

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Inhalt

Einführung .....	2
Psychologische Erste-Hilfe-Optionen aus der Ferne: .....	3
Die Aktionsprinzipien der PFA .....	4
Festlegen von Anrufoptionen und Unterstützungsvorbereitung:.....	5
Auf Anrufe reagieren.....	7
Psychosoziale Schlüsselsätze, die Interesse und Einfühlungsvermögen vermitteln.....	8
Schritte bei der Beantwortung von Anrufen .....	8
Beruhigende Techniken.....	10
Beratung für isolierte oder unter Quarantäne gestellte Personen.....	11
Verknüpfung, Verweisung und Beendigung des Anrufs.....	12
Dos und Don'ts beim Anbieten von PFA .....	14
Referenzen, Materialien und Links.....	15

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Einführung

Der Ausbruch von COVID-19 hat in der Bevölkerung weltweit Besorgnis und Beunruhigung ausgelöst. Viele werden besorgt und ängstlich sein, und diejenigen, die auf unterschiedliche Weise direkt von dem Virus betroffen sind, könnten in größerer Panik, Angst und Sorge sein.

Die psychologische Erste Hilfe (PFA) ist eine Methode, um Menschen in Not zu helfen, damit sie sich ruhig und unterstützt fühlen, um ihre Herausforderungen besser zu bewältigen. Sie ist eine Möglichkeit, jemandem zu helfen, mit seiner Situation umzugehen und fundierte Entscheidungen zu treffen. Die Grundlage der psychologischen Ersten Hilfe ist die Fürsorge für die in Not geratene Person und das Zeigen von Einfühlungsvermögen. Sie beinhaltet die Aufmerksamkeit auf Reaktionen, aktives Zuhören und, falls nötig, praktische Hilfe, wie z.B. Problemlösung, Hilfe beim Zugang zu Grundbedürfnissen oder Hinweise auf weitere Hilfsmöglichkeiten. PFA hilft, Sorgen und andere Emotionen zu normalisieren, PFA fördert auch eine gesunde Bewältigung und vermittelt ein Gefühl von Sicherheit, Beruhigung und Hoffnung.

Jede Krise wirkt sich auf die sozialen Netzwerke der Betroffenen aus, und soziale Interaktion ist für die Menschen von entscheidender Bedeutung. Daher ist es wichtig, die Betroffenen dabei zu unterstützen, Wege zu finden, mit anderen in Kontakt zu bleiben, auch wenn sie sich in Isolation oder Quarantäne befinden. Während der Zeit des Virusausbruchs ist die Einhaltung eines physischen Abstands zu anderen Menschen obligatorisch, doch ist die Aufrechterhaltung sozialer Kontakte und eines engen Dialogs mit anderen Menschen von entscheidender Bedeutung. Dies kann durch Telefon- oder Internetanrufe, Apps und andere soziale Medien geschehen.

Diese Richtlinien können von den nationalen Gesellschaften des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds verwendet werden, um während der Zeit einer COVID-19-Reaktion verschiedene Arten von Ferndiensten für die Öffentlichkeit einzurichten und zu betreiben. Es ist zu beachten, dass die Zielgruppe der Richtlinien Erwachsene sind.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Psychologische Erste-Hilfe-Optionen aus der Ferne:

Im Rahmen von COVID-19 finden die Gespräche zwischen Helfern und Betroffenen in der Regel über Telefon oder Online-Medien statt, um eine Verbreitung des Virus zu vermeiden. Eine Ausnahme kann die PFA zwischen den Frontmitarbeitern bilden.

Neben dem Umgang mit der damit einhergehenden praktischen und emotionalen Angst und den Sorgen im Zusammenhang mit dem Virus gibt es viele andere, mit einem Ausbruch zusammenhängende Fragen: Es ist mit einer möglichen Zunahme von Kindesmissbrauch, häuslicher oder intimer Gewalt in der Partnerschaft, Drogenmissbrauch und Angst vor schweren wirtschaftlichen Härten zu rechnen.

