als auch die Einstellung der bzw. des Helfenden beeinflussen die Reaktion einer Person in Not auf ein Hilfsangebot. Wenn die Person in Not in Panik gerät und auf eine Helfende bzw. einen Helfenden trifft, die bzw. der ebenfalls in Panik ist, wird dies ihre Not noch verstärken. Wenn sie stattdessen auf jemanden trifft, der ruhig und konzentriert ist, wird sie sich selbst auch ruhiger und sicherer fühlen.



MINNA PASSI / FINNISH RED CROSS



PEKKA REINKAINEN/FINISH RED CROSS



Berührungen als Unterstützung

In manchen Kulturen wirken Umarmungen und Berührungen tröstlich, während sie in anderen Kulturen unangemessen sind, insbesondere wenn die bzw. der Helfende der betroffenen Person nicht persönlich bekannt ist oder wenn es sich um eine Person des anderen Geschlechts handelt. Sei dir möglicher Unterschiede in dieser Hinsicht bewusst und bitte um Erlaubnis, bevor du jemanden berührst. Befolge die Richtlinien der IFRC oder der nationalen Gesellschaft zum Schutz von Kindern bezüglich des körperlichen Kontakts mit Kindern.

Stelle dich vor

Stelle dich vor, sage, wer du bist, wie du heißt und nenne den Namen deiner nationalen Gesellschaft oder einer anderen Organisation.

Sei aufmerksam und höre aktiv zu

Es gibt eine Reihe einfacher Dinge, die man tun kann, um jemandem in Not seine volle Aufmerksamkeit zu schenken. Vermeide beispielsweise Ablenkungen so weit wie möglich, schaue der Person direkt in die Augen, benutze kein Telefon, während du mit jemandem sprichst, wende dich der Person zu und konzentriere dich auf das, was sie sagt und wie sie sich verhält. Sei möglichst auf der gleichen körperlichen Ebene wie die andere Person. Wenn die Person beispielsweise auf dem Boden sitzt, solltest du dich hinknien, um auf gleicher Höhe zu sein.

Aktives Zuhören ist mehr als nur das Anhören dessen, was jemand sagt. Es ist sowohl eine verbale als auch eine nonverbale Kommunikationsfähigkeit. Nonverbales Zuhören wird durch Körpersprache, Blickkontakt, den Abstand zwischen zwei Personen, Körperhaltung, die Konzentration auf die andere Person und gegebenenfalls Berührungen zur Herstellung einer Verbindung demonstriert. Manche Menschen halten die Hand einer anderen Person, nicken oder berühren sie sanft an der Schulter, um zu zeigen, dass sie zuhören. Verbale Aspekte des aktiven Zuhörens umfassen das Stellen von Fragen, um das Verständnis der Situation zu verbessern, das Umformulieren und Zusammenfassen dessen, was die Person gesagt hat, und zwar in eigenen Worten (zur Sicherstellung und Bestätigung des Verständnisses) sowie das Ermutigen und Unterstützen.

Unterstützende Kommunikation und aktives Zuhören

In diesem Dialog spricht ein freiwilliger Helfer mit einer hilfsbedürftigen Frau. Sie war Zeugin eines Autounfalls

Frau: *Oh, warum musste das passieren? Es war so furchtbar.*

Freiwilliger Helfer: *Nach dem, was Sie sagen, muss es eine schreckliche Erfahrung gewesen sein?*

Frau: *Ja, es war schrecklich... (beginnt unkontrolliert zu weinen)*

Freiwilliger Helfer: *Ich verstehe... (Der Helfer kommt etwas näher) Möchten Sie mir erzählen, was passiert ist und was Sie in dieser Situation getan haben?*

Frau: *Ich hörte das Auto draußen, rannte zur Tür und sah, was passiert war. Oh, es war wirklich schrecklich... (Weint jetzt leiser) Überall war Blut....*

Freiwilliger Helfer: *Das muss für Sie schwer mitanzusehen gewesen sein. Ich höre Ihnen gerne zu, wenn Sie mehr darüber erzählen wollen.*

Frau: *Ich lief zum Auto, vergewisserte mich, dass der Fahrer bei Bewusstsein war, und rief dann schnell einen Krankenwagen. Ich sprach mit dem Fahrer, bis der Krankenwagen kam.*

Freiwilliger Helfer: *Sie haben sich also zuerst vergewissert, dass es dem Fahrer gut geht, dann haben Sie um Hilfe gerufen und sind bei dem Fahrer geblieben, bis Hilfe kam?*

Frau: *Ja, genau das habe ich getan.*

Freiwilliger Helfer: *Es klingt, als hätten Sie schnell reagiert, einige gute Entscheidungen getroffen und dem Fahrer bestmöglich geholfen.*

Frau: *(Seufzend...) Ja, das stimmt, aber es war ein Schock. Ich hatte wirklich Angst.*

Freiwilliger Helfer: *Ich kann verstehen, dass es eine beängstigende Erfahrung gewesen sein muss. Wie geht es Ihnen jetzt?*

Frau: *Es fühlt sich immer noch unreal an und ich sehe immer noch den Körper des Fahrers, wenn ich die Augen schließe. Aber ich bin froh, dass er überlebt hat. Sollte ich ins Krankenhaus fahren und ihn besuchen?*

Freiwilliger Helfer: *Ich bin mir nicht sicher, ob ich diese Frage für Sie beantworten kann. Vielleicht können Sie mir mehr darüber erzählen, warum Sie fahren wollen, dann können wir darüber reden?*

Akzeptiere die Gefühle anderer

Jeder Mensch reagiert auf schwierige Erfahrungen anders. Versuche, die Reaktion oder die Gefühle einer Person nicht zu beurteilen, auch wenn sie sich von der Art und Weise unterscheiden, wie die bzw. der Helfende selbst reagieren würde oder wie sie bzw. er es von jemandem erwarten würde. Denke daran, dass es keine richtige oder falsche Form von Gefühlen gibt. Sei freundlich und mitfühlend, auch wenn sich jemand schwierig verhält. Die Fähigkeiten der psychologischen Ersten Hilfe erfordern eine offene, unvoreingenommene Haltung, die anerkennt, dass sich Menschen in Not anders verhalten oder fühlen können als man selbst.

Beruhige die Person

Wenn Menschen unter Schock stehen oder sich in einer Krise befinden, reagieren sie oft mit starken körperlichen und psychischen Symptomen. Sie können sich verwirrt oder überfordert fühlen und körperliche Reaktionen wie Zittern oder Schwanken, Atemnot oder eine erhöhte Herzfrequenz zeigen.



Jemandem in Not zu mehr Ruhe verhelfen

Man sollte wissen, was zu tun ist, wenn jemand Panik hat oder körperliche Reaktionen auf eine Notsituation zeigt. Sprich ruhig und gelassen mit der Person und formuliere deine Sätze klar und kurz. Frage die betreffende Person, ob sie ihre Symptome beschreiben kann und ob sie weiß, wodurch diese verursacht werden.

Denke daran, dass Brustschmerzen und Kurzatmigkeit auch durch körperliche Probleme wie einen Herzinfarkt oder Asthma verursacht werden können. Bestehen Zweifel an der Ursache der Symptome, sollte die Person so schnell wie möglich ärztliche Hilfe in Anspruch nehmen.

Animiere die Person dazu, durch die Nase einzuatmen und zu spüren, wie der Atem langsam den Bauch füllt, und dann langsam durch den Mund wieder auszuatmen. Versichere der Person, dass diese unangenehme Erfahrung bald vorüber sein wird und dass sie in Sicherheit ist und ihr nichts Schlimmes passieren wird. Erkläre, dass die Symptome nachlassen werden, sobald sie sich beruhigt hat und weniger belastet ist. Es ist wichtig, dass die bzw. der Helfende Ruhe bewahrt, wenn jemand in Panik gerät. Man sollte auch Verständnis dafür haben, dass es für die in Not geratene Person schwierig sein kann, sich zu beruhigen und Hilfe anzunehmen.

Menschen in Not kann man auf vielerlei Weise beruhigen. Beispiele hierfür sind:

- die Bewahrung einer ruhigen und sanften Stimmlage
- der Versuch, ruhig zu bleiben, da dies eine beruhigende Wirkung auf die Person in Not hat.
- die Haltung von Blickkontakt (ohne zu starren) mit der Person, während man mit ihr spricht, sofern es kulturell angemessen ist
- die Erinnerung an die Absicht zu helfen und daran, dass die Person in Sicherheit ist, wenn dies der Wahrheit entspricht.

Frage nach den Bedürfnissen und Sorgen

Das Ziel der psychologischen Ersten Hilfe ist die Vermittlung des Gefühls, dass die Person auf menschliche Weise unterstützt und betreut wird. Es geht auch um die Frage, wie sie Zugang zu der Unterstützung und Hilfe erhält, die sie braucht, um die aktuelle Krise zu bewältigen. Die bzw. der Helfende muss Fragen stellen, die der (den) betroffenen Person(en) bei der Ermittlung der benötigten Unterstützung helfen können. Wenn jemand keine Hilfe möchte, dränge sie ihm nicht auf. Der Fokus der Fragen sollte auf der benötigten Hilfe und den Prioritäten liegen. Es geht nicht so sehr um die Details dessen, was passiert ist oder wie sich die Person in der Situation fühlt. Die bzw. der Helfende sollte so viele Informationen wie möglich sammeln, um zu klären, welche Hilfe benötigt wird, ohne die betroffene Person jedoch zu einem Gespräch zu drängen oder zu tief nachzubohren.

Menschen in Not sind häufig verwirrt und haben Schwierigkeiten, sich auf das zu konzentrieren, was sie brauchen. Eine hilfreiche Fähigkeit im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe besteht darin, zu erraten, welche Bedürfnisse die Person haben könnte, und Informationen zu geben, ohne darauf zu warten, dass die Person danach fragt. Beispiele hierfür sind praktische Informationen darüber, wo sie Hilfe bei der Erfüllung ihrer Grundbedürfnisse erhalten kann oder wie sie ihre Sicherheit gewährleisten kann.

Beruhigen und aktives Zuhören

Tom ging gerade die Straße entlang, als er Schreie und einen Tumult aus einem der Geschäfte auf der anderen Straßenseite wahrnahm. Dann sah er einen Mann mit einer großen Tasche und einer Waffe in der Hand aus dem Geschäft rennen. Der Mann lief zu einem Auto, sprang hinein und raste davon.

Tom lief über die Straße in das Geschäft. Hinter der Theke stand eine Frau, die laut schrie und weinte. Sie schien eine Panikattacke zu haben, denn sie hatte Probleme mit der Atmung, während sie weinte und schrie. Tom sagte laut, aber mit ruhiger Stimme, dass sie in Sicherheit und der Täter weg sei. Er sagte der Frau, er würde die Polizei rufen und bei ihr bleiben, bis diese einträte.

Die Frau begann sich zu beruhigen und hörte auf zu schreien. Sie hatte immer noch Probleme beim Atmen, weshalb Tom einen Stuhl holte und sie bat, sich hinzusetzen. Er brachte sie sanft dazu, ruhiger zu atmen, und forderte sie auf, dass sie beim Einatmen in Ruhe spüren solle, wie die Luft bis in ihren Magen ströme. Sie griff nach seiner Hand und hielt sie gedrückt. Sie sagte ihm, dass ihr übel sei und sie glaube, sie müsse sich übergeben. Tom sagte, er sei an ihrer Seite und würde bei ihr bleiben, bis es ihr besser ginge.

Nachdem die Frau wieder normal atmete, holte Tom ihr ein Glas Wasser und fragte sie, ob es ihr besser ginge. Sie nahm das Glas, nickte und trank das Wasser in aller Ruhe. Tom sagte, er habe den Räuber, der das Geschäft verließ, gesehen und festgestellt, dass er eine Waffe hatte. Er sagte der Frau, dass er auch Angst gehabt hätte, wenn er in dem Geschäft gewesen wäre. Die Frau begann Tom zu erzählen, was passiert war. Sie sagte, dass sie damit beschäftigt gewesen sei, die Regale hinter der Theke aufzuräumen, als der Räuber hereingekommen sei und angefangen habe, sie anzuschreien und mit seiner Waffe auf sie zu zielen, während er sie aufforderte, die Kasse zu öffnen. Sie sagte, dass sie dachte, sie würde sterben.

Tom hörte in aller Ruhe zu und hielt dabei immer noch die Hand der Frau. Er sagte ihr, dass sie sehr tapfer gewesen sei und die Situation gut gemeistert habe. Er fragte sie, ob er jemanden anrufen solle, der zu ihr kommen und bei ihr bleiben könne, vielleicht jemanden aus ihrer Familie. Die Frau bat ihn, ihren Mann anzurufen, der in der Stadt Besorgungen machte. Tom blieb bei der Frau, bis ihr Ehemann eintraf und kurz darauf auch die Polizei.

Hilf bei der Suche nach Lösungen für unmittelbare Bedürfnisse und Probleme

Eine weitere wichtige Maßnahme stellt die Unterstützung der Betroffenen bei der Ermittlung des Bedarfs an Unterstützung zur Bewältigung unmittelbarer Bedürfnisse und Probleme dar. Eine Möglichkeit dafür bietet die Frage, wie die Betroffenen bereits mit schwierigen Situationen umgegangen sind, und die Bestätigung, dass sie auch mit der aktuellen Situation zurechtkommen. Frage sie, was sie brauchen, um sich besser zu fühlen. Bestärke sie in der Anwendung hilfreicher Bewältigungsstrategien und halte sie von weniger hilfreichen ab.

Beispiele für hilfreiche Bewältigungsstrategien sind die Priorisierung, welche Probleme oder Bedürfnisse zuerst behandelt werden sollten, oder die Bitte an andere um Hilfe bei Dingen, die sie nicht alleine bewältigen können. Beispiele für wenig hilfreiche Bewältigungsstrategien sind der Konsum von Alkohol oder Drogen, um Probleme zu vergessen, oder der Rückzug ins Bett oder in die Isolation, weil die Probleme zu überwältigend erscheinen. Diese Strategien

mögen zwar im Moment hilfreich erscheinen, doch wenn sie über längere Zeiträume hinweg fortgesetzt werden, wirken sie sich wahrscheinlich negativ auf die Person aus.

VERBINDEN

Verbinden verweist auf die Hilfe für die Person in Not

- beim Zugang zu Informationen
- mit nahestehenden Personen in Kontakt zu treten und soziale Unterstützung zu erhalten
- im Umgang mit praktischen Problemen
- beim Zugang zu Dienstleistungen und anderer Hilfe.

Dieses Handlungsprinzip hat praktische Auswirkungen, denn die bzw. der Helfende vermittelt Informationen und hilft den Menschen, ihre Grundbedürfnisse zu decken und auf die erforderlichen Ressourcen zuzugreifen, um mit ihrer Situation zurechtzukommen. Denke daran, dass die psychologische Erste Hilfe oft eine einmalige Intervention ist und die bzw. der Helfende möglicherweise nur für kurze Zeit vor Ort helfen kann. Die Rolle der bzw. des Helfenden umfasst die Unterstützung der Person bei der Selbsthilfe und der Wiedererlangung der Kontrolle über ihre Situation.

Vermittle Informationen

Betroffene eines Krisenereignisses wollen genaue Informationen über das Ereignis sowie über nahestehende Personen oder andere Betroffene, ihre Sicherheit, ihre Rechte und über den Zugang zu den von ihnen benötigten Diensten und Dingen. Vermittle präzise und nützliche Informationen, die für die betreffende Person und ihre Bedürfnisse relevant sind. Diese können von praktischen Informationen über den Zugang zu verschiedenen Ressourcen bis hin zu Psychoedukation reichen, die zur Normalisierung der Reaktion auf die Notlage beiträgt und die Person auf mögliche Reaktionen in den kommenden Tagen und Wochen vorbereitet.





Psychoedukation

Psychoedukation versorgt Menschen mit Informationen, die ihnen helfen, ihr eigenes Verhalten und ihre Gefühle sowie die der Menschen in ihrer Umgebung besser zu verstehen. Eine wichtige Fähigkeit im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe ist die Kenntnis der gängigen Reaktionen auf belastende Ereignisse und das Vermögen, diese Reaktionen jemandem zu erklären, der sich in einer Notlage befindet. Dadurch kann die Person sicher sein, dass ihre Empfindungen normal sind und nicht auf eine psychische Erkrankung hindeuten. Die Vermittlung von Informationen über Stress und dessen Bewältigung kann den Menschen auch bei der Vorbereitung auf mögliche Reaktionen helfen, die in den kommenden Tagen und Wochen auftreten können.

Weitere Informationen befinden sich in den Materialien zur Psychoedukation des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC (Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften).

FALL

Psychoedukation über die Bedeutung des Schlafs

In this dialogue, a volunteer talks to a man whose wife has died after a short and complicated illness, leaving him alone with three children.

Mann: *Ich fühle mich nicht wie ich selbst. Ich fühle mich wie in einem Schauspiel, in dem ich so tue, als wäre ich lebendig, aber innerlich fühle ich mich tot. Vor meinen Kindern tue ich so, als wäre alles in Ordnung, aber ich weiß nicht mehr, wer ich bin.*

Freiwilliger Helfer: *Ich verstehe dieses Gefühl. Das ist eine häufige Reaktion, wenn man jemanden verliert, den man liebt. Ihr ganzes Leben hat sich verändert und Sie müssen sich ohne sie wiederfinden. Das ist eine wirklich schwierige Situation für Sie.*

Mann: *Ich glaube nicht, dass ich jemals wieder glücklich sein werde. Ich habe das Gefühl, dass ich meinen Lebenswillen verloren habe.* **Freiwilliger Helfer:** *Ich weiß. Es ist ein schwieriger Zustand. Viele Menschen, die einen Verlust wie Ihren erlitten haben, verlieren den Lebenswillen. Dieses Gefühl wird jedoch vorübergehen. Gefühle ändern sich mit der Zeit, und obwohl es sich jetzt schwer anfühlt, werden Sie sich nach und nach stärker fühlen. Für andere, die sich in einer ähnlichen Situation befinden, ist die erste Zeit sehr schwierig, aber langsam wird es besser und sie gewinnen ihre Kraft und ihren Lebenswillen zurück.*

Mann: *Ich bin auch sehr müde. Ich kann nicht schlafen. Wenn ich mich hinlege, ist mein Körper erschöpft und ich kann mich kaum bewegen, aber mein Verstand ist unruhig und ich kann nicht schlafen.*

Freiwilliger Helfer: *Auch das ist eine sehr häufige Reaktion auf eine solch schwierige Erfahrung. Erzählen Sie mir ein wenig darüber, was vor dem Schlafengehen passiert?*

Mann: *Ich habe bis spät in die Nacht Fernsehen geschaut. Einfach nur, um an etwas anderes zu denken als an das leere Bett im Schlafzimmer. Wenn ich dann ins Schlafzimmer gehe, lasse ich ein Licht an, weil mich die Dunkelheit traurig macht. Ich war an ihre leisen Geräusche in der Dunkelheit gewöhnt, und nun ist die Dunkelheit leer. Allerdings finde ich es schwierig, bei eingeschaltetem Licht zu schlafen.*

Freiwilliger Helfer: *Haben Sie schon einmal daran gedacht, woanders im Haus zu schlafen? Können Sie einige Nächte auf dem Sofa schlafen oder das Bett an einen anderen Ort stellen, damit Sie symbolisch ein neues Kapitel ohne sie beginnen können? Das hat anderen Menschen geholfen, die in Ihrer Situation waren. Schlaf ist so wichtig für die Erholung des Körpers und um Kraft zu tanken. Sie brauchen Schlaf, um die ganze Situation zu bewältigen.*

Mann: *Ja, ich brauche Schlaf. Ich werde Ihre Idee ausprobieren und die Matratze in ein anderes Zimmer bringen.* **Freiwilliger Helfer:** *Außerdem sollten Sie darauf achten, dass Sie sich bewegen und gesund ernähren. Viele Trauernde vergessen zu essen und hören mit dem Sport auf. Beides trägt zu Ihrer Stärkung bei, sodass Sie sich besser fühlen können.*

Mann: *Sie haben Recht. Ich habe schlechte Essensgewohnheiten gehabt. Ich habe keinen Appetit.*

Freiwilliger Helfer: *Versuchen Sie, eine normale Routine bei der Selbstversorgung und Betreuung der Kinder einzuhalten. Wenn Sie in den nächsten Tagen immer noch nicht schlafen können, wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt, da es bei anhaltendem Schlafmangel zu gesundheitlichen Problemen kommen kann.*

FALL

Die Bedeutung des VERBINDENS

In ihrer ersten Woche als freiwillige Helferin im Rettungsdienst der örtlichen Gesellschaft des Roten Kreuzes half Judy, eine bei einem Autounfall verletzte Familie an die Unfallstation des nahe gelegenen Krankenhauses zu verweisen. Sie verwies einen alten Mann, der auf dem Bürgersteig zusammengebrochen war, an einen Arzt und an einen Betreuungsdienst für ältere Menschen, da er seit Tagen weder geschlafen noch gegessen hatte. Sie half einer von häuslicher Gewalt betroffenen Frau beim Zugang zu rechtlicher Hilfe und Schutz und verwies drei verschiedene Personen an eine Trauergruppe, da sie alle in den letzten Monaten nahestehende Personen verloren hatten. Als sie über die Woche nachdachte, wurde ihr klar, wie wichtig das Wissen darüber ist, welche Dienste zur Verfügung stehen und wie man die Menschen schnell und effektiv zu der Hilfe vermittelt, die sie von anderen benötigen.

Verbinde Menschen mit ihren nahestehenden Personen und mit sozialer Hilfe

Die Verbindung einer notleidenden Person mit ihrer Familie, entweder persönlich oder per Telefon, um sie über den Stand der Dinge zu informieren und zu prüfen, ob es den nahestehenden Personen gut geht, ist wichtig. Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer sollten wissen, wie sie Personen in Notsituationen mit den Diensten von Restoring Family Link (Suchdienst zur Familienzusammenführung) verbinden können. In der Regel gibt es auch andere soziale Hilffssysteme. Für die bzw. den Helfenden ist es nützlich zu wissen, welche Dienste in ihrer bzw. seiner Region verfügbar sind.

Löse praktische Probleme und ermögliche den Zugang zu Diensten und sonstiger Hilfe

Ein weiterer wichtiger Aspekt der PFA ist die grundlegende und funktionelle Unterstützung, bei der festgestellt wird, welche praktische Hilfe die Person benötigt. Ihre Vermittlung an andere Personen oder Dienste, bei denen sie diese Hilfe erhalten kann, ist ebenfalls wichtig. Je nach den Umständen muss die bzw. der Helfende die Person(en) möglicherweise zu den Diensten begleiten oder mit ihr (ihnen) warten, bis weitere Hilfe eintrifft.



DIEGO CASTELLANOS/ECUADORIAN RED CROSS

Beispiele für hilfreiche praktische Hilfe sind:

- die Kontaktaufnahme mit jemandem, der die Person in Not begleitet
- das Abholen der Kinder von der Schule oder das Bereitstellen von Essen
- die Hilfe beim Transport nach Hause
- Hilfe beim Transport in ein Krankenhaus oder zu anderen Hilfseinrichtungen

Die Vermittlung

Die Vermittlung ist Teil des Handlungsprinzips „Verbinden“. Vermitteln bezeichnet die Verbindung einer Person in Not mit der Hilfe, die sie von jemandem oder von einer anderen Stelle benötigt, indem entweder direkt Kontakt mit dem anderen Dienst aufgenommen wird oder der betroffenen Person die Kontaktdaten mitgeteilt werden. Vermittlungen an andere Fachleute oder Dienste werden dann durchgeführt, wenn festgestellt wurde, dass die Person in Not mehr Hilfe oder eine andere Art von Hilfe als jene der psychologischen Ersthelferin bzw. des psychologischen Ersthelfers benötigt. Beispiele für eine solche Hilfe sind die Erfüllung der Grundbedürfnisse, medizinische Hilfe, soziale Unterstützung, die Suche nach Familienangehörigen, Kinderschutzbehörden, die Unterstützung von Überlebenden sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt, die finanzielle Unterstützung, Rechtsberatung sowie die Unterstützung im Bereich der psychischen Gesundheit und der psychosozialen Betreuung. Nach Möglichkeit sollte gemeinsam mit der in Not geratenen Person eine Rangfolge für die Vermittlungen an andere Stellen festgelegt werden. Wenn eine Person körperlich verletzt wurde, ist die Vermittlung an eine Ärztin oder einen Arzt immer die erste Maßnahme. Wenn die Person in emotionaler Not ist, sollte man sie zunächst beruhigen. Wenn die Person sich beruhigt hat, kann man in Ruhe mit ihr sprechen. Außerdem kann man herausfinden, welche Hilfe sie benötigt, und gegebenenfalls Maßnahmen ergreifen, um sie an andere Stellen zu verweisen.



Entscheidungen mit oder für andere treffen

Eines der Ziele der psychologischen Ersten Hilfe für Menschen in Not ist die Unterstützung bei der Identifizierung der benötigten Hilfe. Auch wenn es wichtig ist, zusammen mit der Person zu ermitteln, was sie benötigt, kann es Situationen geben, in denen die bzw. der Helfende für sie Einschätzungen vornehmen muss. Wenn eine Person beispielsweise nicht kommunizieren kann, weil sie verletzt ist, unter Schock steht und nicht sprechen kann oder weil sie nicht dieselbe Sprache wie die bzw. der Helfende spricht, muss die bzw. der Helfende Entscheidungen für sie treffen. Wenn jemand eine Gefahr für sich selbst oder andere darstellt, muss die bzw. der Helfende ebenfalls eingreifen und Hilfe rufen. Das Gleiche gilt, wenn es sich um ein kleines Kind handelt, das seine Situation nicht erklären kann, oder um ein Kind, das von Missbrauch oder Ausbeutung bedroht ist. In solchen Situationen muss die bzw. der Helfende Entscheidungen für den Erwachsenen oder das Kind treffen, die auf Beobachtungen und einer Analyse der Situation basieren. Wenn die bzw. der Helfende in dieser Situation Entscheidungen für andere treffen muss, ist oft eine vorherige Absprache mit der Teamleitung sinnvoll.



Das Erkennen der eigenen Grenzen als Helfende bzw. Helfender

Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer müssen sich über die Grenzen der von ihnen geleisteten Hilfe im Klaren sein und die richtigen Ansprechpartnerinnen und -partner kennen. Psychologische Erste Hilfe ist in der Regel eine einmalige Maßnahme und Helfende müssen die Grenzen der von ihnen geleisteten Hilfe verstehen und wissen, dass sie möglicherweise nicht selbst zu einer Nachbetreuung der von ihnen unterstützten Personen in der Lage sind.

Wann ist eine Vermittlung erforderlich

Eine Vermittlung kann erfolgen, wenn die bzw. der Helfende und die betroffene(n) Person(en) feststellen, welche Hilfe benötigt wird. Es kann sich um eine Vermittlung für praktische Hilfe handeln, z. B. für Lebensmittel oder eine Unterkunft, oder um eine Vermittlung für medizinische oder psychologische Hilfe und psychosoziale Unterstützung.

Vermittle Menschen an fachkundige psychologische Hilfe, wenn:

- sie seit einer Woche nicht mehr schlafen können und verwirrt und desorientiert sind
- sie so belastet sind, dass sie nicht mehr normal funktionieren und sich nicht mehr um sich selbst oder ihre Kinder kümmern können, indem sie beispielsweise nicht essen oder sich nicht waschen, obwohl Essen und Badezimmer vorhanden sind
- sie die Kontrolle über ihr Verhalten verlieren und sich unvorhersehbar oder destruktiv verhalten
- sie sich selbst oder anderen mit Schaden drohen
- sie exzessiv Drogen oder Alkohol konsumieren.

Menschen, die mit einer psychischen Störung leben oder Medikamente einnehmen, bevor sie in eine Notlage geraten, benötigen möglicherweise auch weiterhin professionelle psychische Hilfe



Wie erfolgt eine Vermittlung

Eine fürsorgliche und rücksichtsvolle Kommunikation mit den betroffenen Personen ist wichtig, um ihnen die Vermittlung an eine andere Person zu erklären, die ihnen die benötigte Hilfe zukommen lässt.

Beachte bei der Vermittlung:

- immer die Vertraulichkeit und Sicherheit der hilfsbedürftigen Person an erste Stelle zu setzen
- die Person über die verschiedenen Optionen zu informieren, wenn dies relevant ist, und der Person bei der fundierten Entscheidungsfindung über das weitere Vorgehen zu helfen
- ihr Einverständnis zum Aktionsplan vor dem weiteren Vorgehen einzuholen
- die Verfahren und Anforderungen der nationalen Gesellschaft und des Dienstes, an den die Vermittlung erfolgt, zu befolgen.

