

PSYCHISCHE ERSTE HILFE HANDBUCH



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Aus Liebe zum Menschen.

Diese Publikation wurde im 2011 unter dem Titel „Psychological first aid: Guide for field workers“ von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) herausgegeben.

© World Health Organization (2011)

Die WHO hat die Übersetzung und Veröffentlichung einer deutschsprachigen Ausgabe seitens des Österreichischen Roten Kreuzes genehmigt. Für die Qualität und Genauigkeit der Übersetzung ist ausschließlich das Rote Kreuz verantwortlich. Im Fall von Abweichungen zwischen der englischen und der deutschen Version, gilt die englische Originalversion als verbindlich und gültig.

© Österreichisches Rotes Kreuz (2015)

Arbeitsmaterialien für den Psychische Erste Hilfe Unterricht im Österreichischen Roten Kreuz übersetzt von Barbara Juen, Günther Herzog, Monika Stickler, Peter Stippl, Dietmar Kratzer



INHALTSVERZEICHNIS

KAPITEL 1 - PSYCHISCHE ERSTE HILFE VERSTEHEN.....	6
1.1 Wie Menschen durch Krisen beeinflusst werden	7
1.2 Was ist PEH?.....	8
1.3 PEH: Wer, wann und wo?	9
KAPITEL 2 - WIE HELFE ICH VERANTWORTUNGSVOLL?	11
2.1 Respektiere Sicherheit, Würde und Rechte.....	12
2.2 Passe dein Verhalten an, indem du die Kultur der Betroffenen berücksichtigst	13
2.3 Denke auch an andere Maßnahmen der Notfallbewältigung	15
2.4 Schau´ auf dich selbst.....	16
KAPITEL 3 - PSYCHISCHE ERSTE HILFE DURCHFÜHREN	17
3.1 Gute Kommunikation mit sehr gestressten Personen.....	18
3.2 Bereite dich vor und informiere dich über die Situation.....	20
3.3 Handlungsprinzipien: beobachte (look), hör zu (listen) und vermittele weiter (link).....	22
3.4 Das Beenden der Unterstützung	33
3.5 Wer wird besondere Aufmerksamkeit benötigen?	34
KAPITEL 4 - OBSORGE FÜR DICH UND DEINE KOLLEGINNEN.....	40
4.1 Vorbereitungen zur Hilfe	41
4.2 Stressbewältigung: Gesunde Arbeits- und Lebensgewohnheiten	41
4.3 Erholung und Reflexion	42
KAPITEL 5 - PRAKTISCHE ÜBUNGEN.....	43
5.1 Fallbeispiel 1: Naturkatastrophe.....	44
5.2 Fallbeispiel 2: Gewalt und Flucht	47
5.3 Fallbeispiel 3: Unfall.....	50
PEH TASCHENFÜHRER.....	53
Was ist Psychische Erste Hilfe?.....	53
Bereite dich vor	53
PEH Handlungsprinzipien	53

Personen die mehr brauchen als PEH	54
Wer braucht mehr Hilfe?.....	54
LITERATUR.....	55

KAPITEL 1 - PSYCHISCHE ERSTE HILFE VERSTEHEN



In diesem Kapitel bearbeiten wir:

- 1.1. Wie Menschen durch Krisen beeinflusst werden
- 1.2. Was ist psychologische Erste Hilfe (PEH)?
- 1.3. PEH: Wer, wann und wo?

1.1 Wie Menschen durch Krisen beeinflusst werden



Verschiedene Arten von belastenden Ereignissen passieren in der Welt. Es handelt sich dabei um Krieg, Naturkatastrophen, Unfälle, Feuer und zwischenmenschliche Gewalt (z. B. sexuelle Gewalt). Personen, Familien oder ganze Gemeinschaften können davon betroffen sein. Menschen verlieren ihr zu Hause oder geliebte Angehörige, sie werden von ihren Familien und Gesellschaften getrennt oder werden Zeuge von Gewalt, Zerstörung oder Tod.

Obwohl jeder von diesen Ereignissen in irgendeiner Weise betroffen ist, gibt es ein weites Spektrum der Reaktionen und Gefühle, die Menschen in solchen Situationen haben. Viele Personen können sich überwältigt fühlen, verwirrt oder über das Geschehene verunsichert. Sie können mit Furcht und Angst reagieren oder aber erstarren und sich entfremdet fühlen. Einige Personen zeigen milde Reaktionen, andere reagieren stärker. Wie jemand reagiert hängt von vielen Faktoren ab, wie z. B.