Auch wenn jeder, der von COVID-19 betroffen ist, irgendwann während eines Ausbruchs PFA benötigt, kann eine nationale Gesellschaft PFA-Dienstleistungen für die Ferne erbringen:

- Selbstquarantäne-Personen in Heimen, Hotels oder ausgewiesenen Einrichtungen
- Die allgemeine Bevölkerung, die möglicherweise anruft, um Informationen und Unterstützung zu erhalten.
- Mitarbeiter des Gesundheitswesens und der Sozialfürsorge, die Patienten betreuen und behandeln
- Menschen, die sich von COVID-19 erholt haben
- Familien und Freunde von Verstorbenen
- Betreuer mit Kindern in Heimen aufgrund der Schließung von Schulen
- Ältere Erwachsene und andere Gruppen, die sich möglicherweise isoliert fühlen und einen täglichen Aufruf zum Wohlbefinden und zur Pflege zu schätzen wissen
- Andere Gruppen mit früheren Schwachstellen, wie z.B. Probleme mit der psychischen Gesundheit oder Drogenmissbrauch, die möglicherweise Unterstützung benötigen

Diese Dienste können eigenständige MHPSS-Dienste sein oder in andere Dienste integriert werden.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Die Aktionsprinzipien der PFA

Die Aktionsprinzipien der PFA-Helfer werden die PFA-Aktionsprinzipien **Look**, **Listen** und **Link** (Quelle siehe Originalartikel) verwenden, wenn sie Fernunterstützung anbieten. Ein PFA-Helfer befolgt diese Handlungsprinzipien, da er weiß, dass sie sich in der Praxis überschneiden.

Für PFA-Fernunterstützung, die ohne jeglichen physischen Kontakt angeboten wird, beschreiben die folgenden Punkte die Prinzipien:

**Look:** Schauen bezieht sich auf die Beurteilung:

die aktuelle Situation,

wer Unterstützung sucht,

welche Risiken die Bedürfnisse der betroffenen erwarteten emotionalen Reaktionen mit sich bringen.

**Listen:** Zuhören bezieht sich darauf, wie man:

das Gespräch beginnen,

den Helfer vorstellen,

aufpassen und aktiv zuhören,

Gefühle akzeptieren,

jemanden in Not beruhigen,

nach Bedürfnissen und Sorgen fragen und

helfen, Lösungen für Bedürfnisse und Probleme zu finden.

**Link** bezieht sich auf die Art und Weise der Hilfeleistung:

Zugang zu Informationen,

mit den Angehörigen in Verbindung stehen und soziale Unterstützung

Bewältigung praktischer Probleme

Zugang zu Dienstleistungen und anderer Hilfe.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Festlegen von Anrufoptionen und Unterstützungsvorbereitung:

Nationale Gesellschaften können verschiedene Arten von Anrufdiensten betreiben:

- Systeme, bei denen jeder Freiwillige täglich mehrere Personen anruft, um sich über ihr Wohlergehen und ihre Bedürfnisse zu informieren und sich ihre Anliegen anzuhören. Dabei kann es sich um ältere oder einsame Menschen handeln, um Menschen mit Behinderungen oder um Menschen, die sich in Isolation oder Quarantäne weit weg von sozialen Netzwerken befinden.
- Callcenter in Zusammenarbeit mit den Behörden beantworten alle Arten von Fragen oder Bedenken der Öffentlichkeit.
- Hotlines, bei denen sich Menschen mit MHPSS-Bedürfnissen und -Bedenken einfach zum Gespräch melden können. In einigen Fällen geschieht dies durch die Buchung einer Zeit für einen Anruf über eine App. Der Antragsteller wird dann zu einer vereinbarten Zeit von einem PFA-Helfer angerufen.
- Callcenter, die denjenigen entsprechen, die Hilfe benötigen

Es ist zu beachten, dass es während eines COVID-19-Ausbruchs Situationen geben wird, in denen die Helfer von zu Hause aus arbeiten und nicht von einem Call- oder Hotline-Zentrum aus, z.B. aufgrund von Ausgangssperren oder Einschränkungen. In solchen Fällen ist es wichtig, die physische Umgebung zu berücksichtigen und anzupassen, die Privatsphäre zu gewährleisten und Störungen während eines Anrufs zu vermeiden: z.B. sicherzustellen, dass niemand stört. Lassen Sie Familienmitglieder und andere Personen wissen, dass der Raum für eine Telefon- oder Videokonferenz genutzt wird, und wählen Sie einen ruhigen Ort.

Es ist eine Erfahrung, dass rund um die Uhr geöffnete Callcenter vor allem nachts viele Anrufe von Menschen erhalten, die mit bereits bestehenden psychischen Erkrankungen oder anderen Krankheiten leben, und daher benötigen Helfer in solchen Schichten möglicherweise mehr Schulung und Aufsicht.