FALL

Vermittlung an fachkundige Stellen für die psychische Gesundheit

Frank arbeitet als freiwilliger Helfer in einem Team, das Lebensmittel verteilt. Auf einer ihrer Reisen in ein abgelegenes Dorf half er bei der Verteilung von Maismehl, als ein kleiner Junge zum Lastwagen rannte und um Hilfe rief. Er sagte, dass sein Bruder krank sei, und fragte, ob jemand kommen und ihm helfen könne. Frank begleitete den Jungen zu dessen Zuhause, wo er einen jungen Mann vor einer der Hütten sah, der schrie und seine Arme und Beine hin- und herbewegte.

Der Junge erzählte Frank, dass es sich um seinen älteren Bruder handele, der viele Jahre lang im Bürgerkrieg gekämpft hatte. Er war erst vor ein paar Tagen zurückgekehrt und war nicht mehr er selbst. Er schien nicht zu wissen, wo er war. Hin und wieder würde er anfangen, vor Angst zu schreien und zu brüllen, als ob ihm jemand etwas antun würde, obwohl er völlig allein war. Diese Anfälle würden so schnell enden, wie sie begonnen hatten. Danach sei er desorientiert und verwirrt, als ob etwas in einem Traum passiert wäre, an das er sich nicht erinnern konnte. Er hatte seinen jüngeren Bruder gebeten, ihm Hilfe zu holen, da er dachte, er würde verrückt werden.

Frank bedankte sich zunächst bei dem Jungen, dass er zu ihnen gekommen sei, und sagte, es sei gut, dass sie beschlossen hätten, Hilfe zu holen. Er erklärte, dass die Erfahrungen des Bruders wahrscheinlich eine Reaktion auf die schwierigen Dinge waren, die er während des Krieges erlebt hatte. Er sagte, er stelle sich vor, dass es für den jungen Mann beängstigend und verstörend sei, diese Anfälle zu haben, und für den Bruder, dabei zuzusehen.

Frank erkannte, dass der junge Mann eine fachkundigere Hilfe als die, die er selbst leisten konnte, benötigte, weshalb er erklärte, dass er seine Teamleitung anrufen wolle, um zu fragen, wo er die richtige Hilfe für sie bekommen könne. Der Junge und sein Bruder stimmten beide zu. Franks Teamleitung verwies ihn auf eine örtliche Klinik, in der es ausgebildete psychiatrische Pflegekräfte gab, die dem Mann helfen konnten. Frank sprach mit dem Jungen und seinem Bruder über diesen Vorschlag und begleitete sie mit ihrem Einverständnis in die Klinik, wo der junge Mann die psychiatrischen Pflegekräfte traf.

In einigen Fällen werden Verfahren die Rücksprache mit der Teamleitung der bzw. des Helfenden und deren Zustimmung erfordern.

Die Vermittlung kann die Kontaktaufnahme mit einem Dienst und die direkte Weiterleitung der notleidenden Person oder die Weitergabe der Kontaktdaten an die Person mit der Bitte zur eigenständigen Kontaktaufnahme umfassen. Welche Maßnahme angemessen ist, hängt von der Situation und dem Zustand der hilfsbedürftigen Person ab.

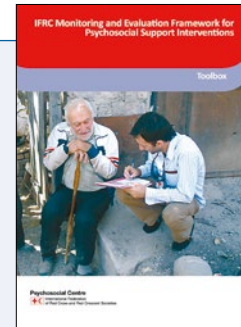
An wen ist eine Vermittlung erforderlich

Vermittlungsverfahren unterscheiden sich je nach Kontext, den verfügbaren Diensten und den örtlichen Vermittlungsmaßnahmen. Vermittlungssysteme sind in jedem Land, jeder Gemeinschaft und jeder nationalen Gesellschaft unterschiedlich. Die Schulung in PFA umfasst auch die Berücksichtigung lokaler Vermittlungssysteme und -verfahren.

Beispiele für Dienste, an die vermittelt werden kann, sind Krankenhäuser oder andere medizinische Dienste, Rechts- oder Schutzdienste, Dienste zur Familienzusammenführung, Hilfe bei der Deckung der Grundbedürfnisse sowie Dienste für psychische Gesundheit oder psychosoziale Unterstützung.

Die Einrichtung effektiver Vermittlungssysteme

Informationen für Programm-Managerinnen und -Manager zur Einrichtung effektiver Vermittlungssysteme sind in Kapitel 7 der Rahmenrichtlinie für Monitoring und Evaluierung der IFRC für psychosoziale Hilfsmaßnahmen zu finden. Es werden Anleitungen zur Verwendung von zwei Vermittlungswerkzeugen gegeben: eine Liste mit Vermittlungsressourcen und Formulare zur Vermittlungsdokumentation.



Komplexe Reaktionen und Situationen



Komplexe Reaktionen und Situationen

Komplexe Reaktionen

Manchmal reagieren Menschen auf belastende Ereignisse mit komplexeren Reaktionen im Vergleich zu den zuvor beschriebenen. Es gibt bestimmte Faktoren, die das Risiko für stärkere und komplexere Reaktionen erhöhen. Beispiele hierfür sind: Eine Person hat bereits traumatische Erfahrungen gemacht; sie leidet an einer psychischen Grunderkrankung; sie war Ereignissen ausgesetzt, die mit viel Grauen verbunden waren; sie war in Todesangst; sie hat einen traumatischen Verlust erlebt oder wurde von ihrer Familie getrennt.

Die ersten drei in diesem Abschnitt beschriebenen Arten von komplexen Reaktionen (Panikattacken und Angstzustände, Wut und aggressives Verhalten sowie selbstverletzendes Verhalten und Selbstmord) können in der unmittelbaren Krisensituation auftreten, aber es handelt sich auch um Reaktionen, die sich im Laufe der Zeit entwickeln können. Die anderen Reaktionen, die in diesem Abschnitt beschrieben werden (anhaltende Trauer, schwere Schlafstörungen, Flashbacks, schädliche Bewältigungsmethoden, Depressionen und posttraumatische Belastungsstörung), sind alles Reaktionen, die sich mit der Zeit entwickeln. Menschen mit komplexen Reaktionen benötigen fachkundigere Hilfe als psychologische Erste Hilfe und sollten nach Möglichkeit immer an professionelle Stellen für psychische Gesundheit verwiesen werden.

Daher ist es wichtig, dass psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer komplexe Reaktionen erkennen und über ein gewisses Wissen verfügen, damit sie einschätzen können, wann sie eine Verweisung vornehmen müssen. Beispiele für Verweisungsdienste sind lokale Beratungsstellen, Kliniken oder Krankenhäuser mit psychologisch geschultem Personal, Nichtregierungsorganisationen, die psychosoziale Unterstützung anbieten, und Selbsthilfegruppen. In einigen Gemeinden wird die Beratung von religiösen Anführern oder anderen nicht-professionellen Beratern angeboten.

Panikattacken und Angstzustände

Jedes als belastend empfundene Ereignis kann zu einer Panikattacke führen. Am häufigsten treten Panikattacken jedoch nach Unfällen oder in beängstigenden Situationen auf. Eine Panikattacke ist eine ausgeprägte Angstattacke, bei der eine Person Angst und Besorgnis verspürt. Das Angstgefühl erreicht innerhalb von 10 bis 15 Minuten seinen Höhepunkt. Während einer Panikattacke können bei der betroffenen Person viele verschiedene körperliche Symptome auftreten, wie z. B. schneller Herzschlag, Kurzatmigkeit, Brustschmerzen, starkes Schwitzen, Schwindel und Benommenheit und Übelkeit. Viele Menschen haben auch große Angst, z. B. vor dem Sterben, einem Kontrollverlust oder einer Ohnmacht. Der erste Ansatz bei der Unterstützung von Personen mit einer Panikattacke besteht im Vermitteln von Ruhe. Im Abschnitt „Zuhören“ des vorherigen Kapitels wird ein Beispiel dafür gegeben, wie man jemandem durch ruhige und konzentrierte Atemübungen zu mehr Ruhe verhelfen kann. Wenn die körperlichen Reaktionen anhalten, sollte unbedingt ein Arzt aufgesucht werden.



Hilfe für eine wütende und aggressive Person

Wenn eine in Not geratene Person wütend und aggressiv ist, Sorge sofort dafür, dass du nicht mit der Person allein bist. Finde oder kontaktiere andere, die kommen und helfen können. Ist die Person sehr emotional und lässt sich nicht beruhigen, solltest du frühzeitig Hilfe rufen, z. B. ein Krisenteam, einen Krankenwagen oder die Polizei. Achte darauf, ob die Person eine Waffe oder einen Gegenstand bei sich hat, mit dem sie andere verletzen kann. Bringe bei Bedarf die anderen Personen an einen sicheren Ort. Halte einen Sicherheitsabstand zur aggressiven Person ein. Nimm eine offene Körperhaltung ein, z. B. lasse deine Hände mit den Handflächen nach außen an deiner Seite, damit die aufgebrachte Person sehen kann, dass du nicht bewaffnet bist oder drohst. Vermeide Berührungen der Person, falls sie gewalttätig wird.

Sprich mit der aufgebrachten Person in einem ruhigen und besänftigenden Tonfall und auf eine nicht provokative, konfliktfreie Weise. Nicke beispielsweise, um deine Aufmerksamkeit zu signalisieren und verwende Sätze mit offenem Ende. Ermutige die Person zu einem Gespräch über die Gründe für ihre Wut oder Aufregung. Konzentriere dich auf die Situation und das Problem der Person, statt auf ihre Handlungsabsicht.

Bleibe mit der Person in Kontakt und lasse sie reden, bis sie Zeit zur Beruhigung hat. Höre der Person unvoreingenommen zu. Sei bestimmt und sage der Person entschlossen und mitfühlend, dass sie sich selbst oder anderen keinen Schaden zufügen darf. Setze gegebenenfalls positive Bestärkungen ein und schlage andere Wege als gewalttätiges Verhalten zur Lösung der Probleme vor. Frage nach, welche soziale Unterstützung und Ressourcen die Person erhält.

Sobald sich die Person beruhigt hat, solltest du dir überlegen, ob eine Verweisung für eine weitere Beurteilung und Behandlung erforderlich ist.

Wut und aggressives Verhalten

Manche Menschen reagieren auf Krisensituationen so, dass sie die Kontrolle über ihre Gefühle und ihr Verhalten verlieren. Dieser Umstand kann besonders problematisch sein, wenn er zu starken Wutgefühlen und aggressivem Verhalten führt. Solche Reaktionen treten häufig in Konfliktsituationen auf, in denen Menschen in einer von Gewalt und Zerstörung geprägten Umgebung leben. Außerdem ist es üblich, dass Menschen, die große Verluste erlitten haben, beispielsweise durch Katastrophen, Wut und Frustration sowie Gefühle der Hilflosigkeit verspüren. Helfende sollten über das richtige Verhalten gegenüber verärgerten und aggressiven Personen informiert sein.

Selbstverletzendes Verhalten und Selbstmord

Mitarbeitende und freiwillige Helfende, die in psychosozialen Bereichen tätig sind, wie z. B. bei Telefon- oder Online-Hotlines, Selbsthilfegruppen oder bei anderen Tätigkeiten, die Beratung durch Laien umfassen, helfen regelmäßig Menschen, die über selbstverletzendes Verhalten oder sogar Selbstmord nachdenken. Selbstmord ist der Akt der absichtlichen Selbsttötung. Selbstverletzendes Verhalten ist ein weiter gefasster Begriff, der sich auf absichtliche selbst zugefügte Vergiftungen oder Verletzungen bezieht, wie z. B. Schnitte, die mit oder ohne Todesabsicht erfolgen können. Es ist nicht ungewöhnlich, dass Personen, die schockierende oder traumatische Ereignisse und Verluste erlebt haben oder sich sozial ausgegrenzt fühlen und ein geringes Selbstwertgefühl haben, die Hoffnung verlieren und selbstverletzendes Verhalten oder sogar Selbstmord in Betracht zie-



Telefon-Hotlines und Online-Unterstützung

Hotlines und Online-Chat-Support werden in vielen Ländern der Welt immer häufiger angeboten. Die weit verbreitete Nutzung von Mobiltelefonen und Computern ermöglicht den Menschen einen einfacheren Zugang zur Unterstützung von zu Hause aus oder in einer Notsituation.

Hotlines sind lokale Nummern, die jemand anrufen kann, um mit einer Person zu sprechen und Unterstützung zu erhalten. Die oder der Mitarbeitende der Hotline ist in der Regel in psychologischer Erster Hilfe geschult und kann Menschen bei spezifischen Problemen, wie Vergewaltigungserfahrungen oder Selbstmordgedanken, helfen. Die Mitarbeitenden der Hotline sind darin geschult, Menschen in Not mit ihrer Stimme und ihren Worten zu beruhigen und anhand des Gehörten Anzeichen für eine Gefährdung zu erkennen.

Der Online-Chat-Support ist ähnlich, allerdings schreiben sich die bzw. der Helfende und die hilfsbedürftige Person per E-Mail, Chat oder Textnachrichten. Die bzw. der Online-Helfende ist in der Unterstützung mithilfe dieser Medien geschult. Textnachrichten werden beispielsweise häufig in Situationen nach Notfällen verwendet, um Menschen darüber zu informieren, wo sie Hilfe erhalten können oder welche Nummern sie anrufen können, wenn sie jemanden zum Reden brauchen. Online-Helfende sind darin geschult, an den Texten der Betroffenen Anzeichen für eine Gefährdung zu erkennen.

Sowohl die Mitarbeitenden der Hotline als auch die des Online-Chats stehen den hilfsbedürftigen Menschen mit Vermittlungsinformationen zur Seite, um ihnen bei Bedarf Zugang zu persönlicher Unterstützung zu verschaffen.

hen. Wieder andere vernachlässigen ihre Gesundheit und neigen zu riskanten und schädlichen Verhaltensweisen, wie z. B. der Einnahme von Drogen oder gefährlichen sexuellen Begegnungen.

Wenn eine Person selbstverletzendes Verhalten oder Selbstmordgedanken bzw. -absichten äußert, ist es wichtig, direkt nach diesen zu fragen und danach, ob die Person konkrete Pläne für selbstverletzendes Verhalten hat. Manche Menschen stellen keine direkten Fragen zu den Selbstmordgedanken oder -absichten einer Person, weil sie Angst haben, „jemandem diesen Gedanken in den Kopf zu setzen“. Es hat sich jedoch das Gegenteil als wahr herausgestellt: Menschen, die darüber nachdenken, sich selbst zu verletzen oder zu töten, fühlen sich oft erleichtert und verstanden, wenn jemand sie danach fragt. Das kann zur Vorbeugung gegen die Umsetzung des selbstschädigenden Verhaltens beitragen.

konkrete Pläne für selbstverletzendes Verhalten hat. Manche Menschen stellen keine direkten Fragen zu den Selbstmordgedanken oder -absichten einer Person, weil sie Angst haben, „jemandem diesen Gedanken in den Kopf zu setzen“. Es hat sich jedoch das Gegenteil als wahr herausgestellt: Menschen, die darüber nachdenken, sich selbst zu verletzen oder zu töten, fühlen sich oft erleichtert und verstanden, wenn jemand sie danach fragt. Das kann zur Vorbeugung gegen die Umsetzung des selbstschädigenden Verhaltens beitragen.



Wenn jemand von konkreten selbstverletzenden Absichten berichtet, sollte man sich an einen ausgebildeten Anbieter für psychische Gesundheit wenden oder an einen Gesundheitsdienstleister vermitteln, der die Person an fachkundigere Hilfe weitervermitteln kann. Es ist wichtig, die Person nicht allein zu lassen, sondern bei ihr zu bleiben, bis sie die benötigte Hilfe erhält.

Anhaltende Trauer

Anhaltende Trauer wird auch als unbewältigte Trauer bezeichnet. Hierbei fällt es der Person, die einen geliebten Menschen verloren hat, schwer, den Verlust zu akzeptieren und sich an ein Leben ohne diese Person anzupassen. Anhaltende Trauer kann die normale Funktionsweise einer Person und ihre Beziehungen zu anderen beeinträchtigen. Beispiele für Symptome anhaltender Trauer sind die extreme Konzentration auf den Verlust und Erinnerungen an den geliebten Menschen, die intensive Sehnsucht und das Verlangen nach der/dem Verstorbenen, anhaltende Wutgefühle über den Tod, die Isolation von anderen, Gefühle der Hoffnungslosigkeit und das Auftreten körperlicher Symptome, die mit denen der zum Tode führenden Krankheit des Verstorbenen vergleichbar sind. Anhaltende Trauer kann erkannt werden, wenn sich die Reaktionen und Emotionen etwa sechs Monate nach dem Verlust eines geliebten Menschen nicht ändern. Wer unter anhaltender Trauer leidet, sollte an die Beratung durch Laien oder Dienste für psychische Gesundheit vermittelt werden, wenn diese verfügbar sind.

Schwere Schlafstörungen

Schlafstörungen wie Einschlaf- oder Schlafsucht sind bei Menschen, die etwas Belastendes erlebt haben, normal. Schlafmangel kann über mehrere Nächte hinweg zu körperlichen und psychischen Problemen führen. Er kann zu Erschöpfung führen und beeinträchtigt die normale Funktionsweise einer Person, indem er ihre Fähigkeit zur Ausübung regelmäßiger täglicher Aktivitäten beeinträchtigt, wie z. B. den Gang zur Arbeit und die Interaktion mit anderen. Er kann dazu führen, dass eine Person sehr verwirrt und unruhig wird und Stimmungsschwankungen hat. Wenn eine Person mitteilt, dass sie seit vielen Nächten nicht mehr schlafen kann, verweise sie an eine Ärztin oder einen Arzt oder an Dienste für psychische Gesundheit, wenn diese verfügbar sind. Manche Menschen reagieren auf belastende Ereignisse, indem sie mehr als sonst schlafen. Wenn dies über einen längeren Zeitraum anhält, kann es sich auf die Alltagsbewältigung, die Self-Care und die soziale Interaktion der Person mit anderen auswirken.

Flashbacks

Wenn eine Person einen Flashback hat, fühlt es sich an, als erlebe sie wieder das ursprüngliche stressige Ereignis. Flashbacks können sich so real anfühlen, dass die Person tatsächlich das Gefühl hat, sich so zu fühlen wie zum Zeitpunkt des Ereignisses. Sie kann sogar denken, dass sie sich wieder in derselben Situation befindet. Manche Menschen verwechseln Flashbacks mit Halluzinationen oder Anzeichen einer psychischen Erkrankung. Das ist nicht der Fall. Flashbacks sind eine häufige Stressreaktion und können zu jedem Zeitpunkt nach einem Ereignis auftreten. Sie treten in der Regel mit der Zeit seltener auf, können aber über Jahre nach dem Ereignis in regelmäßigen Abständen wiederkehren. Wenn eine Person unter wiederkehrenden Flashbacks leidet, benötigt sie möglicherweise medizinische Hilfe oder professionelle psychische Unterstützung.

FALL

Flashbacks und Panikattacken

Jean besaß eine Textilfabrik mit etwa 150 Beschäftigten. Das Erdbeben ereignete sich gegen 14 Uhr, sodass sich die meisten seiner Mitarbeitenden im Gebäude befanden, als es einstürzte. Jeans Frau, Marielle, war im Büro. Sie starb an diesem Tag zusammen mit etwa 50 ihrer Mitarbeitenden, die in dem eingestürzten Gebäude eingeschlossen waren. In den ersten Tagen nach der Katastrophe lief Jean völlig benommen umher. Er kann sich an nichts aus diesen Tagen erinnern. Er befand sich in einem Schockzustand.

HINSCHAUEN

Etwa eine Woche nach dem Unglück suchte Jean Hilfe, weil er dachte, er würde verrückt werden. Er ging zu einem Sanitätszelt, da er gehört hatte, dass andere dort Hilfe erhalten hatten. Als er das erste Mal hineinging, unterhielten sich viele Leute miteinander oder saßen einfach nur herum, und Jean wusste nicht, mit wem er sprechen oder was er tun sollte.

Martin, ein ausgebildeter Krankenpfleger und psychologischer Ersthelfer, sah wie Jean verloren in der Nähe des Eingangs zum Zelt stand. Er sprach ihn an und fragte, ob er Hilfe brauche. Als Jean „Ja“ sagte, nahm Martin ihn mit an einen Ort, an dem sie etwas abseits von anderen Menschen waren, bat ihn, sich zu setzen, und fragte ihn, was er brauche.

ZUHÖREN

Jean erzählte Martin kurz von seinen Erfahrungen beim Erdbeben und berichtete ihm, dass er in der letzten Woche bei jedem Nachbeben in Panik geriet. Er sagte, dass er stark schwitze und sehr schnell atme. Dann würde er Bilder seiner Frau und seiner Angestellten sehen, wie er sie in den Trümmern gesehen hatte, als er beim Ausgraben ihrer Leichen half. Er hatte das Gefühl, verrückt zu werden, weil die Bilder so real waren. Er brauchte Hilfe, um diese Gedanken loszuwerden, da sie ihm Angst machten.

ZUHÖREN UND VERBINDEN

Martin erklärte, dass er Flashbacks habe und dass diese eine Reaktion auf die Erfahrungen seien, die er beim Erdbeben gemacht habe. Er versicherte ihm, dass er nicht verrückt werde und dass die Flashbacks wahrscheinlich nachlassen und schließlich aufhören würden. Er empfahl jedoch ein Gespräch mit der Psychologin, der im Sanitätszelt arbeitete und ihm einige Übungen zeigen und ihm bei der Bewältigung der Flashbacks helfen könne, falls diese anhalten sollten.

Depression

Depressionen sind durch anhaltende Traurigkeit, ein vermindertes Interesse an Dingen, die früher Spaß gemacht haben, Hoffnungslosigkeit, Gewichtszunahme oder -abnahme, Unruhe, Müdigkeit, unangemessene Schuldgefühle, Konzentrationsschwierigkeiten und manchmal auch wiederkehrende Gedanken an den Tod gekennzeichnet. Depression ist mehr als ein „schlechter Tag“. Es ist eine Krankheit, die das Leben eines Menschen und seine Funktionsfähigkeit ernsthaft beeinträchtigen kann. Sie unterscheidet sich auch von kurzen depressiven Episoden, die bei den meisten Menschen vorkommen, aber in der Regel recht schnell vorübergehen. Menschen können eine Depression entwickeln, wenn sie schwerwiegende Reaktionen haben, die nicht behandelt werden, wie z. B. lang anhaltender Stress oder lang anhaltende Trauer, was auch Schlafstörungen mit einschließt. Betroffene mit Anzeichen oder Symptomen, die auf eine Depression hindeuten, sollten an eine Stelle für psychische Gesundheit vermittelt werden, wenn eine solche vorhanden ist.

Menschen mit Depressionen benötigen in der Regel eine Überweisung an eine klinische Psychologin bzw. einen klinischen Psychologen oder eine Psychiaterin bzw. einen Psychiater. Diese Spezialisten können beurteilen, ob eine medikamentöse Behandlung mit Antidepressiva erforderlich ist. Gleichzeitig können sie eine psychologische Therapie durchführen, z. B. eine kognitive Verhaltenstherapie (KVT), die häufig zur Behandlung von Menschen mit Depressionen eingesetzt wird. Sollte diese Möglichkeit bestehen, kann die Person auch von der Teilnahme an Problem Management Plus profitieren, einer von der WHO entwickelten Maßnahme für Menschen mit depressiven Symptomen.

Gesundheitsgefährdende Bewältigungsmethoden

Manche Menschen wenden Bewältigungsmethoden an, die sich negativ auf ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden auswirken können, wie z. B. die Selbstmedikation mit Drogen oder Alkohol, um unangenehme Gefühle von Angst, Unbehagen oder Leid zu betäuben. Andere werden gewalttätig und aggressiv oder bedrohen andere, während einige sich völlig von anderen Menschen isolieren. Mit Hilfe von PFA kann eine Person erkennen, dass ihr Verhalten schädlich ist und dass sie Hilfe und Unterstützung von anderen benötigt, um diesen Kreislauf zu durchbrechen und hilfreichere Bewältigungsstrategien zu entwickeln.

Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)

Manche Menschen mit traumatischen Erlebnissen wie Naturkatastrophen, bewaffneten Konflikten, körperlichen Angriffen, Misshandlungen oder Unfällen können eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) entwickeln.

Diese Störung kann erst mindestens einen Monat nach dem erlebten traumatischen Ereignis diagnostiziert werden und ist durch das Fortbestehen der folgenden drei Arten von Symptomen während des gesamten Monats gekennzeichnet: i) erneutes Erleben des Ereignisses, ii) Vermeidung von Erinnerungen an das Ereignis und iii) Symptome von erhöhter Wachheit wie Nervosität, Schlafstörungen, Magenbeschwerden und Konzentrationsprobleme. Viele Menschen mit PTBS haben wiederkehrende Gedanken und Bilder von dem Ereignis. Sie berichten auch, dass sie sich emotional abgestumpft fühlen und zu Isolation neigen und weniger Zeit als sonst mit anderen verbringen.

Eine posttraumatische Belastungsstörung kann sich lähmend auf das Leben einer Person auswirken und ihr Verhalten und ihre Beziehungen zu anderen beeinträchtigen, was zu Problemen in der Familie, mit Freunden und am Arbeitsplatz führt. In den meisten Fällen benötigen die Betroffenen eine psychologische Behandlung und Unterstützung. Wenn eine psychologische Ersthelferin bzw. ein psychologischer Ersthelfer bei einer Person eine PTBS vermutet, sollte sie bzw. er die Person mit Einrichtungen für psychische Gesundheit für eine Beurteilung und Behandlung in Kontakt bringen, sofern diese verfügbar sind.

Komplexe Situationen

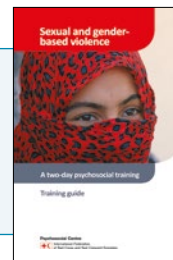
Manche Situationen sind komplexer als andere, z. B. bedrohliche Situationen, gewalttätige Übergriffe inklusive sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt, unbegleitete Kinder, Selbstmorde, Zeugen von Todesfällen oder die Arbeit mit Menschen, die mehrere Verluste erlitten haben, weitreichende Unfälle oder Katastrophen mit schweren Zerstörungen und Verlusten oder Situationen mit mehreren Krisen, die gleichzeitig oder kurz nacheinander auftreten. Im Folgenden werden die drei komplexen Situationen der sexuellen und geschlechtsspezifischen Gewalt, die gleichzeitige Hilfe für mehrere Personen und marginalisierte Gruppen beschrieben.

Sexuelle und geschlechtsspezifische Gewalt (SGBV)

Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer haben nicht selten mit Menschen zu tun, die sexuelle und geschlechtsspezifische Gewalt erlebt haben. Das liegt zum einen daran, dass es sich um ein globales und weit verbreitetes Problem handelt, und zum anderen daran, dass die Helfenden oft an sicheren Orten arbeiten, an denen sich die Betroffenen damit wohlfühlen, ihre Erfahrungen offenbaren und mitteilen zu können. Die meisten Fälle von sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt werden leider nicht gemeldet, weil die Betroffenen die negativen Folgen einer Offenbarung fürchten. Je nach kulturellem Kontext kann die Offenbarung als jemand, der von sexueller Gewalt betroffen ist, zu sozialer Ausgrenzung, Isolation, Diskriminierung, dem Verlust der Würde, weiterer Gewalt oder sogar zu Lebensgefahr führen. Diese Risiken können sich auch auf die Familie und das unmittelbare Umfeld der betroffenen Person erstrecken.

Das Prinzip „Richte keinen Schaden an“ ist besonders wichtig, wenn es um die psychologische Erste Hilfe für eine von sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt betroffene Person geht. Besondere Anstrengungen sollten zum Schutz der Person unternommen werden, die ihre Gewalterfahrungen und den Schaden offenbart, sowie zum Schutz anderer Beteiligter, wie z. B. der Familie der betroffenen Person oder anderer Helferinnen und Helfer. Außerdem ist die Wahrung der Vertraulichkeit besonders wichtig. Informationen sollten nur mit der Einverständniserklärung der von sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt betroffenen Personen weitergegeben werden, sofern es sich nicht um Kinder handelt. Die Meldung von Kindesmissbrauch ist obligatorisch. Als Kind gelten Personen im Alter von 18 Jahren und jünger. Notizen und Aufzeichnungen über die Aussagen des Kindes und etwaige Beobachtungen sind hier wichtig. Melde den Vorfall unverzüglich über die entsprechenden Kanäle.

Siehe im Schulungsmaterial des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC zu sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt für weitere Informationen und Anleitungen zu diesem Thema: www.pscentre.org.





ANDREEA ANCA / IFRC

Die Hilfe für mehrere Personen gleichzeitig

Nicht selten sind mehrere Personen von einer Krisensituation betroffen, die eine PFA benötigen. In einer Notsituation müssen die psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfer einschätzen, wer Hilfe benötigt, wem zuerst geholfen werden muss, wem gemeinsam geholfen werden kann und wie sichergestellt werden kann, dass andere Hilfsbedürftige ebenfalls Hilfe erhalten. Die Beurteilung, wer zuerst Hilfe benötigt, wird als „Triage“ bezeichnet. Dabei werden Personen identifiziert, die Anzeichen einer körperlichen oder emotionalen Notlage zeigen. Dabei wird beurteilt, welche Hilfe sie benötigen, und es werden Prioritäten gesetzt, wer welche Hilfe zuerst benötigt. Es kann Situationen geben, in denen Gruppen von Menschen gleichzeitig geholfen werden sollte, z. B. durch Informationen und Psychoedukation. Gegebenenfalls kann dies auch den Peer-Support in der betroffenen Gruppe fördern.