- die Art und der Schweregrad des Ereignisses
- ihrer Erfahrungen mit vorangegangenen Krisen
- dem Ausmaß der Unterstützung durch andere Menschen
- ihrer körperliche Gesundheit
- psychischen Problemen der Betroffenen und ihrer Familie
- dem kulturelle Hintergrund und Traditionen
- ihrem Lebensalter (z. B. reagieren Kinder verschiedener Altersgruppen unterschiedlich).

Jeder Mensch hat Stärken und Fähigkeiten die helfen, mit Herausforderungen umzugehen. Einige Personen sind in Krisensituationen besonders gefährdet und brauchen extra Unterstützung. Das schließt Menschen, die aufgrund ihres Alters spezifische Unterstützung brauchen (Kinder, Senioren) oder solche, die psychisch oder körperliche behindert sind, oder aber Opfer von Gewalt mit ein. Kapitel 3.5 zeigt Unterstützungsmöglichkeiten für verletzbare Personen auf.

1.2 Was ist PEH?

Gemäß internationalen Richtlinien (Sphere Projekt, 2011: Inter-Agency Standing Committee IASC, 2007) beschreibt psychologische Erste Hilfe (PEH) mitmenschliche, unterstützende Reaktionen gegenüber leidenden und hilfsbedürftigen Individuen. PEH beinhaltet folgende Themen:

- Angebot praktischer Hilfe und Unterstützung, ohne dabei aufdringlich zu sein
- Einschätzen von Bedürfnissen und Anliegen
- Menschen zu helfen, sich um basale Bedürfnisse zu kümmern (z. B. Nahrung und Wasser, Information)
- Menschen zuzuhören, ohne sie zum Reden zu zwingen
- Menschen trösten und ihnen zu helfen sich zu beruhigen
- Menschen helfen, dass sie Information, Betreuung und soziale Unterstützung bekommen
- Menschen vor weiterem Schaden zu bewahren

Es ist auch wichtig zu verstehen was PEH nicht ist:

- PEH ist nicht auf nur auf Profis beschränkt
- sie ist keine fachliche Beratung/Therapie
- sie ist kein „Psychologisches Debriefing“¹ – PEH muss nicht notwendigerweise eine detaillierte Besprechung des auslösenden Ereignisses beinhalten
- sie ist keine Analyse dessen, was jemandem passiert ist oder ein Versuch einer zeitlichen Einordnung
- obwohl PEH bedeutet jemanden zuzuhören, geht es nicht darum, Druck auszuüben Gefühle und Reaktionen auf das Ereignis auszudrücken

PEH ist eine Alternative zum „Psychologischen Debriefing“, welches sich als ineffektiv erwiesen hat. Dagegen beinhaltet PEH Faktoren, die für die Langzeitgenesung hilfreich sind (gemäß vieler Studien und dem Konsens vieler Krisenhelfer²). Diese beinhalten

- das Gefühl der Sicherheit, Verbundenheit, Beruhigung und Hoffnung;
- der Zugang zu sozialer, medizinischer und emotionaler Unterstützung; und das Gefühl, sich wieder selbst helfen zu können, sowohl als Individuum, als auch als Gemeinschaft

(1) ¹ WHO (2010) und Sphere (2011) beschreiben Psychologisches Debriefing als forcierte Entlastung durch eine kurze, aber systematische Befragung über Wahrnehmung, Gedanken und emotionale Reaktionen während eines kürzlich abgelaufenen, belastenden Ereignisses. Diese Intervention wird nicht empfohlen. Diese Intervention unterscheidet sich auch von Einsatznachbesprechungen von Hilfskräften in Einsatzorganisationen.

² Vgl. Hobfoll et al. (2007) und Bisson & Lewis (2009)

1.3 PEH: Wer, wann und wo?



Für wen ist PEH geeignet?

PEH ist für belastete Personen, die vor kurzem einem außergewöhnlichen Ereignis ausgesetzt waren. Die Unterstützung ist für Kinder und Erwachsene. Wie auch immer, nicht jeder, der einem belastendes Ereignis ausgesetzt war, braucht oder möchte PEH. Dränge dich nicht Menschen auf, die keine Hilfe wollen, aber sei leicht verfügbar für Menschen, die Unterstützung annehmen.

Es gibt Situationen, in denen Menschen über die PEH hinaus, mehr Unterstützung brauchen. Erkenne deine Grenzen und suche selbst Unterstützung durch medizinisches Personal (wenn verfügbar), Kollegen oder durch andere Menschen in der Umgebung, die dafür geeignet sind (z. B. Seelsorger, Psycholog/innen, Psychosoziale Zentren usw.).