## Bedarfsermittlung und Planungsüberlegungen

### Das Prinzip des Look in Bezug auf die Bedarfsermittlung:

Eine Bewertung der folgenden Bedürfnisse:

- Die praktische und emotionale Unterstützung, die die Anrufer brauchen können; sind sie persönlich von Sorgen, Gewalt, Angst vor dem Verlust ihrer Lebensgrundlage betroffen, sind sie Freunde oder Verwandte von jemandem, der im Krankenhaus liegt und den sie nicht besuchen können, usw.
- Die Situation, in der sich die Anrufer befinden werden: Sind sie eingesperrt, isoliert, in Quarantäne, allein oder mit Familien oder anderen Personen, könnte es sich um die allgemeine Öffentlichkeit, um Ersthelfer oder um geheilte Patienten handeln usw.
- Die imaginären oder realistischen Risiken, denen die Anrufer ausgesetzt sind; haben sie Angst, andere anzustecken, obwohl sie keine Symptome zeigen und die von den Behörden festgelegten Richtlinien befolgt haben, oder haben sie Angst, andere anzustecken, die täglich ihre Unterstützung benötigen usw.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Planung der Fernunterstützung

Neben den praktischen Aspekten sind mehrere Fragen zu berücksichtigen, wie z.B. die Wahl des am besten geeigneten Kommunikationskanals, die Entscheidung über die Öffnungszeiten und die Verbreitung von Informationen über den Dienst. Der zugewiesene Platz muss die Sicherheit und die Privatsphäre von Anrufer und Responder gewährleisten, auch wenn der Responder von zu Hause aus Unterstützung leistet. Es muss sichergestellt werden, dass die für die Kommunikation verwendeten Werkzeuge sicher und einfach zu benutzen sind, und es muss genügend Zeit für die technische Fehlerbehebung eingeräumt werden.

Es müssen Überweisungswege eingerichtet, die Rekrutierung von Personal und ehrenamtlichen Helfern durchgeführt und vor Beginn des Dienstes Schulungen und Supervision über PFA der Helfer durchgeführt werden.

Falls spontane Freiwillige eingeschrieben werden, stellen Sie sicher, dass sie auch eine Einführung in die Bewegung erhalten, z.B. mit Hilfe der Mappe "Freiwilligenarbeit mit dem Roten Kreuz-Rothalbmond" des IFRC PS-Zentrums, einer Mappe für spontane Freiwillige<sup>2</sup>. Es ist wichtig sicherzustellen, dass die Helfer ihre eigenen Fähigkeiten und Grenzen erkennen und wissen, wann sie einen schwierigen Anruf an einen Supervisor weiterleiten müssen. Die Helfer müssen sich auch sehr bewusst sein, dass es wichtig ist, mit dem Teamleiter oder dem Vorgesetzten zu besprechen, wenn ein Anruf Herausforderungen mit sich gebracht hat.

### Im Allgemeinen sollte Folgendes geplant werden:

- Richtlinien für die Beantwortung von Anrufen.
- Sollte es erforderlich sein, statistische Informationen wie Alter und Geschlecht der Anrufer zu notieren, muss die mündliche Zustimmung des Anrufers eingeholt werden.
- Aktuelle Informationen über das Virus, Websites und Maßnahmen der Behörden und verfügbaren Dienste müssen jederzeit verfügbar sein, wie z.B. Informationen über die Kontaktaufnahme mit Gesundheitsbehörden sowie Kontaktdaten von Gesundheits- und psychiatrischen Diensten.
- Verfahren für die Überweisung von Personen mit schweren psychischen Störungen und wie diese zu überweisen sind.
- Eine aktualisierte Liste von Links und anderen Informationen und psychoedukativen Materialien, die dem Anrufer bei Beendigung des Anrufs zugesandt werden können.
- Die Unterstützung, die dem Personal und den Freiwilligen angeboten wird, und wie ihr Wohlbefinden sichergestellt werden kann, wenn sie viele oder schwierige Anrufe entgegennehmen müssen. Das PS-Zentrum der IFRC verfügt über eine Reihe von Publikationen zur Unterstützung von Mitarbeitern und Freiwilligen, die nützlich sein können.<sup>3</sup> Es wird empfohlen, dass sich die Teams am Ende der Schicht zusammen oder online treffen, um zu besprechen, wie die Dinge gelaufen sind. Weitere Informationen über die Durchführung von Teamsitzungen finden Sie im IFRC PS Centre Caring for Volunteers Toolkit