In natürlichen Gruppen ist die Hilfe für mehrere Personen zu empfehlen, damit sie sich untereinander kennen und wohlfühlen. Beispiele für natürliche Gruppen sind Familien oder Gruppen von Kindern aus derselben Schulklasse. Sie haben ähnliche Sorgen und Bedürfnisse und werden von einer gemeinsamen Unterstützung profitieren.

Die Hilfe für mehrere Personen gleichzeitig in einer Notsituation unterscheidet sich von der Methode der Support-Meetings, die im Abschnitt *PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams* in diesem Leitfaden erläutert und in der dreitägigen Schulung vermittelt wird. Hierbei handelt es sich um eine Methode für die Bereitstellung von PFA für Gruppen von Mitarbeitenden oder freiwilligen Helfenden, nachdem sie gemeinsam eine belastende Situation erlebt haben. Es handelt sich um eine Maßnahme, die mindestens zwei Tage nach einem Ereignis geplant wird.

Marginalisierte Gruppen

Manche Personengruppen werden marginalisiert, haben weniger Zugang zu Ressourcen und Möglichkeiten und sind häufiger von Vorurteilen, Stigmatisierung und Diskriminierung, Missbrauch oder Ausbeutung betroffen als andere. Die marginalisierten Gruppen sind in den verschiedenen Gemeinschaften, Gesellschaften und Ländern unterschiedlich. Sie werden häufig anhand von Merkmalen wie dem Geschlecht, der ethnischen Zugehörigkeit, der religiösen Überzeugung, der Ethnie, der sexuellen Orientierung oder dem Alter identifiziert. Beispiele können Menschen sein, die mit Beeinträchtigungen, psychischen Problemen oder chronischen Erkrankungen leben, Menschen mit visuellen, geistigen oder körperlichen Einschränkungen, sprachliche Minderheiten, Zuwanderer

und Zuwanderinnen sowie Frauen und Kinder. Marginalisierte Personengruppen benötigen möglicherweise besonderen Schutz und fachkundige Hilfe.

Stressoren bei krisenhaften Ereignissen oder schwierigen Erfahrungen können bestimmte Gesundheitszustände wie Bluthochdruck, Herzleiden, Asthma, Angstzustände oder andere gesundheitliche und psychische Störungen verschlimmern. Bei der Leistung von psychologischer Erster Hilfe sollte die notleidende Person gefragt werden, ob sie gesundheitliche Probleme hat oder regelmäßig Medikamente gegen ein gesundheitliches Problem einnimmt. Falls die betroffene Person angibt, dass sie an einer körperlichen Krankheit leidet, sollte man ihr so schnell wie möglich Medikamente besorgen oder ihr Zugang zu medizinischen Leistungen verschaffen.

Wenn eine Person sich nicht selbst versorgen kann, z. B. aufgrund einer körperlichen oder geistigen Beeinträchtigung oder weil sie älter und gebrechlich ist, sollte man ihr bei der Schaffung eines sicheren Ortes helfen, wo sie betreut und unterstützt werden kann. Hilf ihr bei der Erfüllung ihrer Grundbedürfnisse und bleibe bei der Person, bis jemand anderes ihre Hilfe übernimmt.

Wenn die notleidende Person von Diskriminierung oder Gewalt bedroht ist, z. B. weil sie sexuelle und geschlechtsspezifische Gewalt erlebt hat oder weil sie einer von Diskriminierung bedrohten Minderheit angehört, sollten ähnliche Verfahren wie oben beschrieben angewendet werden. Allerdings wird ein zusätzlicher Schwerpunkt auf den Schutz vor Schaden durch andere gelegt. Außerdem sollte ein Zugang zu Ressourcen sichergestellt werden, von denen sie ansonsten aufgrund ihres sozialen Status ausgeschlossen sein könnte.

Kinder



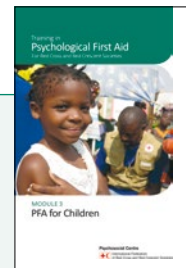
Kinder

Kinder stehen beim Erwachsenwerden vor verschiedenen Herausforderungen. Vielleicht müssen sie mit einer eigenen schweren Krankheit oder der eines Familienmitglieds leben. Sie können nahestehende Personen verlieren oder von ihrer Familie getrennt, belästigt oder ausgebeutet werden. Psychologische Erste Hilfe für Kinder beruht auf denselben Prinzipien wie PFA für Erwachsene. Kinder sind jedoch keine jungen Erwachsenen und benötigen möglicherweise Unterstützung, die Erwachsene nicht benötigen, da sie auf den Schutz und die Fürsorge anderer angewiesen sind. Kinder verfügen nicht über die gleiche Lebenserfahrung oder körperliche und emotionale Reife wie Erwachsene, und sie reagieren auf Stresserfahrungen anders als Erwachsene und verstehen sie anders. Wie bei Erwachsenen werden auch die Reaktionen von Kindern davon beeinflusst, wie sie das belastende Ereignis aus erster Hand erleben. Sie werden jedoch auch davon beeinflusst, wie Betreuungspersonen und andere Personen in ihrer Umgebung auf die Situation und auf sie selbst reagieren, sowie von Veränderungen in ihrem täglichen Leben und in der Interaktion mit anderen. Kinder reagieren entsprechend ihrer Vorstellung von dem Krisenereignis, was wiederum mit ihrem Entwicklungsstand zusammenhängt.

Ein Verständnis der gängigen Reaktionen auf Stresserfahrungen in verschiedenen Entwicklungsstadien kann bei der Erkennung eines notleidenden Kindes hilfreich sein. Entscheidend ist die Beurteilung, ob das Kind eine gängige Reaktion zeigt, die wahrscheinlich mit der Zeit abklingt, oder ob die Reaktion schwerwiegender ist und eine Weitervermittlung zu professioneller und fachkundiger Hilfe erfordert. Im Folgenden werden gängige Reaktionen auf belastende Ereignisse in Verbindung mit dem Alter des Kindes beschrieben.

Man sollte bedenken, dass Kinder sich unterschiedlich schnell entwickeln und dass manche Kinder Merkmale einer etwas jüngeren oder älteren Altersgruppe aufweisen können. Das ist normal. Häufig sind die Kinder auch weiterhin in ihrem sozialen Umfeld aktiv und können spielen, lächeln und lachen, während sie ihre Not auf andere Weise ausdrücken, z. B. durch Zeichnungen.

Erfahre mehr über die Reaktionen von Kindern auf Belastungen und wie man PFA leistet, in den Materialien, die von Save the Children und dem Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC entwickelt worden sind: www.pscentre.org <https://resourcecentre.savethechildren.net/>



Verständnis und Reaktionen von Kindern auf Krisen

Geburt – 2 Jahre

Sehr kleine Kinder von bis zu zwei Jahren verstehen die Bedeutung oder die Folgen eines Krisenereignisses kaum oder gar nicht. Vielmehr reagieren sie sehr sensibel auf unterschiedliche Reaktionen und Verhaltensweisen ihrer Eltern oder Betreuungspersonen. Die Reaktionen von Säuglingen und Kleinkindern sind in der Regel mit den Reaktionen der Menschen in ihrer Umgebung verbunden. Kinder in diesem Alter können ihre Bedürfnisse noch nicht klar benennen oder sprachlich ausdrücken, sondern zeigen ihre Not durch ihr Verhalten.

Zu den gängigen Reaktionen von belasteten Kindern in dieser Altersgruppe gehören eine stärkere Bindung zu den Betreuungspersonen, ein Verhalten, als wären sie wieder jünger, veränderte Schlaf- und Essgewohnheiten, häufigeres Weinen und eine höhere Reizbarkeit, Angst vor Dingen, vor denen sie früher keine Angst hatten, Hyperaktivität oder ein schnellerer Konzentrationsverlust. Auch Veränderungen in der Spielweise sind sehr verbreitet, z. B. ein geringeres oder gar kein Interesse am Spielen, nur noch kurze Spielzeiten, der Beginn von repetitivem Spiel oder ein aggressiveres und gewalttätigeres Spiel. Andere Verhaltensreaktionen zeigen sich in einer stärkeren Sensibilität für die Reaktionen anderer oder in einer stärkeren Oppositions- oder Anspruchshaltung als früher.

2 – 6 Jahre

Kinder im Alter von zwei bis sechs Jahren können sich sprachlich besser ausdrücken, haben aber noch ein begrenztes Weltbild, bei dem sich alles um die persönlichen Erfahrungen des Kindes dreht. In diesem Alter haben Kinder noch kein Verständnis für die Folgen von Krisen und Notfällen und können beispielsweise nicht begreifen, dass eine verstorbene Person nicht mehr zurückkommt. Das Kind begreift die Welt noch durch die Reaktionen seiner Betreuungspersonen, hat aber gleichzeitig ein lebhaftes und phantasievolles Innenleben. Die Grenzen zwischen Fantasie und Realität sind manchmal fließend. Charakteristisch ist ein „magisches“ oder phantasievolles Denken. Wenn das Kind etwas nicht versteht, kann es die Lücken mit seiner eigenen Vorstellungskraft „ausfüllen“. Dies hat aber nichts mit Lügen zu tun. Es ist ganz einfach die Art und Weise, wie ein Kind in dieser Altersgruppe die Welt begreift. Das Kind könnte denken, dass es das Ereignis verursacht hat und dass es selbst schuld an einem Notfall ist. Das kann zu Schuldgefühlen beim Kind führen, wenn es glaubt, dass es dafür verantwortlich ist, dass jemand verletzt wurde. Möglicherweise befürchtet es, dass seine Gedanken dazu führen könnten, dass es in Zukunft jemandem weh tun könnte. Hilfreich könnte sein, wenn die Betreuungspersonen erklären, dass ihre eigenen Reaktionen nicht auf das Kind, sondern auf die Situation zurückzuführen sind.

Zu den gängigen Reaktionen von Kindern in diesem Alter gehören ein verstärktes Anklammern an Betreuungspersonen oder andere Erwachsene, die Rückbesinnung auf jüngere Verhaltensweisen wie etwa Daumenlutschen und Veränderungen des Essverhaltens. Manche leiden unter



CHARLOTTE HVEST / FRÖ / BELGIAN RED CROSS

Häufige Reaktionen bei sehr kleinen Kindern

Holly war gerade zwei Jahre alt geworden, als das Erdbeben geschah. Sie war zu Hause zusammen mit ihrer Mutter, als das Haus zu beben begann und einstürzte. Hollys Mutter packte sie und wollte aus dem Gebäude rennen. Sie konnten nicht rechtzeitig fliehen und das Gebäude stürzte über ihnen ein. Als Hollys Vater und seine Freunde sie drei Tage später endlich in den Trümmern fanden, war Hollys Mutter bereits tot, doch sie hatte Holly mit ihrem Körper geschützt.

Hollys Vater brachte seine Tochter für eine medizinische Notfallbehandlung ins Krankenhaus. Holly war stark dehydriert, ihr Bein war ernsthaft gebrochen und sie hatte Schnittwunden am ganzen Körper. In den nächsten Wochen forderte Holly ihren Vater jeden Tag auf, sie zu ihrem Haus zurückzubringen, da sie zurück zu ihrer Mutter wollte. Sie verstand nicht, dass ihre Mutter tot war. Sie beharrte darauf, dass sie wusste, wo die Mutter war, da sie ja zusammen gewesen waren. Außerdem ließ sie ihren Vater nicht aus den Augen und wollte immer in seiner Nähe sein.

Als Hollys Vater mit einem freiwilligen Mitarbeiter des Roten Kreuzes im Krankenhaus sprach, erzählte er, dass er sich Sorgen um Holly mache und dass sie durch das Erlebnis ihren Verstand verloren habe. Der freiwillige Helfer erklärte, dass Hollys Reaktion für ihr Alter normal sei und dass sie den Tod ihrer Mutter noch nicht endgültig begreifen könne. Ihr anhängliches Verhalten war ebenfalls normal, da sie Angst hatte, ihren Vater zu verlieren, sobald er von ihrer Seite weichen würde. Der freiwillige Helfer erklärte, dass es einige Zeit dauern könnte, bis Holly darauf vertraue, dass ihr Vater wieder zurückkehren würde, wenn er weggehe. Er ermutigte Hollys Vater zur Geduld und versicherte ihm, dass sie mit der Zeit wieder selbstständiger werden würde. Das Verständnis für Hollys Reaktion nahm ihrem Vater die Sorgen und ermöglichte ihm ihre nötige Beruhigung und Unterstützung.

Schlafstörungen inklusive Alpträumen. Andere Kinder wiederum hören auf zu sprechen oder wollen nicht mehr mit anderen spielen. Einige werden hyperaktiv, reizbar oder sind schwer zu kontrollieren. Manche Kinder haben Angst, dass etwas Schlimmes passieren könnte, sodass sie unangemessene Erwachsenenrollen oder Verantwortlichkeiten übernehmen. Andere haben Konzentrationsprobleme und kommen schnell durcheinander.

6 – 12 Jahre

Kinder im Alter von sechs bis zwölf Jahren haben ein tieferes Verständnis für Zusammenhänge, für Ursache und Wirkung sowie für Risiken und Verwundbarkeiten. Sie sind an konkreten Fakten interessiert und haben ein besseres Verständnis von Tod und Verlust. Sie kämpfen mit Veränderungen und teilen die Welt in Gut-Böse, Richtig-Falsch, Belohnung-Bestrafung usw. ein. Sie verwenden manchmal noch „magisches“ Denken und können eher, aber nicht vollständig, abstrakt und logisch denken.

Zu den gängigen Verhaltensreaktionen von Kindern in dieser Altersgruppe auf belastende Ereignisse gehören die Rückentwicklung zu jüngerem Verhalten, Aggressivität, Reizbarkeit oder Unruhe, mehr oder weniger körperliche Aktivität als zuvor sowie Schlaf- und Essstörungen. Zu den sozialen Reaktio-



PFA für Zuhause

Emilie, die Mutter des 10-jährigen Jean-Luc, machte sich Sorgen um ihn, als sie bemerkte, dass sich sein Appetit verändert hatte und er viel weniger aß als früher. Außerdem verbrachte er mehr Zeit als sonst in seinem Zimmer anstatt im Wohnzimmer mit der Familie. Als sie ihn fragte, ob in der Schule alles in Ordnung sei, stürmte Jean-Luc aus der Küche, lief wütend in sein Zimmer und schlug die Tür zu. Emilie klopfte leise an seine Tür und fragte, ob sie hereinkommen könne, um mit ihm zu reden. Als sie hineinging, fand sie Jean-Luc weinend auf seinem Bett liegend vor. Er erzählte ihr, dass er von einigen Jungen aus einer älteren Klasse schikaniert wurde. Er konnte es aber niemandem sagen, weil sie damit drohten, seiner kleinen Schwester aus der ersten Klasse etwas anzutun.

Emilie setzte sich gelassen neben Jean-Luc und bedankte sich bei ihm für seine Offenheit. Sie sagte, dass sie verstanden habe, dass er verängstigt und wütend sei und dass dies eine schreckliche Erfahrung für ihn sei. Sie fragte ihn, ob er ihr mehr über die Geschehnisse erzählen wolle, damit sie die Situation besser verstehen könne. Jean-Luc erzählte seiner Mutter genauer, was geschehen war. Seine Mutter hörte in aller Ruhe zu und sagte am Ende, dass es ihr sehr leid tue, dass er all diese schwierigen Erfahrungen ohne ihre Unterstützung durchgemacht habe. Sie war erleichtert, dass er es ihr gesagt hatte und wollte alles in ihrer Macht stehende tun, um ihm zu helfen. Sie erklärte, dass sie einige Dinge unternehmen werde, damit das aufhöre. Sie sagte, dass er ihr bei einigen Entscheidungen helfen könne, aber bei anderen würde sie selbst entscheiden. Emilie setzte sich mit der Schule in Verbindung, um sie über den Vorfall zu informieren und ein Treffen zu vereinbaren, bei dem die weitere Vorgehensweise in dieser Situation besprochen werden sollte.

nen gehören der Rückzug von sozialen Kontakten mit anderen, die Abneigung gegenüber dem Schulbesuch oder das wiederholte Sprechen über das Ereignis. Zu den inneren Reaktionen gehören Verwirrung oder Angst, Gedächtnisschwäche, Unaufmerksamkeit und Konzentrationsschwäche, übermäßige Sorge um andere Betroffene sowie Selbstvorwürfe und Schuldgefühle. Häufige körperliche Reaktionen von Kindern in diesem Alter sind Kopf-, Bauch- und Muskelschmerzen.

12 – 18 Jahre

Jugendliche haben ein wachsendes Verständnis für die Sichtweise anderer Menschen, auch wenn sie sich von ihrer eigenen unterscheidet. Sie verstehen den Ernst einer Not-situation und wie sie sich auf sie und andere auswirkt. Jugendliche beginnen ein starkes Verantwortungsgefühl für die Familie zu entwickeln, und einige sind bereits die Ernährer der Familie. Von vielen älteren Jugendlichen auf der ganzen Welt wird erwartet, dass sie Erwachsenenpflichten übernehmen, und das tun sie auch. Jugendliche sind zwar noch an die Familie gebunden, aber Gleichaltrige spielen eine immer größere Rolle. Sie werden sich ihrer Identität im Verhältnis zu anderen bewusster und entwickeln ein engagiertes Sozialleben. Freunde können in dieser Zeit genauso wichtig oder sogar noch wichtiger und unterstützender sein als die Eltern oder Familie.

Häufige Reaktionen von Jugendlichen auf stressige Ereignisse sind eher mit denen von Erwachsenen vergleichbar. In diesem Alter empfinden sie eine intensive Trauer und Selbstwahrnehmung oder Schuldgefühle und Scham, weil sie den Verletzten nicht helfen konnten. Sie sind übermäßig besorgt um andere oder werden selbstbezogen und empfinden Selbstmitleid. Ihre Beziehungen zu anderen Menschen verändern sich und sie beginnen

Schnelles Erwachsenwerden

Als Benis Vater bei einem Bergwerksunglück starb, war Beni gerade 15 Jahre alt geworden. Obwohl er zwei ältere Schwestern hat, wurde Beni als ältestes männliches Kind der Familie ab dem Todestag seines Vaters zum Oberhaupt des Haushalts. Obwohl er die Schule nicht abgeschlossen hatte, erwartete seine Familie von ihm, dass er die Schule verließ und Arbeit fand, um Geld für die Familie zu verdienen. Beni verstand diese Erwartungen und wusste, dass er keine andere Wahl hatte, als diese zu erfüllen. Vor den anderen zeigte Beni keine Emotionen, aber innerlich fürchtete er sich vor der großen Verantwortung, die er nun trug. Er war auch ein wenig wütend, dass er die Schule nicht beenden konnte, denn die Schule liebte er über alles. Er wusste, dass er erwachsen werden und sich um andere kümmern musste, aber er empfand auch einen gewissen Groll darüber, dass sein Leben als Kind so abrupt zu Ende gegangen war.

unter Umständen mit risikoreichem, selbstzerstörerischem oder aggressivem Verhalten. Krisen können bei Jugendlichen zu großen Veränderungen in ihrem Weltbild und zu Gefühlen der Hoffnungslosigkeit in Bezug auf die Gegenwart und die Zukunft führen.

Risikofaktoren für negative Reaktionen

Die meisten Kinder können wie Erwachsene stressige Situationen gut bewältigen, wenn sie Zugang zu den Ressourcen haben, die sie zur Bewältigung brauchen, wie z. B. soziale Unterstützung und Schutz vor schädlichen Einflüssen. Es gibt jedoch einige Faktoren, die nachweislich das Risiko negativer Reaktionen bei Kindern, die stressreiche Ereignisse erleben, erhöhen. Dazu zählen beispielsweise Eltern oder Betreuungspersonen, die nach dem Ereignis nicht zur Verfügung stehen, um Unterstützung und Trost zu spenden, ein schlechter Gesundheitszustand, geistige oder körperliche Beeinträchtigungen, frühere traumatische Erlebnisse, wie Missbrauch oder Vernachlässigung, oder andere persönliche Krisen zum Zeitpunkt des Ereignisses, z. B. ein Schulwechsel, familiäre Umbrüche, wie eine Scheidung oder die Geburt oder Adoption eines neuen Geschwisterkindes. Alle diese Erfahrungen können für Kinder sehr belastend sein.



Veränderungen im Verhalten

Ein wichtiger Indikator für Notlagen von Kindern ist eine dauerhafte Veränderung ihres Verhaltens. Falls ein Kind Anlass zur Sorge gibt, solltest du zunächst Informationen von anderen Personen aus dem Umfeld des Kindes einholen, z. B. von den Eltern oder Lehrkräften, um herauszufinden, ob sie Veränderungen im Verhalten des Kindes bemerkt haben.

Maßnahmen zur Unterstützung von Kindern

Es gibt verschiedene auf das Kind ausgerichtete Maßnahmen, bei denen Fähigkeiten der psychologischen Ersten Hilfe Kindern in Not helfen können, um diese zu beruhigen und zu unterstützen. Beispiele hierfür sind die Unterstützung trauernder Kinder, kinderfreundliche Räume in Notfällen, Programme zur Förderung der Widerstandsfähigkeit von Kindern sowie Programme für Lebenskompetenzen oder Sport und körperliche Betätigung.

Kinderfreundliche Räume in Notfällen

Kinderfreundliche Räume (Child Friendly Spaces - CFS) ist ein kinderrechtlicher Programmansatz, der das Wohlergehen von Kindern in Notfällen unterstützt. CFS schützen Kinder, indem sie einen sicheren Ort mit beaufsichtigten Aktivitäten bereitstellen, das Bewusstsein für die Risiken für Kinder schärfen und Gemeinschaften mobilisieren, um den Aufbau einer schützenden Umgebung zu beginnen. CFS sind partizipativ gestaltete und betriebene Orte, an denen von Naturkatastrophen, Migrationskrisen oder bewaffneten Konflikten betroffene Kinder eine sichere Umgebung vorfinden. Dort können integrierte Programme, die Spiel, Erholung, Bildung, Gesundheit und psychosoziale Unterstützung umfassen, bereitgestellt und Informationen über Dienste und andere Unterstützungsangebote vermittelt werden. Generell beziehen sich CFS auf eine relativ kurz- bis mittelfristige Programmlösung und werden sehr oft in Zelten oder temporären Strukturen (Schulen, unter einem Baum oder in einem leerstehenden Gebäude) durchgeführt.

Mehr erfahren darüber kann man im Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC und in World Vision International (2018) *A Toolkit for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settings*.



Resilienzförderprogramme für Kinder

Resilienzförderprogramme für Kinder sind strukturierte und geplante psychosoziale Workshops für von Schicksalsschlägen betroffene Kinder. Die Workshops sind auf die jeweilige Gruppe der teilnehmenden Kinder und ihre Bedürfnisse und Herausforderungen zugeschnitten.

Mehr erfahren über das *Resilienzförderprogramm für Kinder* in der Bibliothek des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC: www.pscentre.org

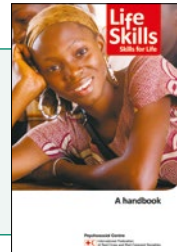


Programme zur Förderung von Lebenskompetenzen

Programme zur Förderung von Lebenskompetenzen sollen Kindern bei der informierten Entscheidungsfindung, Problemlösung, kritischen und kreativen Denkweise, Empathie, effektiven Kommunikation, dem Aufbau gesunder Beziehungen und der produktiven Bewältigung des Lebens helfen. Diese Kompetenzen sind im Wesentlichen Fähigkeiten, die

das psychische und soziale Wohlbefinden in Situationen fördern, mit denen man im Laufe des Lebens konfrontiert wird. Beispiele hierfür sind zwischenmenschliche Kompetenzen wie Verhandlungstechniken oder persönliche Kompetenzen wie der Umgang mit Finanzen oder kognitive Fähigkeiten, die einer Person bei der Analyse von Situationen und dem Treffen guter Entscheidungen helfen.

Mehr erfahren über Programme zur Förderung von Lebenskompetenzen und Aktivitäten unter *Life skills – skills for life* in der Bibliothek des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC: www.pscentre.org



Sport- und Bewegungsprogramme

Sport- und Bewegungsprogramme wirken sich positiv auf die körperliche Gesundheit sowie auf das kognitive und psychosoziale Wohlbefinden aus. Wenn Kinder und Jugendliche ihre körperlichen Fähigkeiten entwickeln und ein aktives Leben führen, leben sie als Erwachsene mit größerer Wahrscheinlichkeit gesünder. Körperlich aktive Kinder brechen die Schule seltener ab und sind in der Regel auch in ihren schulischen Leistungen besser.

Mehr erfahren über Sport- und Bewegungsprogramme kann man in *Moving Together* in der Bibliothek des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC: www.pscentre.org



Hilfe für notleidende Kinder – PFA für Kinder

Die psychologische Erste Hilfe für Kinder folgt denselben Handlungsprinzipien wie für Erwachsene: „Hinschauen, Zuhören, Verbinden.“ Es gibt jedoch einige wichtige Unterschiede zwischen der Hilfe für Erwachsene und Kinder oder zusätzliche Maßnahmen, die im Folgenden erläutert werden.

HALTE AUSSCHAU nach:

- Informationen darüber, was passiert ist
- Sicherheitsrisiken
- der Begleitung des Kindes oder ob das Kind allein ist
- körperlichen Verletzungen
- unmittelbaren grundlegenden, praktischen und Schutzbedürfnissen
- emotionalen Reaktionen.

Reaktionen auf Probleme zu Hause

Jessie arbeitete als Helferin in einer Einrichtung für Nachmittagsbetreuung in einer Großstadt. Eines Tages bemerkte sie, dass eines der Kinder, Peter, ein 13-jähriger Junge, der normalerweise fröhlich und gesellig mit den anderen Kindern war, den größten Teil des Nachmittags allein verbracht hatte. Er hatte ein Buch vor sich liegen und las scheinbar darin, aber als sie sein Verhalten beobachtete, bemerkte sie, dass er nur auf das Buch starrte, ohne es zu lesen oder darin zu blättern.

Sie ging auf Peter zu und fragte ihn, ob sie ihm Gesellschaft leisten dürfe. Als er zu ihr aufsaß, sah Jessie, dass er Tränen in den Augen hatte. Sie fragte ihn, ob er mit ihr in eine stille Ecke des Raumes gehen wolle, wo sie sich besser unterhalten könnten, womit er einverstanden war. Peter erzählte ihr, dass seine Eltern ihm am Abend zuvor mitgeteilt hatten, dass sie sich scheiden lassen würden. Er wollte seinen Freunden nichts davon erzählen, weil er so wütend und enttäuscht war und weil er jedes Mal zu weinen begann, wenn er daran dachte. Eigentlich wollte die Familie im Sommer gemeinsam in den Urlaub fahren, doch nun hatte sich alles geändert. Statt in den Urlaub zu fahren, musste er seiner Mutter beim Umzug in ein neues Haus helfen. Er hasste seine Eltern und hasste sein Leben, und er wollte an diesem Abend nicht nach Hause zurückkehren. Tatsächlich wollte er weglaufen.

Jessie sagte Peter, dass sie vollkommen verstehen könne, dass er wütend sei. Das war keine erfreuliche Situation und der Beginn eines neuen Lebens für ihn. Sie sagte, dass sie verstehe, wenn er nicht mit den anderen zusammen sein wolle, und dass er sich gerne allein in den Ruheraum zurückziehen könne, wenn er wolle. Sie sprach auch mit ihm über seine geplante Flucht und sagte, auch wenn sich alles hoffnungslos und schrecklich anfühle, würde ein Weglaufen die Dinge nur noch schlimmer machen. Sie ermutigte ihn stattdessen, darüber nachzudenken, wie er seinen Eltern sagen könnte, wie er sich fühlte, damit sie seine schwierige Lage verstehen würden.

Jessie war ein wenig besorgt, dass Peter am Ende des Tages nicht nach Hause gehen würde, da er gedroht hatte wegzulaufen. Also schlug sie Peter vor, seine Eltern anzurufen und sie zu fragen, ob sie ihn abholen würden, und er nicht wie sonst mit dem Bus fahren würde. Sie sagte, sie würde gerne dabei sein, wenn er mit ihnen über seine Gefühle spräche, wenn das helfen würde. Peter bedankte sich bei ihr und sagte, dass er das sehr gut finden würde. Es wäre einfacher für ihn, seine Gefühle in ihrer Gegenwart zu teilen.

Die erste zusätzliche Maßnahme umfasst die Feststellung, von wem das Kind begleitet wird, oder, falls das Kind allein ist, die Befolgung des Protokolls über die Hilfe für unbegleitete Kinder. Wenn das Kind von Betreuungspersonen begleitet wird, hilf diesen, damit sie das Kind trösten und versorgen können. Sollte dies aus irgendeinem Grund nicht möglich sein, binde die Betreuungsperson weiterhin so weit wie möglich in die Fürsorge für das Kind ein und erkläre ihr sorgfältig, was alles getan wird, um dem Kind zu helfen.