In der folgenden Aufstellung haben wir Personengruppen erwähnt, die unmittelbar professionelle Hilfe brauchen. Diese Menschen brauchen professionelle Soforthilfe, da ihr Leben gefährdet ist.

Personen, die unmittelbar professionelle Hilfe brauchen

- Menschen mit schweren, lebensgefährlichen Verletzungen, die medizinisch versorgt werden müssen
- Menschen, die derart außer oder neben sich sind, dass sie für sich und ihre Kinder nicht mehr sorgen können
- Menschen mit Selbstverletzungen
- Menschen, die andere gefährden

Wann wird PEH angeboten?

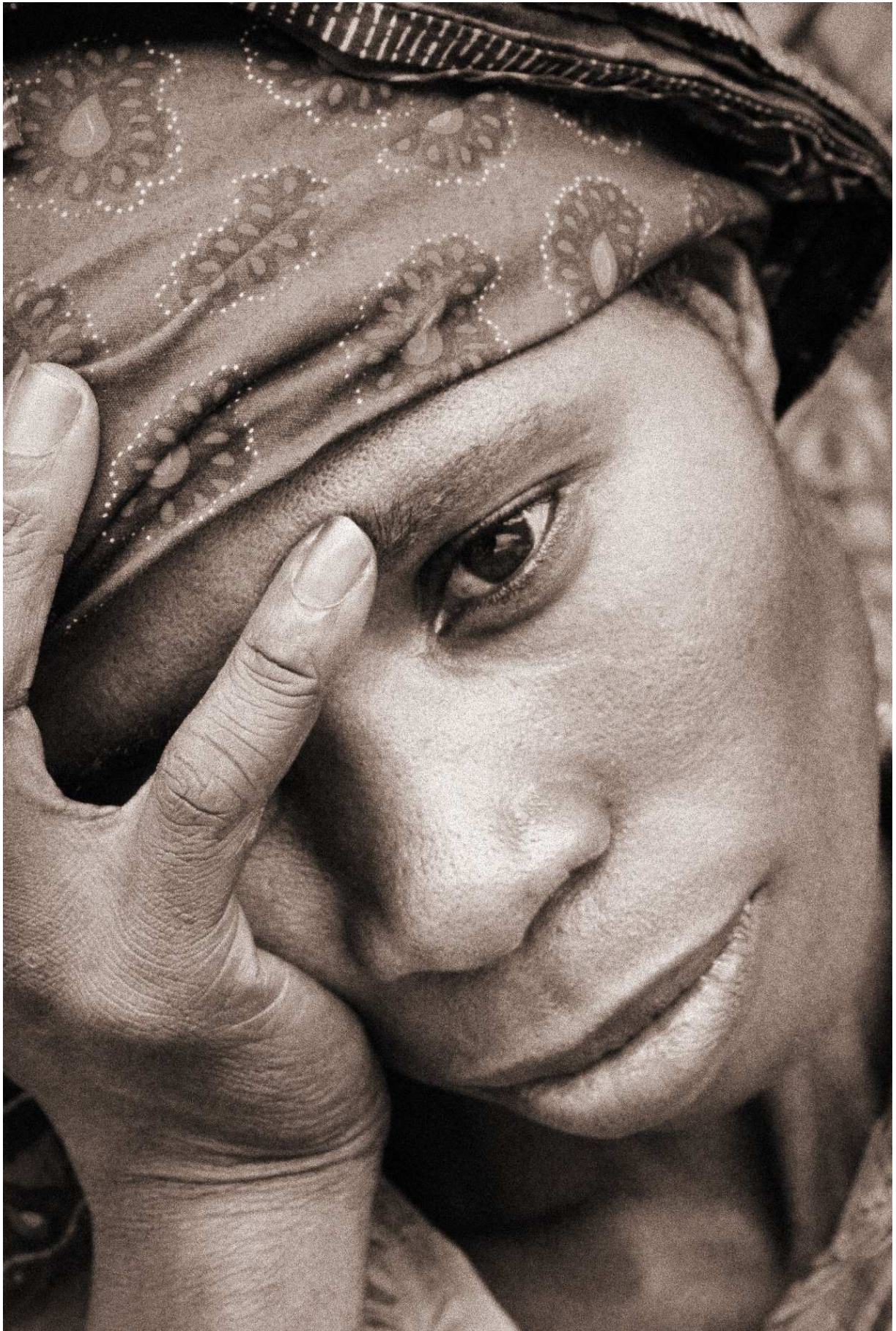


Obwohl viele Personen über lange Zeit Hilfe und Unterstützung brauchen, ist PEH darauf ausgerichtet, Menschen unmittelbar nach einem belastenden Ereignis zu helfen. Du kannst PEH beim Erstkontakt mit den Betroffenen anbieten. Das ist üblicherweise während oder kurz nach dem Ereignis. Allerdings kann bei lang andauernden, besonders kritischen Belastungen PEH manchmal auch Tage oder Wochen nach dem Ereignis stattfinden.