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Auf Anrufe reagieren

PFA kann entweder über Kommunikationsmittel angeboten werden, die einen visuellen oder nur auditiven Kontakt ermöglichen. Wenn PFA ohne visuellen Kontakt angeboten wird, ist es noch wichtiger, langsam, klar und ruhig zu sprechen und mit Einfühlungsvermögen und Wärme zu kommunizieren, indem die Stimme auf eine Weise moduliert wird, die Sorgfalt zeigt. Hören Sie

aufmerksam mit dem gesamten Wesen und demonstrieren das Zuhören durch affirmative Klänge. Erkennen Sie die Gefühle und das Verständnis des Anrufers für die Ereignisse an und lassen Sie Frustration abregieren. Wenn Sie mit einem sehr besorgten Anrufer sprechen, ist es wichtig, durch einen ruhigen Tonfall ein Gefühl der Ruhe und Sicherheit zu erzeugen. Bei visuellem Kontakt kann einfaches Bildmaterial erstellt und weitergegeben werden, um psychoedukative Botschaften zu unterstützen.

Insgesamt liegt der Schwerpunkt für die Seite des PFA-Helfers/der PFA-Helferin auf der Verbesserung des Kontrollgefühls, der Unterstützung guter persönlicher Entscheidungen und der positiven Bewältigung des Anrufers sowie auf der Ermutigung, sich um Unterstützung durch das soziale Netzwerk des Anrufers zu bemühen. Anrufer können viele verschiedene Bedürfnisse haben, und ein Anrufer, der praktische Hilfe benötigt, kann auch besorgt sein und psychosoziale Unterstützung benötigen.

Verwenden Sie während des Anrufs offene Fragen (was, wo, wer und wann - achten Sie darauf, nicht nach dem Warum zu fragen), stellen Sie eine Frage nach der anderen und vermeiden Sie es, das, was der Anrufer sagt, zu interpretieren. Seien Sie sich bewusst, dass es normal ist, mit Ärger, Frustration oder Verwirrung zu reagieren, wenn man eine Notlage erlebt.

### **Das Prinzip des Zuhörens bei der Reaktion auf einen Anruf**

Hören bezieht sich auf die Art und Weise, wie der Helfer:

- das Gespräch beginnt
- stellt sich selbst vor
- achtet und hört aktiv zu
- akzeptiert Gefühle
- beruhigt die Notleidenden
- fragt nach den Bedürfnissen und Anliegen
- hilft Menschen in Not, Lösungen für ihre Bedürfnisse und Probleme zu finden

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Psychosoziale Schlüsselsätze, die Interesse und Einfühlungsvermögen vermitteln

*Ich verstehe Ihre Bedenken, und die meisten Menschen denken viel über die Situation nach ...*

*Es ist sehr natürlich, traurig, wütend, verärgert oder ....*

*Ich höre, was Sie sagen, darüber, dass Sie ...*

*Ich verstehe vollkommen, dass Sie sich so fühlen ...*

*In dieser Situation ist Ihre Reaktion ganz natürlich ...*

*Vielleicht können wir mögliche Lösungen diskutieren ...*

*Was wir Ihnen anbieten können, ist ...*

*Ich mache mir Sorgen um Sie und möchte Ihnen vorschlagen, Sie an jemanden zu verweisen, der Ihnen helfen kann.*

## Schritte bei der Beantwortung von Anrufen

### Öffnen des Gesprächs und Zuhören bei Bedarf

- Stellen Sie sich der Person vor, die Sie anruft, indem Sie Ihren Namen, Ihre Organisation und Ihre Position sagen.

- Fragen Sie, wie Sie helfen können und fragen Sie gegebenenfalls auch nach dem Namen des Anrufers. Akzeptieren Sie es, dass der Anrufer seinen Namen nicht sagen möchte.

*"Wie kann ich Ihnen helfen? Darf ich auch nach Ihrem Namen fragen, damit ich weiß, wie ich Sie nennen kann?"*

- Vereinbaren Sie die Dauer des Anrufs, je nachdem, worum der Anrufer bittet.