Die Betreuungspersonen müssen verstehen, dass du helfen möchtest, damit sie ihr Einverständnis für alle Maßnahmen zur Unterstützung ihrer Kinder geben können.

Die zweite zusätzliche Maßnahme konzentriert sich auf den Schutzbedarf. Stelle sicher, dass das Kind an einem sicheren Ort untergebracht ist und nicht der Gefahr von Ausbeutung oder Missbrauch ausgesetzt ist.

ZUHÖREN bezieht sich darauf, wie die Helfer:in oder der Helfer:

- sich dem Kind nähert und sich vorstellt
- das Kind beruhigt
- aufmerksam ist und aktiv zuhört
- die Reaktionen und Gefühle des Kindes akzeptiert und anerkennt
- nach den Bedürfnissen und Anliegen mit altersgerechten Fragen fragt
- dem notleidenden Kind bei der Lösung seiner unmittelbaren Bedürfnisse und Probleme hilft.

Der wichtige Unterschied zwischen der PFA für Erwachsene und für Kinder im Hinblick auf das Handlungsprinzip „ZUHÖREN“ liegt in der Kommunikationsweise mit Kindern. Wenn das Kind bei seinen Eltern oder Betreuungspersonen ist, hole dir deren Einwilligung ein, bevor du mit ihnen Kindern sprichst. Kinder kommunizieren je nach ihrem Alter und ihrer emotionalen und sozialen Entwicklung unterschiedlich. Sie reagieren entsprechend ihrer Gewohnheiten darauf, wie andere mit ihnen umgehen, wie sie die Welt um sich herum wahrnehmen und wie sie sich ausdrücken können.

Denke daran, dass Kommunikation sich nicht nur auf die Sprache beschränkt. Es geht auch um die Körpersprache, den Blickkontakt und jede andere Interaktion mit dem Kind oder anderen Personen in seiner Umgebung. Versuche bei der Kommunikation mit einem Kind auf seiner körperlichen Ebene zu sein. Sollte das Kind sehr klein sein, kann sich die bzw. der Helfende hinsetzen oder hinknien, damit sie sich auf Augenhöhe ansehen können. Zur Kommunikation gehört auch, dass man die sozialen Normen und das angemessene



CHRISTOPHER BLACK/IFRC

sene Verhalten sowie angemessene Erwartungen kennt. In manchen Kulturen beispielsweise gilt es als nicht angemessen, dass junge Mädchen mit Männern sprechen oder dass Kinder Erwachsene direkt ansehen.

Kinder – wie auch Erwachsene – stellen nicht immer die Fragen, welche ihnen durch den Kopf gehen, weil sie Angst haben, dass ihre Fragen die Erwachsenen verärgern könnten, oder weil sie Angst vor den Antworten haben. Ein guter Umgang damit sind Versuche, die Fragen des Kindes zu antizipieren und Antworten auf diese Fragen ohne Aufforderung zu geben. Achte auf eine altersgerechte Weitergabe von Informationen.



Die Kommunikation mit kleinen Kindern

Gerade jüngere Kinder kommunizieren nicht auf die gleiche Weise wie Erwachsene. Die meisten kleinen Kinder haben keinen sehr großen oder entwickelten Wortschatz und können ihre Notsituationen nicht klar in Worten ausdrücken. Sie können ihre Not auch auf andere Weise zum Ausdruck bringen, z. B. durch ihr Verhalten, den Umgang mit anderen oder durch andere Formen des Gedankenaustauschs, wie z. B. beim Zeichnen oder Geschichtenerzählen.



Tipps für eine unterstützende Kommunikation mit krisenbetroffenen Kindern

- In Krisen verwickelte Kinder brauchen Informationen. Sie müssen die Geschehnisse und die Gründe dafür verstehen, um sich selbst und die Welt wieder begreifen zu können. Ermutige die Betreuungspersonen zum Gespräch mit den Kindern über das Geschehene, wenn die Kinder aktiv nach Informationen suchen.
- Biete Möglichkeiten für die Kinder zum Selbstausdruck. Ermutige die Kinder zum Fragenstellen und lasse ihre Fragen wegweisend sein. Gib den Kindern altersgerechte, ehrliche Erklärungen und beruhige sie im Hinblick auf ihre Situation.
- Eine unterstützende Kommunikation mit Kindern zeichnet sich dadurch aus, dass man ihre Gefühle in Bezug auf eine Situation anerkennt. Lasse dir Zeit beim Antworten und höre dir die ganze Geschichte wirklich an.
- Sprich mit dem Kind auf seiner Ebene und ermutige es vorsichtig, über seine Erfahrungen und Gefühle in seinem eigenen Tempo zu sprechen.
- Zeige Respekt – schreie ein Kind nicht an und beschimpfe es nicht.
- Gehe nicht davon aus, dass du die Meinung eines Kindes kennst.
- Ermutige und unterstütze die Bemühungen des Kindes und sprich respektvoll, wie du es auch mit anderen tust – sage „Bitte“ und „Danke“.
- Höre dem Kind zu und sieh es an, wenn es spricht, und sei aufmerksam.

Vermeide eine negative Kommunikation

Wenn Kinder in irgendeiner Weise unter Stress leiden, werden sie anfälliger und neigen zu aggressivem Verhalten oder klammern sich an ihre Betreuungspersonen. Erwachsene neigen manchmal zu einem kritischen, negativen Tonfall, wenn sie mit Kindern sprechen. Dieser Ansatz wird nicht helfen. Anstatt auf Kinder zu reagieren, als wären sie ungezogen oder lästig, versuche, sie zu unterstützen, und konzentriere dich auf die Stärkung positiver Bewältigungsstrategien.

VERBINDEN dient zu:

- der Beurteilung der Bedürfnisse des Kindes, nach Möglichkeit geschieht dies zusammen mit dem Kind
- der Unterstützung des Kindes beim Zugang zu Schutz und Leistungen zur Erfüllung der Grundbedürfnisse
- der Vermittlung altersgerechter Informationen
- dem Kind den Kontakt zu Bezugspersonen und – falls nötig – zu sozialen Diensten zu ermöglichen

Die Beurteilung der Bedürfnisse eines Kindes

Der Hauptunterschied beim VERBINDEN im Rahmen der psychologischen Ersten Hilfe für Kinder besteht darin, dass die bzw. der Helfende eine andere Verantwortung hat, wenn es darum geht, Entscheidungen über die Weitervermittlung zu treffen. Bei der Unterstützung von Erwachsenen bemüht sich die bzw. der Helfende, diese so weit wie möglich in die Entscheidungen darüber einzubeziehen, welche Hilfe sie benötigen, und entsprechende Maßnahmen für sie zu ergreifen. Bei Kindern müssen die Helfenden jedoch je nach Alter des Kindes möglicherweise Entscheidungen für sie treffen. Ältere Kinder können sich bei der Ermittlung ihrer Bedürfnisse und der Entwicklung von Maßnahmen zu deren Erfüllung beteiligen, während jüngere Kinder möglicherweise ihre Bedürfnisse noch nicht verstehen oder ausdrücken können.



DONALD BOSTRÖM

Wenn ältere Geschwister, Eltern oder andere Betreuungspersonen die Kinder begleiten, sollten sie so weit wie möglich in die Ermittlung und Erfüllung der Bedürfnisse des Kindes einbezogen werden. Sollte ein Kind ohne Begleitung oder von seinen Eltern getrennt sein, sollte die bzw. der Helfende die Protokolle und Verfahren zum Schutz und zur Fürsorge für Kinder befolgen.

Schutzbedürfnisse

Kinder sind im Hinblick auf ihre Betreuung und ihren Schutz auf Erwachsene angewiesen. Aufgrund ihrer geringeren Körpergröße, ihres schwächeren Machtstatus, ihrer Abhängigkeit von Erwachsenen und ihrer frühen Entwicklungsstadien sind sie anfällig für Missbrauch und Ausbeutung. Die Verwundbarkeit von Kindern ist in Not- oder Krisensituationen erhöht, da ihr übliches familiäres Schutz- und Unterstützungssystem bedroht, beschädigt oder sogar zerstört sein kann. Zusätzlich zu den Risiken, denen Erwachsene in Krisensituationen ausgesetzt sind, können Kinder auch von ihren Betreuungspersonen getrennt und körperlicher, sexueller oder anderer Form von Missbrauch oder Entführung ausgesetzt werden. Kinder in Not (insbesondere Kinder, die von ihren Eltern getrennt sind oder ohne Begleitung reisen) müssen unbedingt an entsprechende und adäquate Schutzeinrichtungen verwiesen werden.

Altersgerechte Informationen

Berücksichtige das Alter und den Entwicklungsstand des Kindes, um einschätzen zu können, wie viel es von der Situation versteht und was für ein Gespräch angemessen ist. Es ist nicht hilfreich, mit einem Kind über Dinge zu sprechen, die es nicht versteht. Erkläre die Dinge und stelle Fragen in einer Sprache, die für das Kind leicht verständlich ist. Ermutige es bei Verständnisproblemen zum Stellen von Fragen.

Die Verbindung von Kindern mit ihren nahestehenden Personen

Kinder kommen im Allgemeinen besser zurecht, wenn sie einen ausgeglichenen, ruhigen Erwachsenen bei sich haben. Wenn sie von ihren Familien getrennt wurden, müssen sie zunächst mit ihren Familien oder Betreuungspersonen wiedervereint werden. Wenn das nicht möglich ist, sollten sie an das Jugendamt vermittelt werden, damit ihre Sicherheit gewährleistet ist.

Die Vermittlung von Kindern

Die Vermittlung von Kindern unterscheidet sich von der von Erwachsenen. Das liegt daran, dass die bzw. der Helfende oft Entscheidungen für Kinder trifft, insbesondere für jüngere, wie bereits erläutert. In der folgenden Box sind Beispiele für komplexe Reaktionen und Situationen dargestellt, bei denen eine Vermittlung wahrscheinlich ist, sofern die entsprechenden Dienste und Hilfen verfügbar sind.

PFA für Kinder - Verbinden

Hilfe für ein verloren gegangenes Kind

Lukas war ein in PFA ausgebildeter freiwilliger Helfer, der in einem Geschäft in einem großen Einkaufszentrum arbeitete. Eines Freitagabends, als er nach Ladenschluss auf dem Heimweg war, bemerkte er einen kleinen Jungen von etwa vier oder fünf Jahren, der allein durch das Einkaufszentrum lief. Lukas näherte sich dem Jungen langsam. Er bückte sich, sodass er auf gleicher Höhe mit dem kleinen Jungen war, und fragte ihn nach seinem Namen. Der Junge sah erschrocken aus und flüsterte, dass er Peter heiße. Lukas fragte ihn, wo seine Eltern seien. Peter schüttelte den Kopf, fing an zu weinen und sagte, er wisse nicht, wo sie seien, und er habe überall nach ihnen gesucht.

Lukas sagte zu Peter, dass er ihm helfen würde und dass er in Sicherheit sei. Er zeigte Peter sein Mitgliedsabzeichen der nationalen Gesellschaft des Roten Kreuzes und sagte, er arbeite für das Rote Kreuz. Er sagte dem kleinen Jungen, dass er dafür ausgebildet worden sei, verloren gegangene Kinder wieder zu ihren Eltern zurückzubringen. Peter sah mit großen, hoffnungsvollen Augen zu Lukas auf und nahm seine Hand. Lukas ging mit Peter zum Wachmann, und sie riefen die Polizei, um die Situation zu erklären und um Hilfe zu bitten. Während sie auf die Polizei warteten, gab Lukas Peter etwas zu trinken und ein Sandwich zu essen. Er erklärte, dass er die Polizei angerufen habe und diese auf dem Weg sei, um ihm und Peter bei der Suche nach seinen Eltern zu helfen. Lukas blieb bei Peter, bis die Polizei kam. Eine Sozialarbeiterin begleitete die Polizei. Sie übernahm die Verantwortung für Peter und Lukas ging nach Hause.

Kinder in Flutkatastrophen

Nachdem ein Fluss über die Ufer trat, wurde eine kleine Grundschule überflutet. In all dem Chaos waren drei Kinder selbst auf das Dach geklettert und saßen nun fest. Als das Katastropheneinsatzteam die Schulkinder fand, waren sie sehr verängstigt, durchgefroren und durchnässt. Die Lehrkräfte und die anderen Kinder waren bereits weg, und niemand wusste, wer die Kinder waren und wo ihre Eltern oder Betreuungspersonen waren. Schließlich nahm das Team die Kinder mit in ihr Boot und brachte sie zum Notfallzentrum. Drei freiwillige Helfende nahmen jeweils ein Kind an die Hand und stellten sich vor. Sie gaben ihnen trockene Kleidung und etwas Warmes zu essen und führten sie dann in eine ruhige Ecke, um mit ihnen zu sprechen. Sie fragten die Kinder, was sie über die Überflutung wüssten. Den freiwilligen Helfenden wurde klar, dass alle Kinder aus einem Dorf stammten, das an diesem Tag ebenfalls vom Fluss überflutet worden war. Sie erklärten den Kindern, dass sie sich an die örtlichen Sozialdienste wenden und sich bis zu ihrer Ankunft um sie kümmern würden.

Hilfe bei der Bekämpfung von Mobbing

Eine Kinderfußballmannschaft in der Flüchtlingssiedlung hatte etwa sechs Monate lang sehr gute Leistungen erbracht. Eine Helferin vor Ort hatte Freude daran, die Kinder beim Fußballspielen und Spaß haben zu beobachten. Aber nun begannen einige der Kinder ihr zu erzählen, dass sie Angst vor dem Vereinsvorsitzenden hätten. Er war zwanzig Jahre alt und hatte angefangen, sie zu schikanieren. Die Helferin hörte sich die Sorgen der Kinder an, wusste aber nicht, was sie tun sollte. In der darauffolgenden Woche beschloss sie, dass sie irgendwie helfen musste. Nach dem Fußballtraining sprach sie wieder mit den Kindern. Sie bat sie, ihr zu erzählen, was vor sich gehe. Sie alle erzählten ähnliche Geschichten darüber, was der Vereinsvorsitzende tat. Er schlug den Kindern auf den Rücken und die Arme, wenn sie während eines Fußballspiels einen Fehler machten, und drohte ihnen Schlimmeres an, wenn sie es ihren Eltern erzählen würden. Die freiwillige Helferin wusste, dass sie sofort eine Sozialarbeiterin informieren musste. Sie erklärte den Kindern, wie sie vorgehen würde, sagte aber auch, dass sie auf die Ankunft ihrer Eltern warten würde, um ihnen ihre Vorgehensweise zu erklären.

Komplexe Reaktionen und Situationen bei Kindern

Die meisten Kinder reagieren ähnlich auf Krisenereignisse, wie es bereits beschrieben wurde. Allerdings reagieren manche Kinder sehr komplex oder befinden sich in Situationen, auf die die bzw. der Helfende nur schwer reagieren kann. Wenn jüngere Kinder auf belastende Ereignisse mit komplexen Reaktionen reagieren, liegt dies in der Regel daran, dass ihre Betreuungspersonen ihnen nicht oder nicht mehr in dem Maße beistehen können, wie sie es früher getan haben. Typische Anzeichen für komplexe Reaktionen bei jüngeren Kindern zeigen sich in einem starken Rückzug vor anderen, in der Weigerung etwas zu essen oder zu trinken, in einem Desinteresse an allem und jedem oder in anhaltendem und fortgesetztem aggressivem oder gewalttätigem Verhalten. Ältere Kinder können auf Stressereignisse mit denselben komplexen Reaktionen antworten wie Erwachsene. Dazu gehören anhaltende Trauer, Panikattacken, schädliche Bewältigungsmethoden, Depressionen, Wut und aggressives Verhalten, selbstverletzendes Verhalten und Selbstmord sowie posttraumatische Belastungsstörungen. Es gibt einige eindeutige Anzeichen dafür, dass ein Kind die Auswirkungen eines traumatischen Ereignisses nicht gut bewältigen kann. Dazu gehören ein ständiges Nachdenken über den Tod oder die eigene Sicherheit, Schwierigkeiten beim Schlafen, Essen, Wutanfälle und Konzentrationsprobleme, das Verweigern des Schulbesuchs, eine verstärkte Negativität, entweder gegenüber anderen Menschen oder gegenüber Aktivitäten, oder Probleme mit der Selbstwahrnehmung oder dem Selbstwertgefühl.

Manche Situationen sind komplexer als andere, wenn es darum geht, Kindern zu helfen, z. B. wenn ein Kind Missbrauch oder Ausbeutung erlebt hat. Die Situation wird noch komplizierter, wenn es sich bei den Tätern um Eltern, Betreuungspersonen oder andere Familienmitglieder handelt. Möglicherweise muss das Kind vor seiner Familie geschützt werden. Wenn es Anzeichen dafür gibt, dass ein Kind verletzt oder missbraucht wird, muss das den zuständigen örtlichen Behörden gemeldet werden und es müssen Maßnahmen ergriffen werden, um weiteren Schaden vom Kind abzuwenden. Dieses Vorgehen ist in vielen Ländern kompliziert, da es unter Umständen nicht möglich ist, ein Kind nur aufgrund eines Verdachts aus der Familie zu nehmen. In manchen Ländern gibt es darüber hinaus nur wenige oder gar keine geschützten Heime, in die das Kind gebracht werden kann.

Hilfe für Eltern und Betreuungspersonen bei der Betreuung ihrer Kinder

Kindererziehung kann in Krisensituationen schwierig sein. Während einer Krise kann man sich nur schwer auf die Betreuung der eigenen Kinder konzentrieren, wenn die Betreuungspersonen selbst belastet sind und sich überfordert fühlen. Psychologische Erste Hilfe für Kinder umfasst auch die Unterstützung von Eltern und Betreuungspersonen, damit sie besser zurechtkommen und ihre Kinder unterstützen können. Tipps für Eltern und Betreuungspersonen sind in der folgenden Box zusammengefasst.

Tipps für Eltern und Betreuungspersonen zur Unterstützung von Kindern in Not

Säuglinge

- Halte sie warm und sicher
- Schenke ihnen Kuscheleinheiten und Umarmungen
- Halte dich möglichst an einen regelmäßigen Rhythmus im Hinblick auf die Mahlzeiten und Schlafenszeiten
- Sprich mit ruhiger, sanfter Stimme
- Halte sie von lauten Geräuschen und chaotischen Situationen fern.

Kleinkinder

- Schenke ihnen zusätzliche Zeit und Aufmerksamkeit
- Halte dich so weit wie möglich an regelmäßige Abläufe und Zeitpläne
- Erkläre ihnen, dass sie nicht für die schlimmen Dinge verantwortlich sind, die passiert sind.
- Schaffe eine Möglichkeit zum Spielen und Entspannen, sofern es möglich ist
- Gib einfache Antworten auf die Frage, was passiert ist, aber erwähne keine beängstigenden Details
- Erlaube ihnen, in deiner Nähe zu bleiben, wenn sie Angst haben oder anhänglich sind
- Erinnere sie oft daran, dass sie sicher sind
- Sei geduldig mit Kindern, die Verhaltensweisen aus ihrer früheren Kindheit zeigen, wie z. B. Daumenlutschen oder Bettnässen
- Vermeide die Trennung von Kleinkindern von ihren Familien.

Ältere Kinder und Jugendliche

- Schenke ihnen deine Zeit und Aufmerksamkeit
- Hilf ihnen bei der Einhaltung regelmäßiger Routinen
- Liefere Fakten über das, was geschehen ist, und erkläre, was jetzt passiert
- Lasse sie traurig sein. Erwarte nicht, dass sie belastbar sind
- Höre dir ihre Gedanken und Ängste an, ohne zu urteilen
- Lege klare Regeln und Erwartungen fest
- Frage sie nach den Gefahren, denen sie ausgesetzt sind, unterstütze sie und sprich mit ihnen darüber, wie sie am besten Schaden vermeiden können.
- Suche nach Gelegenheiten für sie, wo sie sich einbringen können.

PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams

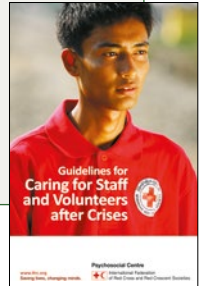


PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams

Die hier dargestellte Methode zur Leistung von PFA für eine kleine Gruppe bezieht sich speziell auf Gruppen von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds. Viele Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds arbeiten in schwierigen, komplexen und manchmal auch gefährlichen Umgebungen. Sie unterstützen Menschen in Krisensituationen und bieten ihnen praktische Hilfe, Mitgefühl und emotionale Unterstützung. Allerdings kann ihr unermesslicher Wunsch, anderen zu helfen, ihre eigene Erfahrung mit Verlust, Verwüstung, Verletzungen und dem Tod überschatten. Freiwillige Helfende und Mitarbeitende können durch das Miterleben von Schmerz und Leid stark belastet sein, da sie oft selbst aus den betroffenen Gemeinden stammen.

Zu den Pflichten von Front-Line-Managerinnen und -Managern sowie Teamleiterinnen und -leitern in der Betreuung von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden zählt auch die Unterstützung während und nach Krisen. Eine Art von Unterstützung ist die Durchführung von Support-Meetings. Support-Meetings unterscheiden sich von regulären Team-Meetings, die sich in der Regel auf programm- oder arbeitsbezogene Themen konzentrieren. Support-Meetings sind ein Raum für Teammitglieder, in dem sie über das Geschehene nachdenken, Verständnis fördern, den sozialen Zusammenhalt stärken und sich gegenseitig unterstützen können. Sie ermöglichen Managerinnen und Managern oder Teamleiterinnen und -leitern auch eine Beurteilung, ob jemand eine Vermittlung oder eine andere individuelle Unterstützung benötigt. Diese Meetings können informelle oder formelle soziale Zusammenkünfte sein, um die Bemühungen der Teams zu würdigen und zu beurteilen, wie es den Teammitgliedern geht. Dabei kann es sich um strukturierte Support-Meetings handeln, bei denen die Betroffenen entweder allein oder in einer Gruppe eine PFA erhalten. In Gruppen profitieren die Teilnehmenden auch davon, dass sie die Reaktionen und Lösungen der anderen kennenlernen und Peer-Support erhalten und geben können.

Mehr erfahren über informelle und formelle soziale Zusammenkünfte durch die Lektüre der *Leitlinien für die Betreuung von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden nach Krisen (Guidelines for Caring for Staff and Volunteers after Crises)*.



Fähigkeiten für PFA in Gruppen

Die Fähigkeiten für die psychologische Erste Hilfe in Gruppen ähneln denen der psychologischen Ersten Hilfe für Einzelpersonen, da sie auf den gleichen Prinzipien „Hinsehen, Zuhören und Verbinden“ basieren. PFA in Gruppen baut auf den grundlegenden Fähigkeiten zur Erkennung emotionaler Reaktionen und Anzeichen und Symptomen von Not auf; aktives Zuhören; die Beruhigung von Personen in Not; die Analyse von Bedürfnissen und Anliegen; die Unterstützung von Menschen bei der Suche nach Lösungen für ihre Bedürfnisse und Probleme; die Unterstützung von Menschen beim Zugang zu Informationen und Diensten und anderen Hilfsangeboten; und die Aktivierung sozialer Unterstützungssysteme. Die Arbeit in der Gruppe erfordert jedoch zusätzliche und etwas andere Kommunikations- und Interaktionsfähigkeiten.

Hierzu gehören:

- die Kommunikation und Durchführung des Support-Meetings in einer Weise, dass sich alle einbezogen fühlen
- die Bereitstellung von PFA für Einzelpersonen und die gleichzeitige Unterstützung des Teams
- die Zeitplanung und die Einbeziehung anderer Teilnehmenden, wenn dies relevant ist
- der Umgang mit Gruppendynamik und Interaktionen
- die Nutzung der Stärken und Ressourcen der Gruppe zur Förderung des sozialen Zusammenhalts und der Verbundenheit
- die Förderung und Ermöglichung von Peer-Support
- der Umgang mit unterschiedlichen und schwierigen gemeinsamen Emotionen
- die Bereitstellung von Psychoedukation in einer Gruppe.

**Hinschauen, Zuhören, Verbinden
für PFA in Gruppen**

Es gibt weitere Aspekte für die Prinzipien „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“ für PFA in Gruppen, die in der folgenden Box aufgeführt sind. Dazu gehört auch eine gründliche Bewertung der Auswirkungen des Krisenereignisses auf Mitarbeitende und freiwillige Helfende.

INDIVIDUELLE PFA	PFA IN GRUPPEN – UNTERSTÜTZUNG FÜR TEAMS
Vor der Leistung von PFA an Einzelpersonen • Sammle Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert • Schätze ab, welche Reaktionen von den betroffenen Personen zu erwarten sind • Schätze ab, ob Kolleginnen und Kollegen oder Teamleiterinnen und -leiter zur Unterstützung in einer unmittelbaren Situation benötigt werden • Bereite dich auf die Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen vor • Bereite dich auf eigene Reaktionen vor, die bei der Leistung von PFA auftreten können • Finde heraus, welche Unterstützung für psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer während und nach der Hilfsaktion verfügbar ist.	Vor der Sitzung der PFA in Gruppen • Sammle Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert • Schätze die emotionalen Reaktionen des Teams ein und entscheide, ob PFA in Gruppen angemessen ist • Schätze gemeinsam ein, welche Personengruppe von der PFA in Gruppen profitieren könnte • Wähle einen geeigneten Zeitpunkt und Veranstaltungsort (beachte dabei auch die Sicherheitsrisiken).
HALTE AUSSCHAU nach • Informationen darüber, was passiert ist und was gerade passiert • Menschen, die Hilfe benötigen • Sicherheitsrisiken • körperlichen Verletzungen • unmittelbaren grundlegenden und praktischen Bedürfnissen • emotionalen Reaktionen.	HALTE AUSSCHAU nach • Verhaltensweisen in der Gruppe und Interaktionen mit anderen und wähle dann geeignete Informationen zur Psychoedukation und Vermittlung aus • problematischen Reaktionen, die die Gruppendynamik negativ beeinflussen oder eine sekundäre Traumatisierung nach sich ziehen können. Steuere diese Reaktionen und fördere die Beruhigung auf der Einzel- und Gruppenebene.

ZUHÖREN bezieht sich darauf, wie die bzw. der Helfende: • auf jemanden zugeht • sich vorstellt • aufmerksam ist und aktiv zuhört • die Gefühle anderer akzeptiert • die Person in Not beruhigt • nach den Bedürfnissen und Sorgen fragt • der/den Person(en) in Not bei der Lösung ihrer unmittelbaren Bedürfnisse und Probleme hilft.	ZUHÖREN bezieht sich darauf, wie die Gruppenleiterin bzw. der Gruppenleiter • das Meeting leitet und die Teilnehmenden begrüßt • aufmerksam ist und aktiv zuhört • einen Überblick über die von den Gruppenmitgliedern ergriffenen Maßnahmen gibt • nach den Bedürfnissen und Sorgen fragt • mit den Gruppenmitgliedern interagiert und dafür sorgt, dass sich alle einbezogen fühlen • unterschiedliche Reaktionen akzeptiert, um Empathie und sozialen Zusammenhalt innerhalb der Gruppe zu fördern • die Teilnehmenden zur gegenseitigen Hilfe ermutigt, um Lösungen für unmittelbare Probleme zu finden • relevante Themen für die Psychoedukation ermittelt • sich auf allgemeine Fragen und Probleme fokussiert • den Austausch über positive Bewältigungsmethoden fördert.
VERBINDEN hilft den Menschen • beim Zugang zu Informationen • mit nahestehenden Personen in Kontakt zu treten und soziale Unterstützung zu erhalten • im Umgang mit praktischen Problemen • Zugang zu Dienstleistungen und anderer Hilfe zu erhalten.	VERBINDEN hilft den Menschen • ähnliche Probleme zu identifizieren und den Peer-Support und den Austausch von Lösungen zu fördern • eine Verbindung während und nach der PFA und dem Support-Meeting herzustellen • Ideen und Wissen darüber auszutauschen, wie man außerhalb des Meetings soziale Unterstützung erhalten kann, auch durch den Kontakt zu nahestehenden Personen • Ideen auszutauschen, wie Probleme angegangen werden können und welche Unterstützung und Dienste verfügbar sind • bei der gegenseitigen Unterstützung nach dem Meeting.

Wann ist PFA in Gruppen erforderlich?

PFA in Gruppen kann in vielen Situationen hilfreich sein, z. B. nachdem ein Team aus Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden gemeinsam in einer Krisensituation tätig war, oder wenn ein Teammitglied eine schwere persönliche Tragödie erlebt hat, die sich auch auf das Team auswirkt, oder verwundet wurde oder gestorben ist. Das wird sich auf andere Teammitglieder auswirken und PFA in Gruppen kann dabei hilfreich sein. Diese Methode kombiniert die Bereitstellung von Unterstützung, die Förderung von Peer-Support und die Beurteilung, ob jemand zusätzliche individuelle Unterstützung benötigt. Sie kann auch einem Team als vorbeugende Maßnahme angeboten werden, indem Informationen über das Erkennen und den Umgang mit Belastungssymptomen bereitgestellt werden. Sie kann als Reaktion auf Anzeichen und Symptome von Belastung bei einem oder mehreren Teammitgliedern angeboten werden.