*"Ich kann Ihnen mit dieser Information sicherlich helfen... Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?"*

*"Es scheint Ihnen viel durch den Kopf zu gehen. Bei diesem Anruf können wir etwa 15 Minuten lang reden und dann entscheiden, wie es weitergehen soll."*

*"Wenn wir etwa 10 Minuten geredet haben, können wir Bilanz ziehen und entscheiden, wie wir am besten vorgehen."*

*"Was sind die wichtigsten Themen, bei denen ich Ihnen helfen kann?"*

### Auf emotionale und praktische Bedürfnisse hören

- Sollte der Anrufer beunruhigt sein, erkunden Sie, worüber die Person besonders besorgt ist und was ihre spezifischen Bedenken sind.

*"Erzählen Sie mir ein wenig darüber, was Sie beunruhigt."*

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

*"Gibt es sonst noch etwas, das Ihnen Sorgen bereitet?"*

*"Ich spüre, dass Ihnen noch etwas anderes durch den Kopf geht... "*

- In Fällen von extremem Stress, Sorge, Angst oder Kontrollverlust sollten Sie diese Reaktionen beruhigen und normalisieren, indem Sie erklären, dass solche Gefühle während dieser und jeder anderen Krise normal sind. Bestätigen Sie die Sorge, indem Sie sagen:

*"Es ist eine herausfordernde Situation, da es viele Dinge gibt, die noch nicht über das Virus bekannt sind, und es ist ganz normal, darauf zu reagieren und sich Sorgen zu machen.*

*"Was Sie mir sagen, sind allgemeine Ängste. Viele sind besorgt, dass sie krank werden oder das Virus auf andere, besonders geliebte Menschen übertragen könnten. Viele fürchten auch, ihre Existenzgrundlage zu verlieren oder von anderen stigmatisiert zu werden.*

- Eine andere Möglichkeit ist zu erwähnen, wie es hilfreich ist, aktualisierte und korrekte Informationen zu haben, indem man sagt

*"Viele sind ängstlich, und es ist eine Tatsache, dass der Zugang zu korrekten Informationen zur Beruhigung beitragen kann. Es erleichtert auch die Entscheidung, wie man reagieren soll, wenn man über die Situation Bescheid weiß. Ich möchte Sie also ermutigen, sich die Fakten zu beschaffen und sich auf legitime und seriöse Quellen zu verlassen.*

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, zu erklären, dass die Benennung von Gefühlen den Geist beruhigt, und zu erforschen, wie man mit Sorgen umgehen kann:

*"Ich frage mich, ob es für Sie hilfreich ist zu wissen, dass diese Gefühle in der gegenwärtigen Situation für viele natürlich sind. Es kann überwältigend sein, also können wir vielleicht darüber sprechen, wie man mit den Gefühlen umgehen kann. Der erste Schritt besteht darin, die Gefühle anzuerkennen, wie Sie es zu Recht tun, der nächste, um sicherzustellen, dass sie nicht zu viel Zeit oder Raum in Ihrem Leben in Anspruch nehmen. Sollten wir vielleicht mehr darüber reden?"*

- Sollte ein Anrufer sich Sorgen machen oder übermäßig viel grübeln, kann es hilfreich sein, vorzuschlagen, für die Besorgnis erregenden Personen Fristen festzulegen.

*"Es kann helfen, ein oder zwei tägliche Sorgenzeiten zu haben, zum Beispiel eine halbe Stunde am Nachmittag. Wenn beunruhigende Gedanken zu anderen Tages- und Nachtzeiten auftreten, bitten Sie sie, später wiederzukommen, oder sagen Sie sich, dass Sie sich während der Sorgenzeit um sie kümmern werden. Das gibt Ihnen Zeit, sich um das zu kümmern, was Sie sonst noch zu tun haben."*

*"Ich würde auch vorschlagen, die Zeit nach den Nachrichten in den Medien auf z.B. zweimal am Tag zu beschränken und es zu vermeiden, dies vor dem Schlafengehen zu tun.*

- Fragen Sie als nächstes, was der Anrufer normalerweise tut, um mit schwierigen Situationen fertig zu werden und sich besser zu fühlen. Lassen Sie sie einige davon nennen und diskutieren Sie, ob sie in der aktuellen Situation nützlich sein können:

*"Es ist eine schwierige Situation, und ich verstehe, dass sie sehr herausfordernd ist. Lassen Sie uns diskutieren, ob Sie etwas tun können, um die Situation erträglicher zu machen.*

- Fragen Sie, was der Anrufer tun möchte, und helfen Sie dem Anrufer, mehr und andere Dinge zu erfahren, die er tun kann, oder schlagen Sie vor, eine Liste zu schreiben, um sich inspirieren zu lassen.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Beruhigende Techniken

Sollte ein Anrufer Hilfe bei Beruhigungstechniken benötigen, schlagen Sie Atem- und Entspannungsübungen vor, um Sorgen abzubauen und sich zu beruhigen. Informieren Sie den Anrufer, dass der Geist sich klärt, wenn er sich auf das Hier und Jetzt konzentriert. Schlagen Sie vor, dass er zunächst vorsichtig damit beginnt, den ein- und ausgehenden Atem wahrzunehmen, ihn auf dem Weg nach innen in der Nase oder im Mund zu spüren und zu spüren, wie er die Lungen füllt und den Bauch, die Seiten des Brustkorbs und den unteren Rücken ausdehnt.

Es kann auch hilfreich sein, die Person zu bitten, ihre Füße fest auf den Boden oder die Erde zu stellen und die Unterstützung vom Boden oder der Erde aus zu spüren. Wenn man auf einem Stuhl sitzt, können die Füße auf dem Boden stehen und die Beinmuskeln anspannen, indem man die Füße gegen den Boden stemmt, als ob man den Stuhl zurückschieben wollte, ohne dies tatsächlich zu tun, kann ebenfalls nützlich sein.

Herz-Kreislauf-Übungen sind ebenfalls eine wichtige und oft übersehene Ressource zur Beruhigung. Auch ein zügiger Spaziergang, möglichst im Freien oder in der Natur, beruhigt den Geist.

Verweisen Sie auf gute Quellen für Online-Yoga, Übungen, Entspannung oder Achtsamkeit.

- Fragen Sie gegebenenfalls die Anrufer, was sie im Falle einer Quarantäne oder Selbstisolierung für ihre körperliche und geistige Sicherheit tun; geben Sie bei Bedarf weitere Informationen über Hygiene oder andere Maßnahmen.

*"Wenn Sie interessiert sind, kann ich Ihnen eine Ressource darüber zuschicken, was man in der Isolation tun kann. Vielleicht finden Sie sie nützlich. Sollte ich das tun?"*

- Sollte ein Anrufer fragen, was zu tun ist, kann der Helfer sagen, was zu tun ist:

*"Ich bin mir nicht sicher, ob ich diese Frage für Sie beantworten kann. Woran denken Sie, wenn Sie diese Entscheidung treffen müssen?"*

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Beratung für isolierte oder unter Quarantäne gestellte Personen

Es kann hilfreich sein, denjenigen, die eintreten sollen oder bereits eingesperrt sind, die von zu Hause aus arbeiten, sich in Isolation oder Quarantäne befinden, folgenden Rat zu geben:

**Blieben Sie sozial eng zusammen, auch wenn Sie physischen Abstand halten:** Bleiben Sie digital verbunden, indem Sie mit Freunden, Kollegen und Familie über E-Mail, Apps oder soziale Medien in Kontakt bleiben. Sehen Sie sich dieselben Filme an, lesen Sie dieselben Bücher und diskutieren Sie in virtuellen Meetings, unterhalten Sie sich virtuell, während Sie gemeinsam Kaffee oder Tee trinken.

**Tägliche Routine:** Zunächst einmal sollten Sie einen Tagesablauf planen und einhalten und auch einen Wohlfühlplan für die Tage und Wochen erstellen.

**Setzen Sie sich Ziele und bleiben Sie aktiv: Ziele setzen und erreichen:** Das Setzen und Erreichen von Zielen fördert das Gefühl der Kontrolle und Kompetenz. Ziele müssen unter den gegebenen Umständen realistisch sein, und für Mitarbeiter und Freiwillige könnte es auch bedeuten, mit dem Papierkram Schritt zu halten, auch wenn sie nicht in der Lage sind, vor Ort zu arbeiten. Für einige gibt es ein Gefühl von Handlungsfähigkeit und Zufriedenheit, wenn sie eine To-Do-Liste für den Tag erstellen und die Aufgaben im Laufe des Tages abhaken. Erstellen Sie eine Liste von Aktivitäten, die Sie gerne machen würden, die Sie gerne gemacht hätten, Bücher zum Lesen oder Schreiben, Musik zum Hören, Essen zum Kochen und Kuchen zum Backen, Aquarelle malen, stricken, nähen und nähen, eine neue Sprache oder Fertigkeit lernen, Podcasts hören, das Haus putzen, frische Luft durch Fenster, Balkon oder Garten bekommen.