Psychoedukation: Die Auswahl der richtigen Themen

Psychoedukation vermittelt Informationen, die den Teilnehmenden zu einem besseren Verständnis ihres eigenen Verhaltens und ihrer Gefühle sowie des Verhaltens und der Gefühle anderer Menschen verhelfen.

Verschiedene Ereignisse haben wahrscheinlich unterschiedliche Auswirkungen auf die betroffenen Personen. Die Auswahl der richtigen Themen für die Psychoedukation für ein bestimmtes Team hängt daher von der Bewertung der Auswirkungen des Krisenereignisses ab, das die Teammitglieder erlebt haben. Weitere Informationen für verschiedene Themen befinden sich in den Materialien zur Psychoedukation des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC.

Warum sollte PFA in Gruppen geleistet werden?

PFA in einer Gruppe bietet eine Reihe von Vorteilen. Der offensichtlichste Vorteil ist, dass mehrere Personen gleichzeitig Hilfe und Unterstützung erhalten. Die Teilnehmenden profitieren auch von der Zugehörigkeit zu einer Gruppe, weil sie die Erfahrungen und Reaktionen der anderen kennenlernen, was das Einfühlungsvermögen und das Verständnis füreinander fördert und das Selbstverständnis stärkt. Dadurch können sie sich auch individuell unterstützt fühlen. PFA in Gruppen fördert Gefühle wie Hoffnung und Optimismus, da die Teilnehmenden beobachten und erleben, wie Probleme angegangen oder sogar gelöst werden.

Ein wichtiger Schwerpunkt der PFA in Gruppen ist die Förderung vom Peer-Support und der sozialen Unterstützung, die das Vertrauen und den Zusammenhalt in der Gruppe stärkt. Die Teilnehmenden imitieren das Verhalten der anderen Teilnehmenden und des bzw. der Vortragenden. Sie können sich von neuen Ideen und Strategien anderer inspirieren lassen und lernen, wie sie für sich und andere sorgen können. PFA in Gruppen fördert eine gute Kommunikation und verhindert die Isolation, sodass die Wahrscheinlichkeit, dass akute Stressreaktionen sich zu einer langfristigen Belastung entwickeln, verringert wird.

Vorbereitung auf ein PFA- und Support-Meeting

Beurteilung

Vor der Durchführung eines PFA- und Support-Meetings ist eine detaillierte Beurteilung des Krisenereignisses unerlässlich, ebenso wie die Ermittlung, welche Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden möglicherweise eine PFA benötigen. Darunter fällt die Frage, wie jedes Teammitglied das Ereignis erlebt hat und welche Rolle es bei dem Einsatz gespielt hat. Dadurch können die Vortragenden mögliche Reaktionen vorhersehen und entsprechende psychoedukative Materialien vorbereiten.

Die Teilnehmenden

Wähle die Gruppenteilnehmenden aus. Beachte die natürlichen Unterschiede, die bei Gruppenmitgliedern zu Spannungen oder Unbehagen führen könnten. In einigen Kulturen und Gemeinschaften ist es beispielsweise nicht angemessen, dass Gruppen aus Personen unterschiedlichen Geschlechts bestehen oder dass Mitarbeitende verschiedener Organisationsebenen gemeinsam über bestimmte Themen sprechen. Bei Konflikten innerhalb der Gruppe sollte man versuchen, diese vor der Durchführung eines PFA- und Support-Meetings zu lösen. Zumindest sollte der oder die Vortragende potenzielle Kon-



fliktquellen kennen, da dies seine bzw. ihre Handhabung der Gruppendynamik in dem Meeting beeinflussen kann.

Die Teilnehmenden beeinflussen das Ziel und den Schwerpunkt des Meetings. PFA kann einer Personengruppe angeboten werden, die sich bereits kennt oder die möglicherweise gemeinsam etwas Belastendes erlebt hat oder die auf das Erlebte ähnlich reagiert. Dabei kann es sich um eine Gruppe von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden aus derselben Abteilung einer Rotkreuz- oder Rothalbmond-Gesellschaft oder aus derselben Gemeinschaft handeln oder um Personen, die dieselbe Gemeinschaft anderweitig unterstützt haben.

Es kann sein, dass nicht alle Personen in der Gruppe Anzeichen oder Symptome einer Belastung zeigen und psychologische Erste Hilfe benötigen. Dennoch kann es für jeden hilfreich sein, sich der Gruppe anzuschließen, um die Entwicklung schwieriger Reaktionen zu verhindern, die eigenen Bewältigungsstrategien zu stärken oder andere in Not zu unterstützen.

Die Gruppen sollten nicht mehr als 10 Personen umfassen. Bei größeren Teilnehmergruppen bleibt weniger Zeit für den Austausch zwischen den einzelnen Personen. Wenn eine große Gruppe durch dasselbe Ereignis betroffen ist, ist die Organisation eines Meetings zum Informationsaustausch der erste Schritt. An dieser Stelle ist es hilfreich, sowohl psychoedukative Informationen als auch Informationen darüber bereitzustellen, wo man Hilfe erhalten kann. Außerdem sollten die Teilnehmenden Fragen stellen können. Personen, die zusätzliche Unterstützung für nötig halten, können dann zu separaten Einzelsitzungen oder einem anschließenden PFA- und Support-Meeting in der Gruppe eingeladen werden.

Die Vortragenden

Sobald feststeht, wer an dem PFA- und Support-Meeting teilnehmen wird, muss der/die Vortragende bzw. müssen die Vortragenden bestimmt werden. Idealerweise sollte es mehr als eine oder einen Vortragende/n pro Gruppe geben. So kann sich eine oder einer auf die Leitung des Meetings konzentrieren, während der oder die andere Vortragende auf aufkommende Ablenkungen und starke individuelle Reaktionen eingeht. Der/die Vortragende(n) des PFA- und Support-Meetings sollten mit der Zusammensetzung der Gruppe und den Beziehungen der Teilnehmenden untereinander vertraut sein.

Vortragende können Managerinnen bzw. Manager, wie z. B. Programm-Managerinnen bzw. -Manager, oder ehrenamtliche Leitende, Field Officer, Jugendleiterinnen und -leiter, geschulte Peer-Supporter oder sonstige Mitarbeitende sein. Managerinnen bzw. Manager spielen eine wichtige Rolle bei der Schaffung eines unterstützenden Umfelds und der Organisation von PFA in Gruppen, wenn dies erforderlich ist. Je nach Kontext und den erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten übernehmen Managerinnen oder Manager die Leitung des PFA- und Support-Meetings oder bestimmen andere Personen, die das Meeting leiten. Es kann zu Situationen kommen, in denen Gruppen von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden ein Support-Meeting lieber von jemand anderem als ihrer Managerin bzw. ihrem Manager abhalten lassen, beispielsweise wenn zwischen dieser bzw. diesem und dem Team Unstimmigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten herrschen.

Vortragende für PFA- und Support-Meetings sollten für diese Art von Unterstützung geschult und betreut werden. Es erfordert zusätzliche Kompetenzen im Vergleich zur Leistung von PFA für eine Einzelperson.

Zeitpunkt und Dauer eines PFA- und Support-Meetings

Ein PFA- und Support-Meeting ist eine strukturierte und geplante Unterstützungsmaßnahme, die in der Regel innerhalb von zwei oder drei Tagen nach einer Krisensituation, aber vor Ablauf von 14 Tagen, organisiert wird. Dieser Zeitpunkt wird für eine normale Bewältigung, einen normalen Erholungsprozess und die Aktivierung sozialer Unterstützungsnetzwerke empfohlen, die am ersten und zweiten Tag nach dem Ereignis beginnen sollten. Wenn das Meeting vor Ablauf von 14 Tagen durchgeführt wird, wird die präventive und unterstützende Wirkung der PFA maximiert. Je nach der Anzahl der Teilnehmenden kann ein PFA- und Support-Meeting zwischen 45 Minuten und zwei Stunden dauern. Plane genügend Zeit ein, damit alle einbezogen und gehört werden und sich austauschen können.

Veranstaltungsort

Ein PFA- und Support-Meeting sollte am besten in einer ruhigen, sicheren Umgebung abgehalten werden, in der es nur minimale oder gar keine Störfaktoren gibt und in welcher die bzw. der Vortragende Ablenkungen steuern kann. Die Teilnehmenden sollten sich in der gewählten Umgebung wohlfühlen, wenn sie ihre Erfahrungen und Gefühle teilen.

Die Vorbereitung von Informationen für den Austausch

Die Vermittlung relevanter Informationen über gängige Reaktionen auf das Erlebte und darüber, wo man bei Bedarf weitere Hilfe erhalten kann, sind wesentliche Bestandteile eines PFA- und Support-Meetings. Für den/die Vortragende/n ist eine Vorabplanung hilfreich, welche Informationen relevant sein werden. Weitere Informationen für verschiedene möglicherweise relevante Themen befinden sich in den Materialien zur Psychoedukation des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC.

Was passiert bei einem PFA- und Support-Meeting?

PFA- und Support-Meetings variieren je nach Kontext und Situation, genau wie die individuelle PFA. Einige gemeinsame Elemente von PFA- und Support-Meetings sind jedoch in der folgenden Box aufgeführt:

Bestandteile eines PFA- und Support-Meetings

1. Begrüßung und Vorstellungsrunde
2. Überprüfung der Stimmung unter den Teilnehmenden
3. Ein kurzer sachlicher Überblick über die in der Krisensituation getroffenen Maßnahmen
4. Vermittlung von Informationen und Psychoedukation
5. Förderung von Self-Care, Peer-Support und erfolgreicher Bewältigung
6. Verbindung der Teilnehmenden mit Informationen für eine Weitervermittlung nach Bedarf
7. Abschluss des Meetings mit der Überprüfung, ob es allen gut geht, und Besprechung des weiteren Vorgehens.

Diese werden im Folgenden ausführlicher beschrieben. Einige der Schritte können weggelassen werden, wenn sie nicht benötigt werden. Die Vortragenden müssen beurteilen, was die Gruppe benötigt.

1: Begrüßung und Vorstellungsrunde (Zuhören)

Ein PFA- und Support-Meeting beginnt mit einer Vorstellung der Vortragenden und Gruppenmitglieder, falls dies erforderlich ist. Die Vortragenden erläutern dann den Zweck und die Ziele des Meetings sowie die voraussichtliche Dauer. Die Gruppe sollte sich gemeinsam auf Grundregeln einigen, wie z. B. Vertraulichkeit, keine Unterbrechungen, wenn jemand anderes spricht, das Ausschalten von Mobiltelefonen usw. Bei jeder Art von psychosozialer Unterstützung ist Vertraulichkeit ein wesentlicher Bestandteil ethischen Verhaltens. Die Geheimhaltung der ausgetauschten Informationen ist von entscheidender Bedeutung. In einer Gruppe ist eine Einigung darüber zu Beginn des Meetings wichtig. Es sollte darauf hingewiesen werden, dass in dem Meeting keine sehr persönlichen Dinge preisgegeben werden sollten, bei denen man sich unwohl fühlen könnte, wenn andere hinterher davon erfahren.



Hinschauen, Zuhören, Verbinden in PFA- und Support-Meetings

Die verschiedenen Schritte in einem PFA- und Support-Meeting beinhalten alle mindestens eine oder mehrere der Handlungen „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“. Die folgenden Leitprinzipien gelten für die Vortragenden während des gesamten Support-Meetings.

JOE UND SEIN TEAM

FALL

Die Leistung von PFA in einer Gruppe

Joe ist der Leiter einer Gruppe von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden, die drei Tage lang mit sehr wenig Ruhepausen zusammenarbeiteten, um Überlebende notfallmedizinisch zu versorgen und bei der Bergung von Leichen nach einem verheerenden Hurrikan zu helfen. Er rief sein Team zusammen, um einige Tage nach dem Einsatz PFA in der Gruppe durchzuführen. Ihm war aufgefallen, dass einige Personen aufbrausend waren und schnell die Geduld verloren, während andere sich zurückzogen und sehr traurig wirkten. Joe wusste, dass die meisten Mitglieder seines Teams in oder in der Nähe der Gemeinde lebten, der sie geholfen hatten.

Joe begann das PFA-Meeting mit den Worten:



Vielen Dank, dass ihr heute gekommen seid. Ich habe dieses Meeting einberufen, weil ich es für wichtig hielt, dass wir alle zusammenkommen, um über einige der schwierigen Erfahrungen zu sprechen, die wir in den letzten Tagen gemacht haben, und um uns gegenseitig zu unterstützen. Das Meeting wird zwischen einer und zwei Stunden dauern, je nachdem, wie viel wir zu besprechen haben. Ich werde durch das Meeting führen und dafür sorgen, dass alle zu Wort kommen, die etwas sagen möchten.

Zunächst werden wir kurz darüber sprechen, was in der letzten Woche geschehen ist. Anschließend werde ich einige Informationen darüber geben, wie Menschen häufig auf solche Erfahrungen reagieren. Anschließend werden wir Probleme erörtern, mit denen einige von euch konfrontiert sein könnten, und Ideen entwickeln, wie ihr mit diesen Problemen umgehen könnt. Gegen Ende des Treffens werde ich euch einige Informationen darüber geben, wo ihr weitere Hilfe erhalten könnt, wenn ihr diese benötigt.

Könnten wir uns darauf einigen, dass wir unsere Mobiltelefone während des Meetings auf lautlos stellen und andere nicht unterbrechen, wenn sie gerade sprechen? Ich bitte

außerdem darum, dass wir uns darauf einigen, die Inhalte dieses Meetings für uns zu behalten und nicht mit anderen darüber zu sprechen, die nicht hier sind. Dadurch werden sich alle sicher und wohl fühlen, wenn sie ihre Erfahrungen und Gefühle mitteilen. Gibt es noch andere Regeln, auf die wir uns einigen sollten, damit wir ein angenehmes Meeting haben, bei dem sich alle wohlfühlen?

2: Überprüfung der Stimmung unter den Teilnehmenden (Hinschauen, Zuhören)

Während eines PFA- und Support-Meetings sollte der/die Vortragende die Teilnehmenden fragen, wie es ihnen geht und ob alles nach Plan läuft. Der Fokus sollte auf ihrem Befinden und ihrer Funktionsfähigkeit liegen und nicht speziell auf ihren Gefühlen oder Emotionen. Er oder sie kann sagen: „Ich würde gerne von jedem von euch kurz erfahren, wie es euch geht. Wir werden später noch mehr über die Veranstaltung sprechen, aber zunächst möchte ich, dass wir uns in der Gruppe kurz umhören, wie es allen geht“.

Sollten Teilnehmende unangenehme Gefühle äußern oder andeuten, dass es ihnen nicht gut geht, erkläre, dass diese Gefühle normal und zu erwarten sind und dass es Teil des heutigen Meetings ist, über diese Reaktionen zu sprechen und wie man positiv mit ihnen umgehen kann.

Alle werden einbezogen

Um alle gleichermaßen zur Teilnahme einzuladen, kann ein Rundgespräch in der Gruppe durchgeführt werden, bei dem jede Person gleich viel Zeit zum Reden erhält. Man kann auch jemanden sprechen lassen und dann andere bitten, dem Beispiel zu folgen, wenn sie ähnliche Erfahrungen gemacht haben oder am selben Ort anwesend waren. So werden die Teilnehmenden durch ihre Gemeinsamkeiten miteinander „verwoben“. In manchen Situationen können Teamhierarchien eine Rolle spielen, und es muss eventuell geregelt werden, in welcher Reihenfolge die Teammitglieder sprechen.

3: Ein kurzer sachlicher Überblick über die in der Krisensituation getroffenen Maßnahmen (Hinschauen, Zuhören)

Der nächste Schritt beinhaltet einen kurzen Überblick oder eine kurze Zusammenfassung der Krisensituation, von der die Teilnehmenden betroffen sind. Es geht nicht darum, eine detaillierte Übersicht über diesen Vorfall zu erstellen, sondern den Zeitplan festzulegen und die Arbeit der Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden zu beurteilen. Die Vortragenden überprüfen die Fakten des Vorfalls mit den Teilnehmenden, damit klar ist, was passiert ist. Außerdem geben sie ihnen die Möglichkeit, über ihre unterschiedlichen Sichtweisen und Erfahrungen in dieser Situation zu sprechen.

Die Überprüfung der getroffenen Maßnahmen kann für die Beteiligten heikel sein. Die Vortragenden sollten daher aufmerksam und vorsichtig sein, damit niemand durch das Zuhören oder Erzählen von den Ereignissen während der Krise noch mehr belastet wird. In diesem Fall kann es hilfreich sein, etwas zu sagen, um die Teilnehmenden oder den Teilnehmenden zu beruhigen, z. B. „Es ist ganz natürlich, dass man nach solchen Erlebnissen aufgebracht ist. Ich kann mir vorstellen, dass die meisten in der Gruppe die Erfahrung als schwierig empfunden haben. Oft lassen diese Gefühle mit der Zeit nach, und wir sind alle hier, um uns gegenseitig zu unterstützen.“ Als Alternative können eine Beruhigungsmaßnahme oder eine individuelle PFA für die betroffene Person angebracht sein.

JOE UND SEIN TEAM

FALL

Ein kurzer Überblick über die ergriffenen Maßnahmen

Joe lud die Teilnehmenden zu einem kurzen Überblick über die Ereignisse in den Tagen nach dem Krisenereignis ein. Er sagte:



Lasst uns kurz über die Ereignisse der letzten Woche sprechen. Ich habe euch alle am Donnerstagabend zusammengerufen, als der Hurrikan schwächer wurde und die Sicherheit für den Beginn unserer Notfallmaßnahmen gegeben war. Einige von euch sind von Tür zu Tür gegangen, um Hilfe zu leisten, und ich weiß, dass einige von euch Leichen gefunden haben. Es war eine anspruchsvolle Erfahrung, die rationales Denken und eine sorgfältige Überlegung darüber erforderte, wie man die überlebenden Familienmitglieder, die man gefunden hatte, unterstützen konnte. Ich weiß, dass einige von euch schwierige Entscheidungen treffen mussten, um die Situation so gut wie möglich zu bewältigen und unter Kontrolle zu halten.

Möchte jemand von euch ein wenig darüber erzählen, was passiert ist? Denkt daran, nur das zu teilen, was ihr teilen möchtet.

Nachdem das Ereignis bis zum Ende, als die Teilnehmenden sich wieder in Sicherheit und nicht mehr in der eigentlichen Stresssituation befanden, durchgesprochen wurde, sollte man die richtigen Entscheidungen und Maßnahmen, die von den verschiedenen Teammitgliedern während des Ereignisses getroffen wurden, zusammenfassen und hervorheben. Auf diese Weise erkennen die Mitglieder, dass sie auch unter sehr stressigen Umständen gute Entscheidungen getroffen haben, was sie bestärken kann. Dadurch kann manchmal ein Teil des emotionalen Unbehagens reduziert werden, das beim Sprechen über das Ereignis auftritt.

4: Vermittlung von relevanten Informationen und Psychoedukation (Zuhören, Verbinden)

Der Austausch von Informationen ist ein wichtiger Bestandteil der psychologischen Ersten Hilfe nach Krisenereignissen. Der Zugang zu genauen Informationen fördert die Sicherheit, unterstützt eine gesunde Bewältigung und trägt zur Stabilisierung emotionaler Reaktionen bei. Informationen können Spekulationen und Sorgen ein Ende setzen. Der Austausch von Informationen ist für die Teilnehmenden unerlässlich, damit sie sich sicher fühlen und zurechtfinden, weil sie beispielsweise wissen, was passiert ist, wer betroffen war und wie eine Situation endete.

Ein weiterer wichtiger Teil der PFA betrifft das Verständnis der Teilnehmenden in Bezug auf gängige Reaktionen auf ungewöhnliche Ereignisse und das Einordnen von Reaktionen, bei denen eine Weiterleitung an professionelle Hilfe erforderlich sein kann. Die Teilnehmenden erhalten psychoedukative Informationen über gängige Reaktionen auf belastende Ereignisse sowie Informationen über Anzeichen und Symptome von Reaktionen, Gefühlen und Verhaltensweisen, die möglicherweise weitere Aufmerksamkeit erfordern. Weitere Informationen zu verschiedenen Themen im Zusammenhang mit gängigen Reaktionen auf belastende Ereignisse befinden sich in den Materialien zur Psychoedukation des Referenzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC.

JOE UND SEIN TEAM

FALL

Die Bereitstellung von Psychoedukation

Als die Teilnehmenden über das Ereignis sprachen, bemerkte Joe, dass einige Menschen in Tränen ausbrachen, als sie beschrieben, was sie erlebt hatten. Mark, einer der Männer bei dem Meeting, verschluckte sich fast an seinen Worten, als er beschrieb, wie er geholfen hatte, eine ältere Frau auszugraben, die gestorben war, weil das Dach ihres Hauses während des Sturms eingestürzt war. Er kannte diese Frau und ihren Sohn, der ein Freund von ihm war. Er sagte, dass es einer der schwierigsten Momente dieser Erfahrung war, seinem Freund mitzuteilen, dass seine Mutter gestorben war.

Joe antwortete mit den Worten:



Es ist sehr schwer, wenn Menschen, die wir kennen und die uns wichtig sind, von uns gehen. Noch härter fühlt es sich an, wenn es sich um eine Katastrophe wie diese handelt, die plötzlich eintritt und die für die Mutter deines Freundes wahrscheinlich sehr beängstigend war. Vielen Dank, dass du das mit uns teilst. Es kann hilfreich sein, wenn du nach dem Meeting mit deinen Kolleginnen und Kollegen oder deiner Familie darüber sprichst. Wenn du dich weiterhin stark von dieser Erfahrung betroffen fühlst, komme bitte zu mir, damit ich die Hilfe organisieren kann, die du für die Bewältigung dieser Situation benötigst. Möchte jemand Mark etwas sagen, nachdem er oder sie gehört hat, wie es ihm geht? Vielleicht hatten einige von euch schon einmal ähnliche Gefühle und Reaktionen und können berichten, wie ihr damit umgegangen seid?

5: Förderung von Self-Care, Peer-Support und erfolgreicher Bewältigung (Hinschauen, Zuhören, Verbinden)

Andere wichtige Elemente von PFA- und Support-Meetings sind die Förderung von Self-Care, Peer-Support und einer erfolgreichen Bewältigung. Vortragende laden die Teilnehmenden zum Austausch und zur Diskussion über positive Maßnahmen und Techniken zur Self-Care und Bewältigung ein und fördern die Identifizierung natürlich vorkommender Unterstützungssysteme oder beziehen Maßnahmen zur Förderung des Gruppenzusammenhalts und des Peer-Supports ein. Der Aufbau von Vertrauen unter den Gruppenmitgliedern kann nach dem PFA- und Support-Meeting und in ähnlichen Situationen in der Zukunft dazu beitragen, dass sich der Peer-Support verbessert.

Beispiele für solche Maßnahmen sind die Gelegenheit für die Teilnehmenden, sich im aktiven Zuhören zu üben und sich paarweise gegenseitig zu unterstützen, sowie die Einrichtung von Buddy-Systemen zur Unterstützung nach dem PFA- und Support-Meeting. Nach dem Meeting werden informelle soziale Kontakte zwischen den Gruppenmitgliedern gefördert, bei denen sie sich gegenseitig auf den neuesten Stand bringen und füreinander da sein können, um sofort miteinander zu sprechen, wenn einer von ihnen etwas Schwieriges erlebt hat. Vortragende können die Fähigkeiten in Bezug auf den Peer-Support während des Meetings verbessern, indem sie die Teilnehmenden zur gegenseitigen Unterstützung ermutigen, wenn beispielsweise jemand offenlegt, dass er sich niedergeschlagen fühlt oder Schwierigkeiten hat.

6: Verbindung und Vermittlung (Hinschauen, Zuhören, Verbinden)

Ein wichtiger Teil der PFA für Gruppen ist die Ermutigung und Unterstützung der Teilnehmenden bei der Vernetzung mit informellen Unterstützungsstrukturen, wie Familie, Freunde oder Arbeitskolleginnen und -kollegen, und mit formelleren Unterstützungsstrukturen,

wie kommunalen Systemen für psychische Gesundheit, Mitarbeiterhilfsprogrammen, Krankenhäusern oder anderen Diensten. Vor dem Meeting sollten Informationen zur Vermittlung vorbereitet und verfügbar sein. Dies kann zusammen mit den oben genannten psycho-pädagogischen Materialien vorbereitet und bereitgestellt werden.



Informationen zur Vermittlung sollten allen bereitgestellt werden, damit sich niemand durch eine persönliche Vermittlung der oder des Vortragenden vor den anderen ausgegrenzt oder bloßgestellt fühlt. Die oder der Vortragende sollte individuelle Vermittlungen außerhalb der Gruppe unter vier Augen vornehmen. Bei Bedarf kann die oder der Vortragende in einem separaten Einzelgespräch Personen mit hohem Belastungsgrad eine zusätzliche PFA anbieten. Die Teilnehmenden sollten den Vortragenden auch gerne um weitere Vermittlungsinformationen bitten können, wenn sie diese benötigen. Alle übermittelten Vermittlungen sollten von der Managerin bzw. vom Manager oder der bzw. dem Vortragenden weiterverfolgt werden, sofern sie nicht anonym gemacht werden.

JOE UND SEIN TEAM

FALL

Förderung von Peer-Support

Joe fragte, ob jemand von den Teilnehmenden Schlafstörungen habe:

Joe: *Hat sonst noch jemand Schlafstörungen?*

Teilnehmer 1: *Ja, ich hatte nachts Probleme beim Einschlafen.*

Teilnehmer 2: *Ich auch. Ich habe wohl viele Gedanken im Kopf und scheine einfach nicht den nötigen Schlaf zu bekommen.*

Teilnehmer 3: *Ich schlafe auch nicht mehr so gut wie früher, aber es liegt eher daran, dass ich sehr früh aufwache und nicht wieder einschlafen kann.*

Joe: *Schlafstörungen sind nach dem, was ihr erlebt habt, sehr häufig. Hat jemand eine Idee, wie man besser schlafen kann?*

Teilnehmer 1: *Ich zähle normalerweise rückwärts bis hundert. Das hilft mir manchmal.*

Teilnehmer 2: *Ich habe gehört, dass man vor dem Schlafengehen nicht fernsehen oder auf Bildschirme schauen sollte. Eine andere Idee ist eine warme Dusche oder das Lesen einiger Seiten eines Buches vor dem Schlafengehen.*

Teilnehmer 3: *Ich habe viele dieser Dinge ausprobiert, aber ich habe nachts große Angst. Ich habe viele Gedanken und mein Herz schlägt sehr schnell.*

Joe: *Ihr alle habt eine angsteinflößende Situation durchgemacht und körperliche Reaktionen darauf sind normal. Ihr seid jetzt in Sicherheit, und vielleicht weiß das euer Verstand, aber es könnte etwas länger dauern, bis euer Körper es versteht. Hat noch jemand ähnliche Reaktionen auf das, was „3“ erklärt?*

Joe wusste, dass die Gruppenmitglieder manchmal auch nach der Arbeit zusammenkamen. Er nutzte dieses Wissen, um den Peer-Support nach dem PFA- und Support-Meeting zu fördern. Er sagte:



Da viele von euch sich gut kennen und sich auch außerhalb der Arbeit treffen, möchte ich euch dazu ermutigen, dass ihr euch in den nächsten Tagen und Wochen gegenseitig unterstützt. Es hilft, jemanden zu haben, der weiß, was man durchgemacht hat, und mit dem man über seine Gefühle und Reaktionen sprechen kann. Wenn ihr die Telefonnummern voneinander nicht habt, könnt ihr sie vielleicht jetzt austauschen oder ein privates Treffen vereinbaren.

7: Abschluss des Meetings

Ein Meeting gut zu beenden ist genauso wichtig wie das Meeting mit relevanten Informationen und Vorstellungsrunden zu beginnen. Kurz vor Abschluss eines Meetings sollte die bzw. der Vortragende das Besprochene zusammenfassen und alle Entscheidungen oder Pläne für die weitere Unterstützung oder zukünftige Meetings rekapitulieren. Zum Abschluss des Meetings sollte die Managerin bzw. der Manager oder die Teamleitung den Teilnehmenden danken und sich vergewissern, dass es allen gut geht. Erwähne sie daran, dass ihre Reaktionen normal sind und dass es bei manchen länger dauern kann als bei anderen, bis es ihnen wieder gut geht. Bei Bedarf kann in den Schlussbemerkungen an die Verpflichtung zur Vertraulichkeit erinnert werden; zudem können Informationen darüber gegeben werden, wo zusätzliche und andere Unterstützung in Anspruch genommen werden kann. Falls ein weiteres Meeting erforderlich ist, gibt die Managerin bzw. der Manager Auskunft darüber, wann und wo dieses Meeting stattfinden wird.

JOE UND SEIN TEAM

FALL

Abschluss des Meetings

Joe beendete das Meeting mit den Worten:



Wir haben das Ende unseres heutigen Meetings erreicht und sind kurz vor dem Abschluss. Ich möchte euch allen dafür danken, dass ihr heute gekommen seid und dass ihr eure Erfahrungen und Herausforderungen geteilt habt, insbesondere eure Beispiele und Ideen, wie einige dieser Herausforderungen gemeinsam bewältigt werden können. Bitte denkt daran, dass alle hier zugestimmt haben, dass das, was im Meeting gesagt wurde, der Vertraulichkeit unterliegt. Wenn jemand von euch weiterhin mit schwierigen Reaktionen zu kämpfen hat, dann meldet euch bitte bei mir, damit ich euch Informationen darüber geben kann, wo ihr individuell weitere Hilfe erhalten könnt. Ihr habt alle meine Telefonnummer. Bitte scheut euch nicht, mich bei Bedarf anzurufen.

Nachbereitung

Teilnehmende von PFA- und Support-Meetings einigen sich manchmal auf bestimmte Maßnahmen, die ergriffen werden sollen. Dabei ist es wichtig zu entscheiden, wer für die Nachbereitung der während des Meetings eingegangenen Verpflichtungen verantwortlich ist. Wenn eine Managerin oder ein Manager Versprechungen oder Zusagen macht, müssen diese auch eingehalten werden. Dies umfasst auch alle Vermittlungen an andere Stellen, die zusätzliche Hilfe anbieten. Bei Bedarf kann nach einer vereinbarten Zeit ein weiteres Meeting einberufen werden, wenn man sehen möchte, wie es der Gruppe geht.

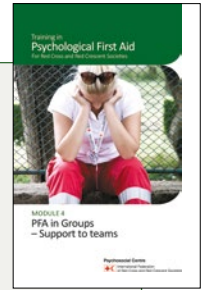


PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams

Die dreitägige Schulung zur *PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams* wurde für Managerinnen und Manager oder andere Teamleiterinnen und -leiter entwickelt, die für das Wohlergehen von Gruppen von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds verantwortlich sind. Die Teilnehmenden dieser Schulung sollten zunächst an der eintägigen Schulung zu den Grundlagen der PFA teilnehmen, damit sie ein solides Verständnis der Prinzipien „Hinschauen, Zuhören und Verbinden“ haben. Es ist auch von Vorteil, wenn die Teilnehmenden bereits Erfahrung in der Leistung von PFA für Einzelpersonen haben, bevor sie PFA für Gruppen anbieten.

Die dreitägige Schulung vermittelt den Teilnehmenden Kompetenzen zur Vorbereitung eines PFA- und Support-Meetings, bei dem u. a. die Notwendigkeit einer PFA, der Veranstaltungsort, der Zeitplan, die Gruppenzusammensetzung und geeignete Vortragende berücksichtigt werden. Darüber hinaus erwerben die Teilnehmenden Kompetenzen und praktische Erfahrung in der Durchführung der PFA in einer Gruppe. Sie erhalten Anleitungen zum Umgang mit Kommunikation und Inklusion, zur Förderung des sozialen Zusammenhalts und des Peer-Supports, zur Bereitstellung relevanter Psychoedukation, zum Umgang mit schwierigen Emotionen und zur Vermittlung von Personen an fachkundige Stellen nach dem Gruppentreffen.

Siehe die Schulungsmaterialien für PFA für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften, *Modul 4: PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams*.



Herausforderungen in der Gruppe

In diesem Abschnitt werden Beispiele für verschiedene Arten von herausfordernden Situationen innerhalb von Gruppen vorgestellt und Vorschläge gemacht, wie Vortragende darauf reagieren können.

Umgang mit schwierigen Reaktionen und Offenbarungen

Wenn eine Teilnehmende oder ein Teilnehmender starke emotionale Reaktionen im Zusammenhang mit dem besprochenen Ereignis zeigt und entweder aufgewühlt ist oder sich zurückzieht, kann die bzw. der Vortragende demjenigen zunächst mitteilen, dass aufgefallen ist, dass die Person sehr ruhig oder verärgert ist, und dass diese Reaktionen angesichts der Situation verständlich sind. Wenn die bzw. der Teilnehmende weiterhin starke Reaktionen zeigt und stark belastet zu sein scheint, kann die bzw. der Vortragende die Person bitten, sich auf die Gegenwart zu konzentrieren, indem sie ihre Aufmerksamkeit wieder auf das Hier und Jetzt lenkt. In dieser Situation ist das direkte Fragen danach, was die Person gerade sehen, hören oder fühlen kann, eine wichtige Technik. Dadurch kann die betroffene Person sich selbst kontrollieren und beruhigen, indem sie sich auf die Gegenwart konzentriert. So kann sie besser mit möglichen Flashbacks vergangener Ereignisse oder der Tendenz zum Verweilen in Erinnerungen an vergangene Krisensituationen umgehen. Die bzw. der Vortragende kann die Person auch zu ein paar langsamen, tiefen Atemzügen auffordern. Wenn jemand hemmungslos zu weinen beginnt, solltest du die Person trösten, indem du ihr, sofern angemessen, zum Beispiel eine Hand auf die Schulter legst oder ihre Hand hältst. Ermutige sie zum Austausch darüber, was sie so aus der Fassung bringt, und leiste ihr PFA. Biete der Person bei Bedarf einen Raum, in dem sie ihre

Trauer ausdrücken kann, und nutze dies als Gelegenheit für eine Psychoedukation und lade andere zum Austausch über positive Bewältigungsmethoden ein.

Manchmal teilen die Teilnehmenden sehr persönliche Informationen, was andere Teilnehmende verunsichern könnte. Die bzw. der Vortragende hat zu entscheiden, ob die in der Gruppe ausgetauschten Informationen zu viel oder zu persönlich sind. Wenn es zu persönlich wird oder andere dadurch belastet werden könnten, bitte die bzw. den Teilnehmenden um Vorsicht im Hinblick auf die Menge der geteilten Informationen und versuche, diese zu reduzieren. Die bzw. der Vortragende kann die Diskussion auch vorsichtig in eine andere Richtung lenken oder jemandem das Wort entziehen, wenn dieser zu viele Informationen preisgibt, und sagen:

Vielen Dank, (Name), dass du das mit uns teilst. Es klingt, als wäre es sehr schwierig für dich gewesen. Wenn du mehr mit mir darüber sprechen möchtest, lass uns einen Termin vereinbaren, bei dem wir nur zu zweit reden können. Ich frage mich, ob andere jetzt vielleicht auch von ihren Erfahrungen berichten möchten?

Wenn jemand etwas sehr Sensibles preisgibt, gibt es je nach Kontext verschiedene Möglichkeiten, damit umzugehen. Wenn die Schulung in einer Gruppe stattfindet, ist es wichtig, dass die bzw. der Teilnehmende nicht noch verletzlicher wird, da dies ein Gefühl der Unsicherheit und des Unbehagens bei der Person auslösen könnte. Möglicherweise ist es am besten, wenn man das Gesagte zur Kenntnis nimmt, die Rednerin bzw. den Redner auf behutsame Weise unterbricht und eine Diskussion der Situation nach dem Gruppentreffen in einem individuellen Support-Meeting vorschlägt. Wenn jemand während eines individuellen Support-Meetings eine Situation im Zusammenhang mit Belästigung oder Gewalt offenlegt, nimm die Situation zur Kenntnis und höre wohlwollend zu. Sorge für die Sicherheit der betroffenen Person und vermittele sie gegebenenfalls nach dem Meeting an eine andere Stelle, die weitere Unterstützung bieten kann.

PFA für Gruppen und Einzelpersonen

PFA in Gruppen ist eine Methode, mit der Vortragende PFA für Gruppen und Einzelpersonen zur gleichen Zeit leisten können. Dadurch profitieren die Teilnehmenden, die in einem Gruppenrahmen eine individuelle Unterstützung erhalten. Sie können beobachten und erleben, wie andere ihre Herausforderungen teilen und Unterstützung erhalten. Die bzw. der Vortragende sollte über die Kompetenz und das Selbstvertrauen verfügen, dass sie bzw. er einer Einzelperson vor einer Gruppe PFA leisten kann. Zudem sollte derjenige wissen, wie andere angemessen einbezogen werden können.

Mehr erfahren zu anderen komplexen Reaktionen im Abschnitt *Komplexe Reaktionen und Situationen*. Dort sind Informationen darüber aufbereitet, wie die Situation zu meistern ist, wenn jemand eine Panikattacke hat, wütend oder aggressiv wird oder wenn jemand mit selbstverletzendem Verhalten oder Selbstmord droht.

Der Umgang mit sehr dominanten oder ruhigen Teilnehmenden

Eine dominante Teilnehmende oder ein dominanter Teilnehmender kann jemand sein, die oder der viel redet, andere Teilnehmende nicht zu Wort kommen lässt, anderen ins Wort fällt oder die Meinung anderer Teilnehmender ablehnt. Achte darauf, dass du beim

Umgang mit dominanten Teilnehmenden immer die grundlegenden Hilfskompetenzen anwendest und ihnen vor der Gruppe und auch einzeln antwortest. Bedanke dich vor der Gruppe bei der Person für ihren Beitrag und bitte dann die anderen, dass sie auch etwas dazu sagen. Zum Beispiel kannst du sagen:

Vielen Dank, (Name). Was du sagst, klingt sehr interessant, aber ich würde auch gerne die Meinung der anderen in der Gruppe hören. Hat jemand eine ähnliche oder andere Erfahrung gemacht?

Wenn eine Teilnehmende oder ein Teilnehmender in dem Gruppensetting nicht auf die Gruppenleitung reagiert, kann ein Gespräch unter vier Augen in einer Pause oder am Ende des Meetings erforderlich sein. Erkläre, dass es wichtig ist, dass alle zu Wort kommen und sich in der Gruppe einbringen und beteiligen können. Achte darauf, dass du der Person nicht gleich etwas Negatives sagst, da sie sonst vielleicht nicht auf deinen Vorschlag hört. Zum Beispiel kannst du sagen:

Du hast dich heute sehr engagiert an den Diskussionen beteiligt, was gut ist. Ich möchte jedoch, dass auch die anderen die Möglichkeit haben, sich in gleichem Maße einzubringen wie du. Hören wir uns auch an, was andere über ihre Erfahrungen zu sagen haben.

Wenn eine Person sehr ruhig ist und sich überhaupt nicht am Meeting beteiligt hat, versuche, ihr das Gefühl zu geben, dass es in Ordnung ist, sich zu äußern, und lasse sie wissen, dass ihr Beitrag geschätzt wird. Zum Beispiel kannst du sagen:

Was hältst du von dem, was bisher gesagt wurde? Ich bin gespannt auf deine Überlegungen. Du kannst gerne alles Mögliche dazu beisteuern. Denk daran, dass es bei diesem Meeting keine richtigen oder falschen Äußerungen gibt.

Konflikte in der Gruppe

Die Arbeit mit einer Gruppe in stressigen und schwierigen Situationen kann sowohl die Gruppe zusammenführen als auch zu Spaltungen innerhalb der Gruppe führen. Jeder wird die Situation anders erleben und in Erinnerung behalten. Wenn es Herausforderungen gab oder etwas nicht gut oder wie geplant lief, muss man zur Verarbeitung dieser Erfahrung auch versuchen zu verstehen, was passiert ist und was zu bestimmten Handlungen oder Konsequenzen geführt hat. Dadurch kann es zu Schuldzuweisungen oder starken Schuldgefühlen kommen. Die bzw. der Vortragende kann dem entgegenwirken, indem sie oder er solche Gefühle anerkennt und die Teilnehmenden zu einem Gespräch über diese in einem sicheren Umfeld einlädt.

Wenn es in der Gruppe zu Konflikten kommt, entschärfe die Situation, indem du Verständnis dafür zeigst, dass es sich um eine schwierige Situation handelt, und bitte die Teilnehmenden um einen freundlichen und respektvollen Umgang miteinander. Bei Bedarf muss man die involvierten Personen aus der Gruppe nehmen und mit ihnen einzeln sprechen.

Supervision und Self-Care

Es ist wichtig, dass Vortragende im Zusammenhang mit den von ihnen abgehaltenen PFA- und Support-Meetings eine Supervision erhalten. Diese sollte auch eine Zeit zum Nachdenken zur Vorbereitung auf ein Meeting und die Zeit danach beinhalten. Das kann sich speziell auf Herausforderungen beziehen, mit denen sie konfrontiert waren, oder auf Selbstreflexion und Überlegungen, wie sie ihre eigenen Hilfskompetenzen verbessern können. Wenn es möglich ist, sollten Teamleiterinnen und -leiter bereits Erfahrungen und Fähigkeiten im Bereich der PFA und im Peer-Support für Kolleginnen und Kollegen haben. Der Ablauf von PFA- und Support-Meetings kann herausfordernd sein, da man Konzentration und Energie für die Leitung der Gruppen aufbringen muss, sodass sich alle geschätzt und verstanden fühlen. Zudem kann es schwierig sein, wenn man mehrere Berichte über Notlagen hört, und die bzw. der Vortragende kann Zweifel daran haben, ob sie bzw. er allen so gut helfen konnte, wie sie es gebraucht hätten. Mehr dazu findet man im Abschnitt *Self-Care: Hinschauen, Zuhören, Verbinden*.

Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer



Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer

Merkmale von psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfern

Die grundlegendste Eigenschaft einer psychologischen Ersthelferin bzw. eines psychologischen Ersthelfers ist, dass diese Person anderen helfen möchte. Außerdem ist es wichtig, dass die oder der Helfende zugänglich und vertrauenswürdig ist, in Krisensituationen ruhig und konzentriert bleibt und gut zuhören kann. Eine gute Helfende bzw. einen guten Helfenden erkennt man daran, dass die Person weiß, welche Merkmale dafür sorgen, dass sich Menschen wohlfühlen, wenn ihnen jemand Hilfe anbietet. Beispiele hierfür sind eine fürsorgliche Einstellung, Freundlichkeit, Geduld und Empathie sowie eine vorurteilsfreie Haltung. Ein weiteres wichtiges Merkmal einer oder eines guten psychologischen Ersthelfenden zeigt sich darin, dass die Person die eigenen Grenzen kennt und Self-Care praktiziert, um einem Burnout vorzubeugen und ein positives und gesundes emotionales Wohlbefinden aufrechtzuerhalten.

Hilfe in verschiedenen Rollen

Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf psychologische Erste Hilfe können in persönlichen Situationen angewendet werden, wenn man Freunden oder Familienmitgliedern hilft, und in formelleren Situationen durch bezahlte oder ehrenamtliche Arbeit.

Hilfe im Freundeskreis und für Familie, Kolleginnen und Kollegen

Es gibt viele Situationen, in denen Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe Freunden und Familie bei der Bewältigung schwieriger Situationen helfen können. Beispiele hierfür sind der Jobverlust, das Ende einer Ehe oder Beziehung oder der Verlust eines nahestehenden Menschen. Die Unterstützung von Freunden und der Familie unterscheidet sich von der Unterstützung eines Fremden, da die Vertrautheit mit Freunden und der Familie eine persönlichere und natürlichere Reaktion ermöglicht. In dieser Situation kann die bzw. der Helfende einige der formelleren Aspekte der psychologischen Ersten Hilfe auslassen, wie z. B. die Vorstellung der eigenen Person und das Stellen von Fragen, um mehr über die andere Person zu erfahren.

Tatsächlich helfen viele Menschen Freunden und der Familie ganz selbstverständlich und wenden dabei die Fähigkeiten der psychologischen Ersten Hilfe an, ohne zu wissen, dass dieses Vorgehen so genannt wird.

Helfen als „spontane freiwillige Helfende“ bzw. „spontaner freiwilliger Helfer“

„Spontane freiwillige Helfende“ sind Menschen, die in einer Krisensituation Soforthilfe leisten, ohne an eine bestimmte Organisation oder ein bestimmtes System gebunden zu sein. Freiwilligenhelferinnen und -helfern dieser Art wird immer empfohlen, dass sie sich einer Organisation anschließen, die Teil der offiziellen Reaktion auf die Krisensituation ist, damit

sie bei der bestmöglichen Hilfeleistung angeleitet und unterstützt werden können. Sollte das nicht möglich sein, sollte die bzw. der spontane Helfende das Beste tun, das sie oder er alleine tun kann, und sich dabei an die Prinzipien der psychologischen Ersten Hilfe halten.

Mitarbeitende und freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds

PFA-Schulungen werden sowohl für Mitarbeitende als auch für freiwillige Helfende angeboten. Die Menschen in ihren verschiedenen Funktionen in einer nationalen Gesellschaft haben unterschiedliche Verantwortlichkeiten in Bezug auf die Leistung psychologischer Erster Hilfe. Zum Beispiel können freiwillige Helfende, die in ihren Gemeinden arbeiten, direkte emotionale Unterstützung leisten und zur Beruhigung von hilfsbedürftigen Menschen beitragen. Eine ehrenamtliche Managerin bzw. ein ehrenamtlicher Manager hingegen arbeitet im Büro und stellt Informationen für die Vermittlung bereit und ist für die Organisation von PFA-Schulungen für freiwillige Helfende verantwortlich.

Freiwillige Helfende können ihre Fähigkeiten im Bereich der psychologischen Ersten Hilfe in vielen verschiedenen Situationen innerhalb der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung einsetzen. Das kann bei alltäglichen Hilfsaktivitäten für gefährdete Bevölkerungsgruppen, wie z. B. einsame ältere Menschen, der Fall sein oder auch als Reaktion auf Krisensituationen. Bei einem Kriseneinsatz ist die bzw. der freiwillige Helfende in ein strukturiertes System eingebunden, ist sich in der Regel ihrer bzw. seiner Aufgabe bewusst und erhält vor dem Einsatz eine Einweisung in die Situation.

In diesem Abschnitt werden typische Unterschiede in den Rollen und Zuständigkeiten von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden beschrieben. Beachte jedoch, dass diese je nach Kontext und Ressourcen in jeder nationalen Gesellschaft variieren.



Die Vorbereitung auf die Reaktion auf ein großes Krisenereignis

Sammle die wichtigsten Informationen über das Krisenereignis und erfasse dabei:

- Was passiert ist?
- Wann und wo es stattgefunden hat?
- Wie viele Menschen wahrscheinlich betroffen sind und wer sie sind?
- Wie lange es gedauert hat bzw. dauern wird?

Freiwillige Helfende werden in der sorgfältigen Einschätzung einer Situation geschult, um sicherzustellen, dass sie sich selbst oder die Menschen, denen sie helfen, nicht in Gefahr bringen.

Vor der Fahrt zum Kriseneinsatzort:

- Stelle sicher, dass du als freiwillige Helfende bzw. freiwilliger Helfer alles hast, was du brauchst, wenn du anderen hilfst, wie z. B. Mobiltelefone, Ladegeräte, eine Wasserflasche, ein Erste-Hilfe-Set usw.
- Bereite dich mental auf das vor, was du möglicherweise sehen und erleben wirst, und beruhige deine Sinne, damit du mit dem Chaos umgehen kannst.
- Informiere deine Familienmitglieder darüber, was du tun wirst und wann du voraussichtlich nach Hause zurückkehren wirst. Triff Vorkehrungen für Kinder oder andere Personen, für die du verantwortlich sein könntest, usw.



Ehrenamtliche Leiterinnen bzw. Leiter/Teamleiterinnen bzw. Teamleiter

Ehrenamtlichen Leiterinnen und Leitern sowie Teamleiterinnen und Teamleitern werden Schulungen und Erfahrungen in der Leistung psychologischer Erster Hilfe dringend empfohlen, damit die Aufgaben und Anforderungen von freiwilligen Helfenden für sie nachvollziehbar sind. Wenn möglich, sollten sie an allen verschiedenen Schulungsmodulen zur PFA teilnehmen. Ehrenamtliche Leiterinnen und Leiter oder Teamleiterinnen und Teamleiter von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden, die in psychosozialen Hilfsprogrammen arbeiten, sollten in der Unterstützung von Personen geschult werden, die ihrerseits andere unterstützen. PFA in Gruppen kann eine nützliche Methode zur Bereitstellung einer solchen Unterstützung sein.

Ehrenamtliche Leiterinnen bzw. Leiter sind dafür verantwortlich, dass ihr ehrenamtliches Team in der Leistung psychologischer Erster Hilfe adäquat geschult wurde und sich über die eigenen Rollen und die Erwartungen im Rahmen des Kriseneinsatzes im Klaren ist. Ehrenamtliche Leiterinnen und Leiter sammeln in der Regel so viele Informationen wie möglich über die Krisensituation, damit die von ihnen betreuten freiwilligen Helfenden die nötige Unterstützung leisten können. Dadurch werden Situationen vermieden, in denen sich die ehrenamtlichen Helfenden überfordert oder inkompetent fühlen, was sowohl für die betroffenen Einzelpersonen und Gruppen als auch für die ehrenamtlichen Helfenden zu Problemen führen kann. Ehrenamtliche Leiterinnen bzw. Leiter müssen auch das lokale Vermittlungssystem kennen und verstehen. Sie sollten sich zur Verfügung stellen und relevante Informationen mit den freiwilligen Helfenden teilen, wenn diese sie benötigen, während sie psychologische Erste Hilfe leisten.

Folgende Informationen sollten erfasst und dokumentiert werden:

- Wer kümmert sich um Grundbedürfnisse wie die medizinische Notfallversorgung, Nahrung, Wasser, Unterkunft oder die Suche nach Familienmitgliedern? Wo und wie können die Menschen diese Dienste in Anspruch nehmen?
- Gibt es Dienste für mentale Gesundheit und psychosoziale Unterstützung? Wo und wie können die Menschen diese Dienste in Anspruch nehmen?

- Wer hilft sonst noch? Sind Gemeindemitglieder an den Einsätzen beteiligt?
- Ist das Krisenereignis vorbei oder dauert es noch an, wie z. B. ein Nachbeben eines Erdbebens oder ein anhaltender Konflikt?
- Welche Gefahren könnten in der Umgebung bestehen, z. B. Gewaltandrohung, Landminen oder beschädigte Infrastruktur?
- Gibt es Bereiche, die man meiden sollte, weil sie nicht sicher sind (z. B. aufgrund offensichtlicher physischer Gefahren) oder weil man sich dort nicht aufhalten darf?
- Gibt es Dienste, die getrennten Familien bei der Zusammenführung helfen?

Anderen Menschen psychologische Erste Hilfe zu leisten kann anstrengend und schwierig sein. Der Umgang mit hilfsbedürftigen Menschen und deren Unterstützung ist nicht einfach. Es ist wichtig, dass ehrenamtliche Leiterinnen bzw. Leiter wissen, wann und wie sie ihrem Team nach dem Einsatz in einer Krisensituation psychologische Erste Hilfe leisten können. Da viele freiwillige Helfende in ihren eigenen lokalen Gemeinschaften helfen, haben sie bei einer Katastrophe oder einem Unfall größeren Ausmaßes möglicherweise auch Verluste erlitten oder beängstigende Erfahrungen gemacht. Vielleicht kennen sie auch einige der Menschen, denen sie helfen, persönlich, was eine schwierige Aufgabe sein kann. Ehrenamtliche Leiterinnen und Leiter können freiwillige Helfende einzeln oder als Gruppe unterstützen.



Unterstützung der Teams

Es ist wichtig, dass ehrenamtliche Leiterinnen bzw. Leiter ihre Teams unterstützen und eine offene, sichere Atmosphäre am Arbeitsplatz schaffen. Mitarbeitende und freiwillige Helfende werden sich wohler fühlen, wenn sie um Unterstützung bitten, wenn sie diese brauchen. Eine offene Kommunikation über den Stress, bei der niemand zum Reden gezwungen wird, die Berücksichtigung individueller Bewältigungsstrategien, die Möglichkeit einer Supervision und die Schaffung einer sicheren Umgebung unter Wahrung der Vertraulichkeit sind alles Praktiken, die einen großen Beitrag zur Schaffung einer Kultur der gegenseitigen Unterstützung leisten können.

Mehr erfahren über *PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams* kann man in diesem Leitfaden. Nimm an der dreitägigen Schulung zum Thema PFA für Gruppen teil, um mehr darüber zu erfahren, wie du dein Team unterstützen kannst.



Programm-Managerinnen bzw. -Manager

Für Programm-Managerinnen und -Manager in den verschiedenen Sektoren ist es auch wichtig zu verstehen, was PFA ist. Zudem sollten sie wissen, was die Schulung beinhaltet und was von den freiwilligen Helfenden verlangt wird, wenn sie einer betroffenen Bevölkerung PFA anbieten. Programm-Managerinnen und -Manager können auch in die Situation kommen, dass sie freiwilligen Helfenden oder anderen Mitarbeitenden, für die sie verantwortlich sind, PFA bereitstellen müssen.

Programm-Managerinnen und -Manager haben ebenso wie ehrenamtliche Leiterinnen und Leiter dafür zu sorgen, dass die freiwilligen Helfenden in ihren verschiedenen Rollen angemessen für die ihnen übertragenen Aufgaben geschult werden. Programm-Managerinnen und -Manager sollten PFA als verbindlichen Bestandteil in die Schulung von freiwilligen Helfenden aufnehmen, da die Fähigkeiten in der psychologischen Ersten Hilfe die Kompetenzen der freiwilligen Helfenden bei der Hilfe für Menschen in Not verbessern.

Programm-Managerinnen bzw. -Manager sind auch für die Einhaltung der Monitoring- und Evaluierungsprotokolle verantwortlich, die zur Beurteilung der Wirksamkeit der Schulung und Umsetzung psychologischer Erster Hilfe erforderlich sind. Weitere Informationen hierzu findet man im Abschnitt „Monitoring und Evaluierung von PFA“.

Delegierte aus dem Bereich der psychosozialen Unterstützung

Delegierte arbeiten oft an Orten und in Ländern, die weit von ihrem eigenen Zuhause oder Herkunftsort entfernt sind. Einige Delegierte haben möglicherweise eine Schulung in psychologischer Erster Hilfe absolviert oder sind mit dem Thema vertraut. Allerdings sind sie in der Regel nicht in den Einsatzgebieten vor Ort, um der betroffenen Bevölkerung direkt zu helfen, da sie oft die Landessprache nicht sprechen und mit den örtlichen Hilfssystemen nicht vertraut sind. Delegierte können lokale Mitarbeitende und freiwillige Helfende in der PFA schulen und Programm-Managerinnen und -Manager sowie ehrenamtliche Leiterinnen und Leiter bei der Vorbereitung und Schulung von freiwilligen Helfenden in Bezug auf PFA unterstützen.

Richte keinen Schaden an



Richte keinen Schaden an

Psychologische Erste Hilfe steht für Beruhigung, emotionale Unterstützung, aktives Zuhören und praktische Hilfe, nicht für Beratung oder Behandlung. Sie wird oft als „unaufdringliche und pragmatische Betreuung“ beschrieben, die sich auf die Bereitstellung von emotionaler und praktischer Unterstützung konzentriert und nicht auf eine detaillierte Schilderung des traumatischen Ereignisses. Es gibt eine Reihe ethischer Überlegungen, wenn man verantwortungsvoll helfen will. Das ist wichtig, wenn man Einzelpersonen oder einer Gruppe von Menschen in Not hilft.

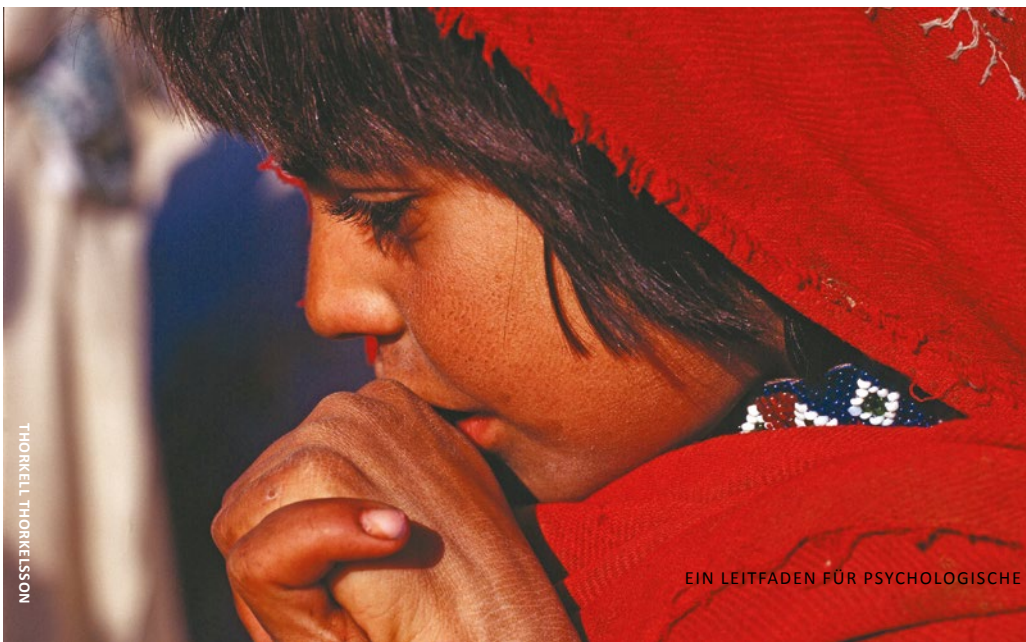
Kulturelle Kontexte

Kultur beeinflusst die Art und Weise, wie Menschen miteinander umgehen, und was akzeptiert wird und was nicht. In manchen Kulturen ist das Mitteilen von Gefühlen an Personen außerhalb der Familie beispielsweise nicht üblich. Unter Umständen ist es für Frauen auch nicht angebracht, dass sie mit Männern außerhalb ihrer Familie sprechen.