**Planen Sie Zeit allein und Zeit zusammen, wenn Sie mit anderen zusammenleben:** Erstellen Sie eine Liste von Dingen, die Sie gemeinsam tun können, lesen Sie sich gegenseitig Bücher vor, spielen Sie Brettspiele, hören und diskutieren Sie Radio, Fernsehen und Podcasts. Wechseln Sie sich bei der Betreuung von Kindern ab. Es gibt viele Online-Ressourcen für Aktivitäten, die man zu Hause mit Kindern durchführen kann.

**Bringen Sie Humor in die Situation, wenn es angebracht ist:** Humor kann ein starkes Gegenmittel gegen die Hoffnungslosigkeit sein. Auch innerlich lächeln und lachen kann eine Erleichterung von Angst und Frustration bringen.

**Behalten Sie die Hoffnung bei:** An etwas Sinnvolles glauben, sei es die Familie, der Glaube, das Land oder die Werte.

**Setzen Sie Techniken zur Stressbewältigung ein:** Körperliche Entspannungstechniken können das Stressniveau reduzieren und sind nützliche Methoden zur Bewältigung von Schmerzen und emotionalem Aufruhr. Die meisten Menschen sind mit Stressmanagement-Techniken vertraut, aber nicht alle wenden sie in der Praxis an; es ist jedoch an der Zeit, den Einsatz solcher Techniken zu fördern.

**Akzeptieren Sie Gefühle:** In einer Stresssituation zu sein, kann viele verschiedene emotionale Reaktionen hervorrufen, wie Wut, Frustration, Angst, Bedauern, Selbstüberschätzung, Selbstvorwürfe usw. Diese Gefühle sind normale Reaktionen auf eine anormale Situation.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Verknüpfung, Verweisung und Beendigung des Anrufs

**Link** bezieht sich auf die Art und Weise, wie der Helfer dabei hilft:

- Zugang zu Informationen
- Verbindung zu Angehörigen und sozialer Unterstützung
- praktische Probleme angehen
- Zugang zu Dienstleistungen und anderer Hilfe.

Der Helfer muss sich an spezialisierte Dienste wenden, wenn der Anrufer praktische Hilfe benötigt, z.B. Nahrung oder Unterkunft, oder wenn er medizinische oder professionelle Unterstützung im Bereich der psychischen Gesundheit benötigt.

Wenden Sie sich an spezialisierte psychologische Dienste, wenn ein Anrufer Hilfe benötigt:

- in der letzten Woche nicht schlafen konnte und verwirrt und desorientiert ist
- ist so verzweifelt, dass sie nicht in der Lage sind, normal zu funktionieren und für sich selbst oder ihre Kinder zu sorgen, indem sie z.B. nicht essen oder sich nicht sauber halten
- die Kontrolle über ihr Verhalten verliert und sich unberechenbar oder zerstörerisch verhält
- droht, sich selbst oder anderen Schaden zuzufügen
- einen exzessiven und aussergewöhnlichen Drogen- oder Alkoholkonsum beginnt
- die mit einer psychischen Störung leben und/oder vor der Notsituation Medikamente einnehmen, benötigen möglicherweise auch weiterhin psychische Unterstützung.
- chronische Gesundheitszustände aufweisen und mehr Unterstützung benötigen.
- Symptome schwerer psychischer Erkrankungen aufweist
- Gewalt erlebt oder in irgendeiner Weise sexuell missbraucht wird.
- In einigen Callcenter-Einheiten wird es einen Supervisor geben, der Anrufe übernehmen kann, wenn Überweisungen erforderlich sind:

*"Um Ihnen den besten Service zu bieten, übergebe ich an meinen Vorgesetzten, der erfahrener ist als ich. Vielen Dank für das Gespräch, und jetzt übergebe ich Sie an den Supervisor, der xxx heißt."*

### Weiterführung des Gesprächs nach dem Aktionsprinzip Link

- Fragen Sie gegebenenfalls, was sie über den Virus wissen und glauben und wo und wie sie aktualisierte Informationen erhalten.

*"Es scheint, dass Sie in den sozialen Medien viel über den Virus lesen. Könnten Sie mir mehr darüber sagen, woher Sie Ihre Informationen bekommen? Besuchen Sie auch die offiziellen Websites?"*

- Fragen Sie, wie der Anrufer mit sozialen Netzwerken wie vertrauten Freunden, Familie oder anderen in Kontakt bleibt

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

- Fragen Sie, ob es praktische Probleme oder Herausforderungen gibt:

"Wir haben darüber gesprochen, wie man mit Freunden im Ausland über Videoanrufe und soziale Medien in Kontakt bleiben kann, die sind große Ressourcen. Gibt es irgendwelche praktischen Probleme, die Sie haben, über die wir noch nicht gesprochen haben?"