Beim Einsatz in einer Krisensituation können Helfende auf Menschen mit einem anderen Hintergrund oder aus einer anderen Kultur treffen, selbst wenn diese aus demselben Land oder derselben Region stammen. In diesem Zusammenhang ist die Kenntnis des eigenen kulturellen Hintergrunds und Glaubens von entscheidender Bedeutung. Außerdem sollte man bei der Arbeit und der Unterstützung anderer alle Vorurteile ablegen. Biete deine Hilfe so an, dass sie für die in Not geratenen Menschen angemessen und angenehm ist. Im Folgenden werden einige wichtige Punkte beschrieben, die bei der Hilfeleistung zu beachten sind.

Geschlecht, Alter und Machtverhältnisse

An wen kann ich mich wenden? Gibt es soziale oder kulturelle Normen, die sich darauf auswirken, wen ich ansprechen kann? Ist es beispielsweise angemessen, wenn ich als männlicher Helfer eine hilfsbedürftige Frau alleine anspreche? Wenn ich in einem Supermarkt jemanden weinen sehe, ist es angebracht, dass ich diese Person anspreche? Wenn ich ein kleines Kind sehe, das allein auf dem Bürgersteig entlangläuft und verloren wirkt,



ist es angebracht, dass ich das Kind allein zum Jugendamt mitnehme, oder sollte ich noch eine andere Person kontaktieren, die uns begleitet?

Berührungen und Verhalten

Welche Berührungen werden in dieser Gemeinschaft akzeptiert? Darf man die Hand von jemandem halten oder dessen Schulter berühren? Gibt es bestimmte Verhaltensregeln im Umgang mit älteren Menschen, Kindern, Frauen oder anderen Gruppen?

Religiöse Überzeugungen und Religion

Welche ethnischen und religiösen Gruppen sind in der Gemeinschaft vertreten? Welche religiösen Überzeugungen oder Praktiken sind wichtig? Wie können die Betroffenen das Geschehene verstehen oder erklären?

Sicherheit, Würde und Rechte

Verhalte dich so, dass du die Sicherheit, Würde und Rechte der Menschen, denen du hilfst, respektierst.



SICHERHEIT

Vermeide, dass Menschen durch deine Handlungen weiteren Risiken ausgesetzt werden. Sorge im Rahmen deiner Möglichkeiten dafür, dass die Menschen, denen du hilfst, sicher sind, und schütze sie vor physischen oder psychischen Schäden.

WÜRDE

Behandle die Menschen mit Respekt und im Einklang mit ihren kulturellen und sozialen Normen.

RECHTE

Stelle sicher, dass die Menschen fair und ohne Diskriminierung auf Hilfe zugreifen können. Hilf den Menschen ihre Rechte einzufordern und Zugang zu verfügbarer Unterstützung zu erhalten. Handle stets im besten Interesse eines jeden Menschen, dem du beigestehst.

Vertraulichkeit

Vertraulichkeit steht für gegenseitiges Vertrauen und Respekt und ist sehr wichtig, wenn man eine Bindung zu hilfsbedürftigen Menschen aufbauen möchte. Die Wahrung der Vertraulichkeit setzt voraus, dass Informationen über eine Person nicht ohne deren Einverständnis an andere weitergegeben werden. Damit ist gemeint, dass Informationen nicht ohne Zustimmung an Familienmitglieder, Arbeitskolleginnen und -kollegen, Ärztinnen und Ärzte, andere NGOs, Medien usw. weitergegeben werden dürfen. Es gibt bestimmte Ausnahmen bei dieser Regel, die die Sicherheit der Person, ihrer unmittelbaren Familie oder anderer betreffen. Wenn die Person beispielsweise verletzt ist und nicht sprechen kann, muss man möglicherweise medizinische Hilfe holen und Einzelheiten über ihre Verletzung und ihren Zustand mitteilen, ohne dass man eine Einwilligung einholen kann.



Offenlegung und soziale Stigmatisierung

Die Offenlegung vertraulicher Informationen über jemanden kann dazu führen, dass diese Person sozial stigmatisiert wird. In einigen Gesellschaften werden beispielsweise Menschen, die von sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt betroffen sind, bestraft oder geraten in Lebensgefahr (zusammen mit ihrer engsten Familie). Sie können von ihren Familien und der Gemeinschaft isoliert oder abgelehnt werden. Daher ist Vertraulichkeit bei allen Aspekten im Zusammenhang mit der Unterstützung von Überlebenden sexueller und geschlechtsspezifischer Gewalt unerlässlich. Die Gefahr von Diskriminierung, sozialer Isolation und einer Bestrafung ist sehr real.

FALL

Erfahrungen mit Stigmatisierung und Diskriminierung

Nachdem Jolie herausgefunden hatte, dass sie HIV-positiv war, zog sie sich komplett zurück. Sie hatte sich mit HIV durch ihren Freund angesteckt, der ihr mehrfach untreu gewesen war, und er selbst wusste nicht einmal, bei wem er sich angesteckt hatte. Jolie fühlte sich verraten und hatte Angst. Sie hatte bereits einige Freunde an AIDS verloren und in ihrer Gemeinschaft gab es immer noch eine starke Stigmatisierung und Diskriminierung gegenüber Menschen, die mit dem Virus infiziert waren. Sie wusste, dass die Leute über seine Eskapaden sprachen, und sie vermutete, dass jeder über sie Bescheid wusste.

An einem Samstagmorgen musste Jolie einkaufen gehen, da sie keine Lebensmittel mehr im Haus hatte. Sie machte sich so früh wie möglich auf den Weg, damit sie nicht zu vielen Menschen begegnen würde. Sie wusste jedoch nicht, dass an diesem Samstag ein Markt auf dem Programm stand. Als sie früh am Morgen am Supermarkt ankam, waren draußen bereits Hunderte von Menschen, die ihre Tische und Stände für den Markt aufbauten. Sie bereute, dass sie gekommen war. Sie stieg aus ihrem Auto aus und ging zum Eingang des Supermarktes. Gerade als sie hineingehen wollte, stellten sich ihr zwei Frauen in den Weg. Beide sahen sie angewidert an und bedrohten sie und sagten, dass sie alle anstecken würde, wenn sie den Laden beträte. Jolie lief zu ihrem Auto zurück und fuhr ohne Essen nach Hause.

Menschen, die beispielsweise sexuelle und geschlechtsspezifische Gewalt erlebt haben, könnten Angst vor der Veröffentlichung von Informationen über sie haben. Helfende

müssen die von ihnen unterstützten Personen immer darüber informieren, dass keine Informationen weitergegeben werden, es sei denn, es liegt eine schriftliche Zustimmung vor. Eine Ausnahme von dieser Regel bilden Offenbarungen von Kindern, bei denen die bzw. der Helfende auch ohne deren Zustimmung zur Fürsorge und zum Schutz des Kindes verpflichtet ist.

Die Tatsache, dass eine Person dir ihre Geschichte anvertraut hat, während sie in einer Notlage war, ist ein großer Schritt und ein Zeichen von Vertrauen. Alle persönlichen Informationen sollten daher äußerst sorgfältig behandelt werden. Die Wahrung der Vertraulichkeit ist zu jeder Zeit eine wichtige Strategie zur Gewährleistung der Sicherheit der hilfsbedürftigen Person und zur Minimierung des Risikos von Diskriminierung, Isolation und sozialer Stigmatisierung, die mit ihren schwierigen Erfahrungen verbunden sind.

Dos and Don'ts

Im Folgenden werden in einer Liste die „Dos“ und „Don'ts“ für eine verantwortungsvolle psychologische Erste Hilfe aufgeführt:

DO	DON'TS
Respektiere die Privatsphäre und behandle die Angaben der Person vertraulich	Brich nicht die Geheimhaltungspflicht, außer du hast einen sehr guten Grund dazu
Biete emotionale und praktische Unterstützung	Bohre nicht zu tief nach
Verhalte dich angemessen, indem du die Kultur, das Alter und das Geschlecht der anderen Person berücksichtigst	Sei nicht respektlos und nutze deine Beziehung in der Rolle als Helfende bzw. Helfender nicht aus
Höre aktiv zu	Lasse dich nicht ablenken und denke nicht an andere Dinge, während dir jemand etwas Wichtiges erzählt
Sei dir deiner eigenen Voreingenommenheit und Vorurteile bewusst und lege sie ab	Verurteile die Person nicht für ihre Handlungen und Gefühle
Respektiere das Recht der Menschen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen, und fördere Selbsthilfe, damit sie ihre Probleme selbst lösen können	Sage anderen nicht, was sie tun oder wie sie ihre Probleme lösen sollen
Sei ehrlich und vertrauenswürdig	Mache keine falschen Versprechungen und gib keine falschen Informationen
Hilf den Menschen dabei, Zugang zu den Grundbedürfnissen zu erhalten	Bitte nicht um Geld oder Gefälligkeiten für deine Hilfe
Erkenne, wenn etwas für dich zu schwer zu bewältigen ist	Überschätze nicht deine eigenen Fähigkeiten
Mache den Menschen klar, dass sie Hilfe in der Zukunft in Anspruch nehmen können, auch wenn sie deine Hilfe jetzt nicht möchten	Setze die Person nicht weiter unter Druck, wenn sie deine Unterstützung nicht wünscht
Beende deine Unterstützung auf respektvolle Art und Weise	Beende die Hilfe nicht abrupt, ohne vorher Informationen über die weitere Unterstützung zu geben und das Gespräch zu beenden

Das Ende deiner Hilfe

Psychologische Erste Hilfe ist keine dauerhafte Unterstützung. Es handelt sich in der Regel um ein einmaliges Zusammentreffen oder Gespräch, das je nach Situation zwischen 30 und 60 Minuten dauert. Wenn alles getan wurde, um der Person in Not zu helfen, und die Hilfe endet, sollte man das der betroffenen Person klar und deutlich erklären. Wenn ab diesem Zeitpunkt jemand anderes helfen soll, stelle die neue Helfende oder den neuen Helfenden vor. Verabschiede dich von der Person in einer positiven Art und Weise und wünsche ihr alles Gute. In vielen Situationen besteht die Notwendigkeit einer Nachbetreuung und Überprüfung, ob die Person in Not die benötigte Hilfe erhalten hat und ob es ihr gut geht.

Self-Care: Hinschauen, Zuhören, Verbinden



Self-Care: Hinschauen, Zuhören, Verbinden

Zu einer verantwortungsvollen Hilfe gehört, dass die Helfenden auf ihre eigene Gesundheit und ihr Wohlbefinden achten. Helfende können durch die Unterstützung anderer in Krisensituationen oder durch ihre eigene Belastung betroffen sein. Die Erbringung psychologischer Erster Hilfe kann sowohl physisch als auch emotional schwierig sein. Der Umgang mit in Not geratenen Menschen ist nicht einfach und kann zu Schuldgefühlen, Traurigkeit und Frustration führen, wenn Helfende das Gefühl haben, dass sie nicht genug getan haben.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Helfende durch die Bereitstellung von Hilfe in Krisensituationen persönlich betroffen sein können. Außerdem wird aufgezeigt, wie die Handlungsprinzipien der PFA genutzt werden können, um ihnen dabei zu helfen, sich um sich selbst zu kümmern und mit Stresssituationen in ihrem Privatleben umzugehen.

Erkenne deine eigenen Grenzen und Einschränkungen

Der Wunsch, anderen zu helfen, ist eine menschliche Eigenschaft. Menschen, die sich zu psychologischen Ersthelferinnen bzw. Ersthelfern ausbilden lassen, tun dies oft, weil es ihnen ein Gefühl von Sinnhaftigkeit gibt und ihren Wunsch, Menschen in Not zu helfen, erfüllt. Manchmal haben sie auch persönliche Erfahrungen mit Verlust oder anderen schwierigen Lebenssituationen gemacht und möchten anderen helfen, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen. Persönliche Erfahrungen können das Verständnis und das Einfühlungsvermögen dafür, was jemand anderes durchmacht, verbessern. Sie können jedoch auch einen negativen Einfluss auf die Helfende bzw. den Helfenden haben, indem sie zu Vermutungen über die Bedürfnisse der hilfsbedürftigen Person führen. Sie können auch die Offenheit und das Vermögen der bzw. des Helfenden trüben, die Situation der hilfsbedürftigen Person wirklich zu verstehen, sowie ihre Fähigkeiten und Ressourcen zur Selbsthilfe.



Helfende können Situationen erleben oder von Problemen hören, mit denen andere konfrontiert sind und die ihre eigenen moralischen Standards und Einstellungen infrage stellen. Dies kann dazu führen, dass sie über die hilfsbedürftige Person aufgrund ihrer eigenen Vorurteile oder Überzeugungen ungerecht urteilen. Für psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer ist es wichtig, dass sie sich ihrer eigenen Erfahrungen und Überzeugungen bewusst sind und in ihrer Rolle als Helfende für andere eine offene und nicht wertende Haltung einnehmen.

Ein Verständnis der eigenen Vorlieben und Grenzen als Helfende bzw. Helfender ist eine wichtige Voraussetzung für die psychologische Erste Hilfe. Manche Menschen fühlen sich zum Beispiel wohler bei der Hilfe für

andere, wenn sie diese individuell und auf einer One-to-One-Basis leisten können, während andere lieber als Mitglied eines Teams helfen. Andere wiederum arbeiten ungern mit Kindern, weil es sie zu sehr belastet, wenn Kinder verletzt oder misshandelt werden. Man muss die Grenzen seiner eigenen Fähigkeiten kennen und wissen, wann und wo man jemanden an andere Stellen vermitteln sollte, die ihr oder ihm weiterhelfen können.

Zu guter Letzt darf man nicht vergessen, dass jeder ein Mensch ist, auch die bzw. der Helfende. Mitarbeitende bzw. freiwillige Helfende des Roten Kreuzes und des Roten Halmonds helfen oft in ihren lokalen Gemeinschaften und treffen Menschen, die sie persönlich kennen und die in Not sind, oder ihren eigenen Familien sind direkt betroffen. Die Helfenden müssen sich ihrer eigenen Bedürfnisse bewusst sein, ihre eigenen Reaktionen akzeptieren und selbst auf Hilfe zurückgreifen, um mit der Situation zurechtzukommen.

Erkenne Anzeichen und Symptome von Stress und Burnout

Mitarbeitende bzw. freiwillige Helfende müssen die Anzeichen von Stress und Burnout verstehen und erkennen. So können sie versuchen, den Aufbau von zu Burnout führendem Stress zu vermeiden. Stress ist eine normale Reaktion auf eine körperliche oder emotionale Herausforderung und tritt auf, wenn die Anforderungen nicht mit den Ressourcen zur Bewältigung im Gleichgewicht stehen. In der folgenden Box werden häufige Anzeichen von Belastung aufgeführt, die bei Mitarbeitenden bzw. freiwilligen Helfenden auftreten können, die bei Krisen eingesetzt werden.

KÖRPERLICHE HERAUSFORDERUNGEN
Schlafstörungen Magenprobleme wie Durchfall oder Übelkeit Ein schneller Herzschlag Starke Müdigkeit Muskelzittern und -verspannungen Rücken- und Nackenschmerzen aufgrund von Muskelverspannungen Kopfschmerzen Fehlende Möglichkeit zur Entspannung und Erholung Leicht aufkommende Angstzustände
EMOTIONALE HERAUSFORDERUNGEN
Stimmungsschwankungen: Man fühlt sich in einem Moment glücklich und im nächsten traurig. Man fühlt sich übermäßig emotional Schnelle Reizbarkeit Wut Depression, Traurigkeit Angst Gefühllosigkeit
PSYCHISCHE HERAUSFORDERUNGEN
Konzentrationschwäche Verwirrung Unorganisierte Gedanken Kurzzeitgedächtnis Entscheidungsschwäche Träume oder Alpträume Aufdringliche und unerwünschte Gedanken

GEISTIGE HERAUSFORDERUNGEN

Leeregefühl
 Sinnverlust
 Mutlosigkeit und Hoffnungslosigkeit
 Zunehmende negative Lebenseinstellung
 Zweifel
 Zorn auf Gott
 Entfremdung und Verlust des Zugehörigkeitsgefühls

VERHALTENSBEZOGENE HERAUSFORDERUNGEN

Risikobereitschaft, z. B. rücksichtsloses Fahren Über- oder Unterernährung
 Starkes Rauchen
 Völlige Energielosigkeit
 Hypervigilanz
 Aggression und verbale Ausbrüche
 Alkohol- oder Drogenkonsum
 Zwanghaftes Verhalten, z. B. nervöse Tics und Auf-und-ab-Gehen
 Rückzug und Isolation

Es gibt verschiedene Arten von Stress:

ALLTAGSSTRESS: Damit sind die Herausforderungen im Leben gemeint, die uns wach und aufmerksam halten und ohne die das Leben für viele Menschen langweilig und letztlich nicht lebenswert wird.

Mehr erfahren

über den Umgang mit Stress bei humanitären Einsätzen kann man auf der Webseite der Antares Foundation www.antaresfoundation.org



ANTARES
FOUNDATION

KUMULATIVER STRESS: Ein solcher Stress entsteht, wenn die Stressquellen über einen längeren Zeitraum anhalten und die regulären Abläufe und das tägliche Leben beeinträchtigen.

AKUTER STRESS: Dieser Stress entsteht in bestimmten akuten Situationen, die oft durch Schockreaktionen gekennzeichnet sind und in denen Menschen physisch und psychisch leiden.

KRITISCHER STRESS: Gemeint sind Situationen, in denen Menschen den an sie gestellten Anforderungen nicht gewachsen sind und körperlich oder psychisch leiden.

Mitarbeitende sowie freiwillige Helfende, die ständig Stress ausgesetzt sind, ohne dabei die nötige Unterstützung zu erhalten, können an einer psychischen Störung erkranken, die als „Burnout“ bezeichnet wird. Burnout ist ein emotionaler Zustand, der durch langfristigen Stress verursacht wird und durch chronische emotionale Erschöpfung, Energiemangel, eine verminderte Begeisterung und Motivation zur Arbeit, eine verminderte Arbeitseffizienz, ein vermindertes Gefühl für persönliche Leistungen, Pessimismus und Zynismus gekennzeichnet ist.

Oft merkt die oder der Betroffene selbst als Letzte/r, dass sie/er an einem Burnout leidet. Aus diesem Grund ist für alle – auch für andere Teammitglieder und Teamleiterinnen bzw. -leiter – das Erkennen des Geschehens wichtig, damit die betroffene Person unterstützt werden kann. Manchmal zeigen Mitarbeitende sowie freiwillige Helfende Anzeichen von schweren Stressreaktionen oder anderen mentalen Problemen. Jede Organisation sollte über einen Mechanismus zur Vermittlung von Personen verfügen, die professionelle Hilfe benötigen.

Die Anwendung von den Prinzipien HINSCHAUEN, ZUHÖREN, VERBINDEN bei der Self-Care

Die Prinzipien „Hinsehen“ und „Zuhören“ der PFA können angewendet werden, wenn die bzw. der Helfende die Risikofaktoren für das eigene Wohlbefinden und die eigenen persönlichen Grenzen sowie Situationen, die sie/ihn überfordern oder besonders stressen, erkennt. Das kann präventiv wirken, da die bzw. der Helfende sich der eigenen Stärken und Schwächen in der Rolle als Helfende oder Helfender bewusst wird und weiß, wann sie bzw. er andere um Hilfe bitten muss. „Hinsehen, Zuhören und Verbinden“ findet auch Anwendung, wenn die bzw. der Helfende die eigenen Anzeichen und Symptome einer Belastung erkennt und lernt, diese auf positive und hilfreiche Weise zu bewältigen.

Es gibt verschiedene Faktoren, die entweder das Risiko einer Belastung erhöhen oder als Schutzfaktoren wirken und das Wohlbefinden steigern können. Man sollte wissen, welche das sind, um Risikofaktoren zu minimieren und die Schutzfaktoren zu fördern.

Self-Care: Hinschauen

Der erste Schritt, den Helfende im Rahmen der Self-Care unternehmen können, umfasst die Beobachtung ihrer Reaktionen auf die Umstände, mit denen sie in Krisensituationen konfrontiert sind. Die Reaktionen hängen in der Regel mit den Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden und mit den organisatorischen Problemen zusammen, aber auch mit ihrer Belastung, wenn sie die Auswirkungen einer Krise auf die betroffene Bevölkerung sehen.

Daher ist es für die Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden hilfreich, wenn sie sich ihre eigenen Reaktionen ansehen und anerkennen, dass diese vorhanden sind. Durch die Verwendung der in der Tabelle aufgeführten Kategorien in Form einer Checkliste können Personen auf erhöhten Stress in bestimmten Lebensbereichen hingewiesen werden. Gibt es körperliche, emotionale, psychische, geistige oder verhaltensbezogene Anzeichen, die Anlass zur Sorge geben könnten? Wenn Helfende selbst in ihr Inneres blicken und feststellen, dass sie bestimmte körperliche Symptome haben, die nicht nachlassen, wie z. B. Rückenschmerzen und Verspannungen in den Schultern und Schlafstörungen, müssen sie möglicherweise Maßnahmen ergreifen.

Self-Care: Zuhören

Der nächste Schritt besteht darin, darauf zu hören, wie sich diese Reaktionen auf die Gefühle der Helfenden gegenüber ihrer Tätigkeit auswirken. So als würde man auf eine innere Stimme hören. Unter dem Strich können sich Einzelpersonen beispielsweise sagen: „Ich bin zu beschäftigt und brauche eine Pause.“ „Das war zu schwierig für mich. Ich weiß nicht wirklich, was ich tun soll.“ „Warum



haben meine Kinder genug zu essen, während die Kinder hier hungern? Ich fühle mich deswegen richtig schuldig.“

Wenn die Helfenden darauf hören, was ihre Reaktionen beeinflussen könnte, ist es wichtig, dass sie daran denken, dass sowohl Arbeitsbedingungen und organisatorische Probleme als auch persönliche Probleme in ihrem Leben Schwierigkeiten verursachen können.

Die Arbeitsbedingungen sind oft herausfordernd und Mitarbeitende und freiwillige Helfende müssen möglicherweise körperlich anstrengende, erschöpfende und manchmal gefährliche Aufgaben ausführen oder es wird von ihnen erwartet (oder sie erwarten es von sich selbst), dass sie unter schwierigen Umständen lange arbeiten. Organisatorische Probleme können eine unklare oder nicht vorhandene Stellenbeschreibung oder eine unklare Rolle im Team sein. Mitarbeitende und freiwillige Helfende wurden möglicherweise schlecht auf ihre Aufgaben vorbereitet oder eingewiesen oder es gab keine klaren Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit. Sie fühlen sich möglicherweise von ihren Kolleginnen bzw. Kollegen oder der Teamleitung nicht unterstützt, haben Schwierigkeiten mit der Dynamik innerhalb des Teams oder arbeiten mit Teammitgliedern zusammen, die gestresst oder ausgebrannt sind.

Auf persönlicher Ebene entwickeln einige Mitarbeitende und freiwillige Helfende möglicherweise idealistische oder unrealistische Erwartungen an das, was sie tun können, um anderen zu helfen. Zudem haben sie das Gefühl, dass sie alle Probleme für die Menschen, denen sie geholfen haben, hätten lösen müssen. Das kann zu Schuldgefühlen führen, wenn sie feststellen, dass sie dazu nicht in der Lage waren. Sie können sich auch schuldig fühlen, wenn jemand, dem sie geholfen haben, stirbt, oder wenn sie auf ihr eigenes Bedürfnis nach Ruhe oder Unterstützung achten. Einige Mitarbeitende und freiwillige Helfen-



Persönliche Schutzfaktoren

- Die Zugehörigkeit zu einem Team
- Das Empfinden der Arbeit als etwas Sinnvolles
- Die Motivation, anderen zu helfen
- Die Beibehaltung von täglichen Routinen und Strukturen
- Die Fähigkeit, die Arbeit hinter sich zu lassen und sich zu erholen
- Die Gewissheit, dass es Unterstützung gibt, falls und wenn sie benötigt wird
- Die Fähigkeit, den Teammitgliedern Unterstützung zu geben und von ihnen Unterstützung zu erhalten
- Die Beibehaltung der eigenen kulturellen Praktiken und Überzeugungen
- Die Zugehörigkeit zu einer fürsorglichen Familie oder Gemeinschaft.

Organisatorische Schutzfaktoren

- Regelmäßige Meetings, die alle Mitarbeitende sowie freiwillige Helfende zusammenbringen und das Zugehörigkeitsgefühl zum Team fördern
- Eine Organisationskultur, in der die Menschen offen über Probleme sprechen und den Grundsatz der Vertraulichkeit respektieren können
- Das Zeigen von Wertschätzung für die Arbeit der freiwilligen Helfenden
- Angemessene Arbeitsbedingungen durch Richtlinien und Strategien
- Die Bereitstellung klarer Informationen darüber, wie man Zugang zu verfügbaren Hilfen erhält.

Erkennung der persönlichen Grenzen

Etwas Ruhe kann helfen

Anton hatte einen langen Arbeitstag bei der Hotline, bei dem er sich das viele Leid und den Schmerz von Menschen mit HIV angehört hatte. Hier sind einige Beispiele dafür, wie er Self-Care unter Anwendung der Grundsätze der PFA praktizierte:

HINSCHAUEN

Als ich nach Hause kam, fühlte ich mich plötzlich sehr schlecht. Ich war traurig, müde, frustriert und fühlte mich sehr angespannt.

ZUHÖREN

Nachdem ich über das Geschehene nachgedacht hatte, wurde mir klar, dass diese Schicht viel zu lange gedauert hatte. Ich hatte echt nicht genug Energie, weil meine eigene Tochter auch krank war und wir zu Hause einige Schwierigkeiten hatten. Mir wurde klar, dass ich damit nicht mehr zurechtkam.

VERBINDEN

Ich rief meine Teamleiterin an und sagte ihr, dass ich mich schlecht fühlte und dass mir die Dinge aus dem Ruder liefen. Ich brauchte im Moment mehr Zeit, um mich um meine Tochter und meine Familie zu kümmern. Meine Teamleiterin war sehr verständnisvoll, und wir vereinbarten, uns nach einer Woche noch einmal zu unterhalten und zu sehen, ob ich bereit wäre, meine ehrenamtliche Arbeit wieder aufzunehmen.

Ein Gespräch mit einer anderen Person kann helfen

John arbeitete im Rettungsdienst seiner örtlichen nationalen Gesellschaft. Er hatte gerade Dienst, als ein Anruf wegen eines jungen Mädchens einging, das damit drohte, sich von einem Gebäude zu stürzen, um seinem Leben ein Ende zu setzen. Er schloss sich dem Einsatzteam an und sprang rasch in den ersten Krankenwagen, der zum Einsatzort fuhr. Sie erfuhren per Funk mehr Einzelheiten über die Situation, während sie durch die Straßen zum Einsatzort rasten.

HINSCHAUEN

John merkte, dass er sich immer unruhiger fühlte, je näher sie dem Gebäude kamen. Er hatte nicht wirklich darüber nachgedacht, was sie erwarten könnte, bevor sie aufbrachen. Obwohl er ein erfahrener freiwilliger Helfer war, war das heute möglicherweise zu viel für ihn.

ZUHÖREN

Jetzt wusste er, was ihn so nervös gemacht hatte: Seine junge Nichte lag derzeit im Krankenhaus und erholte sich dort wegen selbstverletzenden Verhaltens. Er hatte sie in letzter Zeit unterstützt – zwar als Onkel und nicht in seiner offiziellen Funktion, aber dennoch war es sehr stressig.

VERBINDEN

Als er nach Hause kam, sprach er mit seiner Frau über die Situation und spürte, wie sein Stresslevel langsam abnahm. Dadurch, dass er seine eigene Reaktion besser verstand und mit jemandem darüber sprechen konnte, fühlte er sich besser und so konnte er sich wieder ähnlichen Aufgaben bei der Arbeit stellen. Er informierte seiner Teamleitung darüber, wie er sich gefühlt hatte, aber auch, wie er mit diesen Gefühlen umgegangen war. Er wollte nur sichergehen, dass diese über seine Situation informiert war.

de können in ihrer Rolle als Helfende auch in moralische oder ethische Zwiespälte geraten, z. B. wenn sie entscheiden müssen, wessen Bedürfnisse wichtiger sind als die anderer.

Manchmal führt humanitäre Arbeit dazu, dass sich Helfende von der eigenen Familie und ihrem Privatleben entfremdet fühlen, weil sie zu Hause nicht im Detail über ihre Erfahrungen sprechen können. Sie haben vielleicht auch das Gefühl, dass sie ihre Aufgaben nicht angemessen bewältigt haben oder nicht ausreichend darauf vorbereitet waren, sich der Frustration und der Wut der betroffenen Menschen zu stellen, die das Gefühl haben, dass ihre Bedürfnisse nicht erfüllt worden sind. Das Miterleben traumatischer Ereignisse oder das Anhören der Geschichten von Überlebenden über Traumata und Verluste kann ebenfalls sehr schwierig sein.

Self-Care: Verbinden

Die Verbindung mit anderen oder die Teilnahme an Aktivitäten ist der entscheidende dritte Schritt für Helfende bei der Selbstfürsorge. Mitarbeitende und freiwillige Helfende können sich beispielsweise Unterstützung von anderen holen, indem sie Peer-Support in Anspruch nehmen oder sich an ihre Teamleitung wenden. Sie könnten sich für die Aufnahme von Aktivitäten entscheiden, die ihnen im Rahmen eines Self-Care-Programms zu mehr Wohlbefinden verhelfen, wie z. B. Spaziergänge, das Verbringen von mehr Zeit mit Freunden oder regelmäßige Auszeiten von der Arbeit.

Die folgende Box zeigt persönliche und organisatorische Faktoren auf, die zum Schutz des individuellen Wohlbefindens beitragen. Wichtig ist, dass Helfende daran denken, dass diese beiden Faktoren (der persönliche und der organisatorische Faktor) eine Rolle bei der Aufrechterhaltung ihres Wohlbefindens bei der Arbeit spielen, bei der sie Hilfe für andere leisten. Andernfalls setzen sie sich der Gefahr aus, dass sie allein die Verantwortung für Dinge übernehmen, bei denen ihnen ihre Kolleginnen und Kollegen, Teammitglieder und Vorgesetzten helfen könnten.

Supervision und Peer- Support

Supervisions- und Unterstützungssysteme sind bei der Unterstützung aller, die an der Leistung von PFA beteiligt sind, äußerst wichtig. Den Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden in der PFA sollte eine Teamleitung als Ansprechperson zur Verfügung stehen, falls sie sich überfordert fühlen oder ihre Arbeit, anderen zu helfen, negative Auswirkungen auf sie hat.

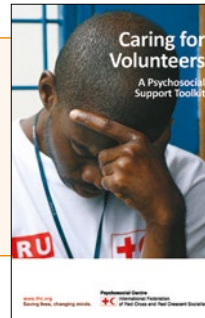
Peer-Support ist ein Schlüsselement innerhalb eines Unterstützungssystems für Helfende. Unter „Peer-Support“ versteht man die Unterstützung von Peers (d. h. Personen, die sich in derselben Position wie die bzw. der Helfende befinden). Peer-Support ist ein aktiver Prozess, bei dem sich Peers gegenseitig unterstützen und die Zeit und den Raum schaffen, um über Reaktionen, Gefühle und Bewältigungsmechanismen zu sprechen. Hierbei handelt es sich um eine nützliche Strategie, die schnell umgesetzt werden kann und die Ressourcen innerhalb einer Organisation gut nutzt.

Peer-Support kann verhindern, dass Mitarbeitende und freiwillige Helfende unter Stress noch mehr Probleme entwickeln, da sie voneinander lernen, wie sie damit umgehen können. Außerdem können Mitarbeitende und freiwillige Helfende so Missverständnisse oder Fehlinterpretationen von Verhaltensweisen reduzieren, da sie mehr über die Herausforderungen und Bewältigungsstrategien der anderen erfahren.

Peer-Supporter tauschen Erfahrungen aus und unterstützen sich gegenseitig kurzfristig. An dieser Stelle ist es wichtig zu betonen, dass Peer-Supporter KEINE Berater sind und dass Peer-Support keine professionelle Hilfe ersetzen soll. Professionelle psychosoziale Betreuerinnen und Betreuer können bei der Schulung und Beaufsichtigung von Peer-Supportern eine Rolle spielen. Sie können Peer-Supportern bei der Fehlerbehebung helfen und Peers vermitteln, die möglicherweise zusätzliche professionelle Hilfe benötigen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten zur Förderung von Peer-Support, z. B. Buddy-Systeme und PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams. Weitere Informationen zum Peer-Support findet man in *Modul 4: PFA in Gruppen – Unterstützung für Teams*.

Mehr erfahren kann man in der Bibliothek des Referenzzentrums für psychosoziale Unterstützung der IFRC, im Leitfaden *Caring for Volunteers: (Betreuung von freiwilligen Helfenden)* www.pscentre.org



Monitoring und Evaluierung (M&E) von PFA

JAKOB DALL/DANISH RED CROSS



Monitoring und Evaluierung (M&E) von PFA

Was ist M&E?

Monitoring ist ein kontinuierlicher Prozess, bei dem Informationen gesammelt und analysiert werden, um die Umsetzung eines Projekts oder Programms mit den erwarteten Ergebnissen zu vergleichen. Das Monitoring liefert regelmäßiges Feedback und Hinweise auf Fortschritte oder mangelnde Fortschritte bei der Erreichung der angestrebten Ergebnisse. Im Allgemeinen werden dabei Daten zu Umsetzungsprozessen, Strategien und Ergebnissen gesammelt und analysiert und Korrekturmaßnahmen empfohlen.

Unter Evaluierung versteht man die systematische und objektive Bewertung eines laufenden oder abgeschlossenen Projekts oder Programms, seiner Konzeption, Durchführung und Ergebnisse. Die Evaluierung bestimmt die Relevanz und Erfüllung der Ziele, die

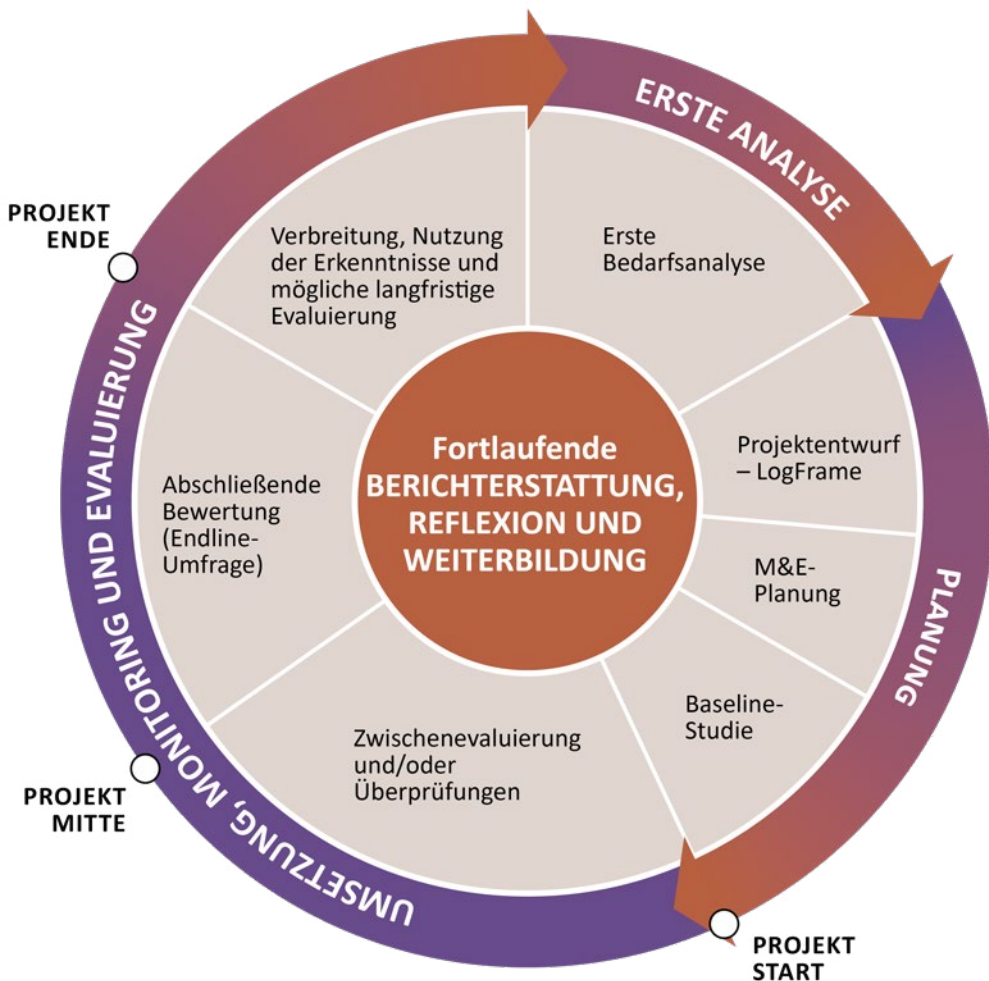


Abbildung 2: Das Diagramm zeigt die wichtigsten Aktivitäten im Bereich M&E im Projekt-/Programmszyklus.
Quelle: Leitfaden zum Projekt-/Programmmonitoring und -evaluierung (M&E). Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften, Genf, 2011. S. 12.

Effizienz, Effektivität, Wirkung und Nachhaltigkeit. Eine Evaluierung sollte glaubwürdige und nützliche Informationen liefern, die zur Einbeziehung der gewonnenen Erkenntnisse in den Entscheidungsprozess sowohl der Begünstigten als auch der Geber führen.

M&E ist ein zentrales Element im Programm-Management-Zyklus. Das obige Diagramm zeigt die typischen Phasen der Projekt-/Programmplanung, -überwachung, -evaluierung und -berichterstattung. M&E-Systeme werden in der Regel von Anfang an in Verbindung mit der Projektplanung entwickelt und in jede Zyklusphase integriert. Mehr erfahren über M&E speziell für psychosoziale Interventionen kann man im *IFRC-Monitoring- und Evaluierungsrahmen für psychosoziale Unterstützungsmaßnahmen*, der vom Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC entwickelt wurde und auf der Webseite verfügbar ist.

Der IFRC-Monitoring- und Evaluierungsrahmen für psychosoziale Unterstützungsmaßnahmen

Das Referenzzentrum für psychosoziale Unterstützung der IFRC hat den *IFRC-Monitoring- und Evaluierungsrahmen für psychosoziale Unterstützungsmaßnahmen* (IFRC Monitoring and Evaluation Framework For Psychosocial Support Interventions) entwickelt, um bewährte Verfahren für das Monitoring und die Evaluierung (M&E) in den globalen psychosozialen Programmen der IFRC zu fördern. Der Rahmen soll die nationalen Gesellschaften bei der Entwicklung relevanter M&E-Systeme für psychosoziale Programme, bei der Programmplanung und der Entwicklung von psychosozialen Strategien sowie bei der globalen Berichterstattung über die Fortschritte bei psychosozialen Programmen unterstützen. Der Rahmen besteht aus verschiedenen Instrumenten, die den nationalen Gesellschaften beim Aufbau von Kapazitäten helfen sollen, um einen systematischen Ansatz für das M&E ihrer psychosozialen Programme zu entwickeln:

1. EIN LEITHINWEIS

Der Leithinweis bietet einen Überblick über die M&E-Ansätze und -Prinzipien als Schlüsselkomponenten des Programm-Management-Zyklus. Die Ziele und Indikatoren des psychosozialen Programms werden abgedeckt, wobei auch quantitative und qualitative Indikatoren berücksichtigt werden. Außerdem wird eine Anleitung zur Entwicklung von M&E-Plänen gegeben. Darüber hinaus finden sich darin ethische Grundsätze und andere grundlegende Anforderungen für die Vorbereitung vom Monitoring und der Evaluierung, wie z. B. die Schulung von Mitarbeitenden sowie freiwilligen Helfenden der nationalen Gesellschaften in der Durchführung von Monitoring- und Evaluierungsmaßnahmen.

2. EIN LEITHINWEIS FÜR INDIKATOREN

Der Leitfaden für Indikatoren enthält eine Reihe von Beispielindikatoren, die sich weitgehend auf die verschiedenen psychosozialen Programme der nationalen Gesellschaften übertragen lassen. Obwohl jedes psychosoziale Programm einzigartig ist, was den Kontext, in dem es umgesetzt wird, und die beteiligten Personen betrifft, gibt es bestimmte Schwerpunktbereiche, die von verschiedenen Arten von psychosozialen Programmen gemeinsam genutzt werden. Die Beispielindikatoren erfassen die wichtigsten Veränderungsaspekte, die mit den psychosozialen Programmen erreicht werden sollen. Der Leitfaden vermittelt ein umfassendes Verständnis über die Veränderungen, die sich aus den psychosozialen Programmen auf der Ziel-, Ergebnis- und Output-Ebene ergeben können. Es handelt sich um einen Fahrplan für die Entwicklung eines M&E-Systems und Indikatoren für psychosoziale Programme.

3. EINE TOOLBOX

Die Toolbox enthält Anleitungen und Tools für die Datenerfassung im Rahmen des M&E von psychosozialen Programmen.

PFA und M&E

PFA-bezogene Aktivitäten können auf vielfältige Weise in psychosoziale Programme oder andere Programme integriert werden, z. B. als Schulungen zur Förderung der Fähigkeiten von Mitarbeitenden und freiwilligen Helfenden im Bereich der PFA und als Maßnahmen zur Unterstützung von Menschen in Not. Demzufolge kann es im M&E-System eines Programms mehrere Indikatoren geben, die sich auf PFA beziehen.

Hier ist ein Beispiel dafür, wie Aktivitäten im Rahmen der PFA in ein M&E-System mit festgelegten Zielen, Ergebnissen, Outputs, Indikatoren und Mitteln zur Überprüfung integriert werden können.

ZIELERKLÄRUNG: Ein verbessertes psychosoziales Wohlbefinden, eine verbesserte Resilienz und ein gesteigertes Vermögen zur Linderung menschlichen Leids		
Objektives Statement für das Ergebnis (Erbringung von psychosozialen Dienstleistungen): Die Zielgruppe erreicht und erhält ihr persönliches und zwischenmenschliches Wohlbefinden und ihre Leistungsfähigkeit.		
Objektives Statement für Outputs: Zielbegünstigte (z. B. Überlebende von Krisenereignissen) erhalten PFA entsprechend ihren Bedürfnissen und in einem angemessenen Zeitrahmen.		
Outputs	Indikatoren	Mittel zur Überprüfung
Zielbegünstigte (z. B. Überlebende von Krisenereignissen) erhalten psychologische Erste Hilfe (PFA) entsprechend ihren Bedürfnissen und in einem angemessenen Zeitrahmen	Psychologische Erste Hilfe Geschätzte Anzahl der Zielbegünstigten von PFA innerhalb eines bestimmten Zeitraums nach der Exposition gegenüber einem Krisenereignis Die Nachbetreuung und Vermittlungen erfolgen entsprechend den Bedürfnissen der Zielbegünstigten	Programm-Management-Zyklusberichte: Aufzeichnungen über die Tätigkeiten des Personals und der freiwilligen Helfenden inklusive der Dokumentation über die Vermittlungen

M&E-Tools zur Messung der PFA

Die Toolbox im „IFRC Monitoring and Evaluation Framework For Psychosocial Support Interventions“ bietet eine Reihe verschiedener Tools, die in einem Programm-Management-Zyklus zur Messung des Wohlbefindens, zur Erfassung qualitativer Daten und zur Messung von Qualitätsstandards eingesetzt werden können.

Es folgt ein Beispiel für einen Fragebogen zur Kapazitätsbewertung, in dem PFA zur Klärung bestehender Kapazitäten und Lücken bei der Umsetzung qualitativ hochwertiger psychosozialer Interventionen durch nationale Gesellschaften enthalten ist.

FRAGEBOGEN ZUR KAPAZITÄTSEBWERUNG				
Psychologische Erste Hilfe	Vollständig	Teilweise	Überhaupt nicht	Ich weiß es nicht
Werden alle freiwilligen Helfenden in psychologischer Erster Hilfe geschult?				
Ist PFA ein Teil des Erste-Hilfe-Kurses?				
Welche Gruppen von freiwilligen Helfenden wurden in PFA geschult?	Wie viele Ausbilder/Trainer bzw. Ausbilderinnen/Trainerinnen für PFA habt ihr? (bitte die Anzahl eintragen):			

Hier ist ein Beispiel für ein Formular zur Evaluierung der Teilnehmenden aus einem der Schulungsmodule im Schulungspaket für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften:

EVALUIERUNG DER SCHULUNG ÜBER DIE GRUNDLAGEN DER PFA					
	Sehr schlecht	Schlecht	Durch- schnittlich	Gut	Ausge- zeichnet
1. Wie würdest du den Inhalt der Schulung insgesamt bewerten?					
Kommentare:					
2. Allgemeine Kommentare: Teile uns bitte mit, inwieweit du den folgenden Aussagen zustimmst	Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme zu	Ich stimme voll und ganz zu	
2.1 Der Inhalt war interessant und ansprechend					
2.2 Die Schulung erfüllte die Schulungsziele					
3. Kenntnisse und Fähigkeiten: Teile uns bitte mit, inwieweit du den folgenden Aussagen zustimmst					
3.1 Ich weiß jetzt mehr über Reaktionen auf Belastungen					
3.2 Ich weiß jetzt, was psychologische Erste Hilfe ist und was sie nicht ist					
3.3 Ich verstehe die drei Handlungsprinzipien: Hinsehen, Zuhören und Verbinden					
3.4 Ich habe geübt, PFA bei einer in Not geratenen Person zu leisten					
3.5 Ich habe die komplexen Reaktionen und Situationen berücksichtigt					
3.6 Ich verstehe die Bedeutung der Self-Care, wenn ich anderen helfe					
4. Folgendes hat mir beim Verständnis geholfen					
4.1 Diskussionen im Plenum					
4.2 PowerPoint-Präsentationen					
4.3 Gruppenübungen					
4.4 Rollenspiele					
5. Der bzw. die Vortragende					
5.1 Der bzw. die Vortragende war mit dem Thema vertraut					
5.2 Der bzw. die Vortragende hat den Inhalt klar und logisch dargestellt					
5.3 Der bzw. die Vortragende hatte gute Moderationsfähigkeiten					
6. Allgemeine Gedanken über die Schulung					
6.1 Ich verstehe jetzt die psychologische Erste Hilfe besser					
6.2 Das Lernumfeld war sicher und integrativ					
6.3 Die Gesamtlänge des Kurses war angemessen					
7. Was war gut an der Schulung?					
8. Was war nicht gut an der Schulung?					

Nationale Gesellschaften sollten den *IFRC Monitoring and Evaluation Framework For Psychosocial Support Interventions* überprüfen, um die spezifischen M&E-Tools zu entwickeln, die sie für die in ihren Programmen enthaltenen PFA-Aktivitäten benötigen, wie z. B. Schulungen oder die Bereitstellung von Dienstleistungen. Das unten aufgeführte Fallbeispiel der Gesellschaft des Roten Kreuzes in Hongkong zeigt, wie M&E-Tools entwickelt wurden, um die Qualität des Kapazitätsaufbaus sicherzustellen und die Wirksamkeit der Schulung in psychologischer Erster Hilfe und der Erbringung von Dienstleistungen zu untersuchen.

FALL

PFA beim Roten Kreuz in Hongkong, eine Zweigstelle der Gesellschaft des Roten Kreuzes in China

Das Rote Kreuz in Hongkong, eine Zweigstelle der Gesellschaft des Roten Kreuzes in China, hat PFA seit 2004 als zentralen Schwerpunkt in seine psychosozialen Programme aufgenommen. Zur Qualitätssicherung der Aktivitäten zum Kapazitätsaufbau und der Bereitstellung von Dienstleistungen wurden ein detailliertes und umfassendes Schulungsprogramm und ein M&E-System entwickelt. Innerhalb der PFA-Teams des Roten Kreuzes in Hongkong gibt es mehrere Schulungs- und Kompetenzstufen, darunter psychologische Ersthelfer und Ersthelferinnen, PFA-Leiterinnen und -Leiter, professionelle freiwillige Helfende und interne klinische Psychologinnen und Psychologen, die als Mastertrainer fungieren. Das folgende Diagramm zeigt die unterschiedlichen Schulungsanforderungen und Details dieser verschiedenen Rollen.

Entwicklung der Freiwilligenarbeit und Qualitätskontrolle

Interne klinische Psychologinnen und Psychologen als Mastertrainer

Professionelle freiwillige Helfende

- Klinische und pädagogische Psychologinnen und Psychologen
- Schulung in Kursen zur psychologischen Ersten Hilfe
- Ehrenamtliche Trainerinnen und Trainer und professionelle Unterstützung bei Notfalldiensten

3

PFA-Leitende

- Aktive Teilnahme als Lehrassistentinnen und -assistenten an Notfalleinsätzen und Simulationsübungen
- Teilnahme am PFA-Leiter-Kurs mit 100 % Anwesenheit
- Bestehen des Abschlussgesprächs
- 2-jährige Dienstzeit

2

Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer

- 1. Gespräch
- Abschluss des 18-stündigen PFA-Kurses mit 100 % Anwesenheit
- Bestehen der Bewertung (inklusive schriftlicher Prüfung, Rollenspiel und 2. Gespräch)
- 3-jährige Dienstzeit mit fortlaufenden Schulungen
- Auffrischkurs und Erneuerung des Zertifikats alle 3 Jahre

1

Nach einem Aufnahmegespräch nehmen die Auszubildenden als psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer an einem 18-stündigen PFA-Kurs teil. Nach Abschluss dieses Kurses legen sie eine 20-minütige schriftliche Prüfung ab und werden in einer praktischen Rollenspielübung bewertet, um ihre Kenntnisse der PFA-Fähigkeiten „Hinschauen, Zuhören, Verbinden“ zu beurteilen. Nach dem Bestehen der Bewertung erhalten die Teilnehmenden Zertifikate über den Abschluss der PFA-Schulung und werden in den Pool der freiwilligen Helfenden für psychosoziale Hilfe des Roten Kreuzes in Hongkong aufgenommen. Das PFA-Zertifikat ist drei Jahre gültig.

Psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer beginnen dann ihre ehrenamtliche Arbeit, bei der sie durch weitere Schulungen in Form von Drillübungen, Workshops und Treffen für freiwillige Helfende unterstützt werden. Nach drei Jahren müssen psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer Auffrischkurse und nach dem Kurs stattfindende Beurteilungen durchlaufen.

PFA-Leitende sind psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer, die aktiv als Lehrassistentinnen und -assistenten an Notfalleinsätzen und Simulationsübungen teilnehmen. Sie müssen an einem Schulungskurs für PFA-Leitende teilnehmen und ein Abschlussgespräch bestehen. PFA-Leitende werden für jeweils zwei Jahre ernannt und ihre Leistung wird in dieser Zeit überprüft. PFA-Leitende unterstützen die psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfer vor Ort und übernehmen bei Notfalleinsätzen Koordinierungsaufgaben.

Die letzte Ebene der Bereitstellenden von PFA sind professionelle freiwillige Helfende. Hierbei handelt es sich in der Regel um Fachkräfte wie klinische und pädagogische Psychologinnen und Psychologen, die in der PFA ausgebildet wurden. Sie leisten eine professionelle Unterstützung bei Notfalldiensten, sie beaufsichtigen psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer und helfen auch bei der Schulung von psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfern und PFA-Leitenden.

Forschung zur Selbstwirksamkeit und Effektivität bei der Erbringung von Dienstleistungen

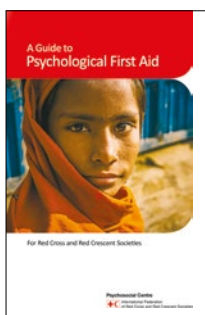
Das Rote Kreuz in Hongkong hat ein vierjähriges Forschungsprojekt durchgeführt, um die empfundene Selbstwirksamkeit bei der Erbringung von Dienstleistungen und die empfundene Wirksamkeit der PFA bei den Begünstigten aus der Perspektive des Anbieters zu bewerten. Insgesamt nahmen 285 psychologische Ersthelferinnen und Ersthelfer von November 2013 bis Juli 2017 an der Studie teil. Die Teilnehmenden füllten eine 8-Punkte-Skala zur Selbstwirksamkeit aus, die eine 5-Punkte-Likert-Messskala von 1: „überhaupt nicht selbstsicher“ bis 5: „sehr selbstsicher“ verwendete. Ein Beispiel für einen Punkt auf der Skala war: „Wie souverän bist du während des Dienstes, wenn es darum geht, die Kernaktion – die Vermittlung an einen kooperativen Dienst – zu erbringen?“ Sie beantworteten auch Fragen mit ähnlichen Skalen zur Messung der Effektivität der Kernaktionen in Bezug auf die Bedürfnisse der Begünstigten. Die Ergebnisse zeigten, dass aus Sicht der Anbieter von PFA alle Kernaktionen der PFA wirksam auf die Bedürfnisse der Begünstigten eingingen.

Herausforderungen bei M&E

Die Evaluierung der Ergebnisse bei der Erbringung von PFA in Krisensituationen ist mit mehreren Herausforderungen verbunden. Einige hängen damit zusammen, wie die PFA umgesetzt wird. So ist beispielsweise die PFA normalerweise ein Teil eines breiteren Spektrums von psychosozialen Hilfsstrategien. Deshalb ist es schwierig, die Vorteile der PFA getrennt von anderen Elementen der Reaktion zu bewerten. Auch die PFA selbst wird im Rahmen verschiedener humanitärer Nothilfeprogramme auf unterschiedliche Weise konzipiert und umgesetzt. Dies erschwert den Vergleich der Ergebnisse aus verschiedenen Evaluierungsberichten über die Ergebnisse der PFA.

Auch die Messung der Ergebnisse in Bezug auf die Begegnung zwischen der psychologischen Ersthelferin bzw. dem Ersthelfer und der hilfsbedürftigen Person stellt eine Herausforderung dar. Manchmal ist eine Nachverfolgung der Person, der geholfen wurde, nicht möglich, um sie im Nachhinein zu befragen, wie nützlich die Unterstützung durch die PFA war. Ebenso schwierig ist die Erstellung eines Katalogs mit Evaluierungsfragen, der die Bandbreite der Maßnahmen abdeckt, die im Rahmen der PFA umgesetzt werden können. Auch für die Begünstigten kann die Beantwortung von Evaluierungsfragen und die Beschreibung der Unterschiede zwischen der PFA und anderen Arten der psychosozialen Unterstützung eine große Herausforderung darstellen. In ihrer Lebenserfahrung können andere Programmhilfen, wie z. B. Unterkünfte und der Lebensunterhalt, mit der Art und Weise verschmelzen, wie sie in der Anfangsphase einer humanitären Hilfsaktion durch die PFA unterstützt wurden.

Daher ist ein Entwurf der Evaluierung der PFA-Aktivitäten bereits in der Planungsphase der Programme für psychosoziale Hilfe unerlässlich, um die Prozesse an die Umgebung anzupassen.



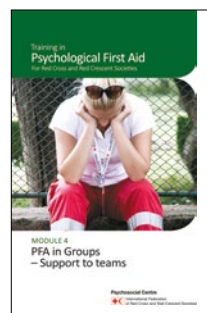
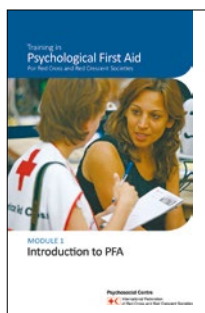
Psychologische Erste Hilfe

Für die Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften

Psychologische Erste Hilfe ist eine einfache, aber wirkungsvolle Methode, um Menschen in Not zu helfen. Sie umfasst das aufmerksame Beobachten der Reaktionen der Person, aktives Zuhören und gegebenenfalls praktische Hilfe zur Bewältigung unmittelbarer Probleme und zur Deckung der Grundbedürfnisse. Das Erlernen der Fähigkeiten im Rahmen der psychologischen Ersten Hilfe und das Verstehen von Reaktionen auf Krisen befähigt die Helfenden, anderen zu helfen und die gleichen Fähigkeiten in ihrem eigenen Leben anzuwenden.

Die psychologische Erste Hilfe für Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften besteht aus mehreren Teilen, die einzeln oder zusammen verwendet werden können. Sie umfasst einen einführenden Leitfaden, eine kurze Broschüre und vier Schulungsmodulare. Die ersten beiden Schulungsmodulare befassen sich mit grundlegenden Fertigkeiten im Bereich der PFA, das dritte mit der PFA für Kinder und das vierte mit der Bereitstellung von PFA in Gruppen und der Unterstützung von Teams.

Wir hoffen, dass diese Materialien die Mitarbeitenden sowie die freiwilligen Helfenden bei ihrer Aufgabe, anderen zu helfen, unterstützen werden. Unser Ziel ist die Unterstützung der nationalen Gesellschaften bei der Bereitstellung einer möglichst effektiven psychosozialen Unterstützung für die von ihnen betreuten Menschen.



Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



Funded by
the European Union