- Falls erforderlich, verweisen Sie auf andere Dienste:

"Für Informationen über die Gesundheits- oder Sozialfürsorgedienste in Ihrer Gegend kann ich mich an dieses Telefon wenden: Nummer/Webseite für aktualisierte Informationen".

"Um Hilfe von den Sozialdiensten zu erhalten, müssen Sie diese anrufen. Haben Sie deren Telefonnummer oder Postadresse?"

- Stellen Sie die informierte Zustimmung des Anrufers sicher und nehmen Sie die Überweisung vor. Vereinbaren Sie, wenn möglich, ein Follow-up.

## Beenden des Gesprächs

- Fassen Sie das Gespräch zusammen, indem Sie die diskutierten Schlüsselthemen und Aktionspunkte hervorheben.

*"Wir sprachen darüber, wo Sie verlässliche Informationsquellen finden können und wie Sie mit Ihren Lieben in Kontakt bleiben können, obwohl Sie allein leben und sich Lebensmittel liefern lassen. Außerdem könnte das Aufgreifen Ihres alten Interesses dazu beitragen, die Zeit auf nette Weise zu vertreiben.*

*"Ich verabschiede mich und wünsche Ihnen einen angenehmen Tag."*

- Vereinbaren Sie, ob ein Folgegespräch erforderlich ist, und wenn ja, finden Sie einen geeigneten Zeitpunkt.

"Wenn Sie ein anderes Mal sprechen möchten, zögern Sie bitte nicht, noch einmal anzurufen und mit mir oder einem meiner Mitarbeiter zu sprechen.

Kollegen. Natürlich kann ich nicht sicher sein, dass ich den Anruf entgegennehmen werde, aber Sie sind herzlich eingeladen, die

wieder".

"Für Informationen über die Gesundheits- oder Sozialfürsorgedienste in Ihrer Gegend kann ich mich an dieses Telefon wenden

Nummer/Webseite für aktualisierte Informationen".

"Um Hilfe von den Sozialdiensten zu erhalten, müssen Sie diese anrufen. Haben Sie deren Telefonnummer oder Postadresse?"

- Beenden Sie den Anruf, indem Sie sich für das Gespräch bedanken.

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Dos und Don'ts beim Anbieten von PFA

Was man nicht tun sollte

Hören Sie mehr zu, als Sie sprechen, um Bedenken zu erkennen

Stellen Sie sanft bohrende Fragen

Verwenden Sie offene Fragen: wann, wo, was, wer

Gefühle und Verständnis der Ereignisse anerkennen

Emotionen und Reaktionen normalisieren

Erkennen Sie interne Ressourcen und Kapazitäten zur Bewältigung

Stellen Sie Informationen über COVID 19 zur Verfügung. Seien Sie ehrlich mit dem, was Sie nicht wissen. Dies ist ein neuer Virus, über den wir alle lernen.

Seien Sie geduldig und ruhig.

Verarbeitung und Belüftung von Emotionen ermöglichen

Zuhören, um die Möglichkeiten des Einzelnen zu erkennen und ihm bei der Wahl zu helfen

Gewährleistung der Vertraulichkeit, es sei denn, dass die genannten Punkte die Sicherheit des Einzelnen oder anderer Personen beeinträchtigen

Sicherstellen, dass der Grundsatz "Kein Schaden" eingehalten wird

Andere unter Druck setzen, wenn sie nicht sprechen wollen

Fragen Sie, warum dieses oder jenes

Seien Sie urteilsfähig

Fachterminologie verwenden

Sprechen Sie über sich selbst oder persönliche Probleme oder Schwierigkeiten

Falsche Versprechungen oder falsche Zusicherungen geben

Teilen Sie die Geschichte oder die Erfahrungen eines anderen mit.

Nutzen Sie das geteilte Vertrauen und die Vertraulichkeit

# Psychologische Erste Hilfe über Distanz (z.B. Telefon) während des Ausbruchs von COVID-19

Interim guidance - March 2020

## Referenzen, Materialien und Links

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus

[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)

Caring for Volunteers Toolkit

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak

<https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological First Aid in Ebola outbreak

[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/psychological\\_first\\_aid\\_ebola/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/)