Wo wird PEH angeboten?

PEH kann dort angeboten werden, wo es auch für alle Beteiligten sicher ist. Dies kann an öffentlichen Orten sein, wie z. B. im Versorgungsraum nach einem Unfall oder bei Einrichtungen, wo Menschen weiter betreut werden (Gesundheitszentren, Warteräume von Krankenhäusern, provisorische Notunterkünfte, Schulen, Zentren für Essensausgabe usw.). Idealerweise wird PEH dort durchgeführt, wo ein ausreichendes Maß an geschützter Atmosphäre und Intimität als Gesprächsrahmen vorhanden ist. Dies ist vor allem bei Personen, bei denen der Schutz und die Würde der Menschen in besonderem Maße zu berücksichtigen sind, essentiell (z. B. Opfer von sexueller Gewalt).

KAPITEL 2 - WIE HELFE ICH VERANTWORTUNGSVOLL?



Verantwortungsvolles Helfen umfasst vier Hauptpunkte

- 2.1. Respektiere Sicherheit, Würde und Rechte
- 2.2. Passe dein Verhalten an, indem du die Kultur der Betroffenen berücksichtigst
- 2.3. Denke auch an andere Maßnahmen der Notfallbewältigung
- 2.4. Schau auf dich selbst

2.1 Respektiere Sicherheit, Würde und Rechte

Wenn du die Verantwortung übernimmst, Menschen zu helfen, die von einem belastenden Ereignis getroffen wurden, dann ist es wichtig, so zu handeln, dass die Sicherheit, die Würde und die Rechte dieser Menschen respektiert werden. Die folgenden Prinzipien gelten für jede Person oder Organisation, die im Bereich der humanitären Hilfe arbeitet, inklusive derer, die psychische Erste Hilfe anbietet:

Respektiere die

- | | |
|-------------------|--|
| Sicherheit | <ul style="list-style-type: none">▪ Vermeide es, durch dein Handeln, die Menschen weiterem Leid auszusetzen▪ Stelle sicher, so gut du es kannst, dass die Kinder und Erwachsenen, denen du hilfst, sicher sind und schütze sie vor psychischen oder physischen Verletzungen |
| Würde | <ul style="list-style-type: none">▪ Behandle Menschen mit Respekt und im Einklang mit ihren kulturellen und sozialen Normen |
| Rechte | <ul style="list-style-type: none">▪ Stelle sicher, dass Menschen fairen Zugang zu Hilfe erhalten, ohne diskriminiert zu werden▪ Hilf Menschen, ihr Recht zu fordern und Unterstützung in Anspruch zu nehmen▪ Handle stets im Interesse der Person, der du hilfst |

Denke an diese Prinzipien bei allen deinen Aktionen und im Sinne aller Menschen, denen du begegnest, egal welchen Alters, Geschlechts oder ethnischen Hintergrund. Denk daran, was diese Prinzipien vor dem Hintergrund des kulturellen und sozialen Kontexts bedeuten. Kenne und folge stets dem Code of Conduct der Internationalen Föderation der Rotkreuz und Rothalbmondgesellschaften (IFRC CoC).

Die folgenden Do's and Don'ts stellen eine Anleitung dar, um zu vermeiden, dass die Person weiter leidet, um die bestmögliche Betreuung zu ermöglichen und nur in ihrem Interesse zu handeln.

DO'S ✓

- Sei ehrlich und vertrauenswürdig
- Respektiere das Recht der Menschen ihre eigenen Entscheidungen zu treffen
- Sei dir deiner Voreingenommenheit und Vorurteile bewusst und lass sie weg
- Mach den Menschen klar, dass auch wenn sie jetzt Hilfe erhalten, es auch in Zukunft Unterstützung gibt
- Respektiere die Privatsphäre, erzähle nichts ohne Zustimmung weiter
- Verhalte dich angemessen, unter Beachtung der Kultur, des Alters und des Geschlechts der anderen Person.

DON'TS X

- Nutze dein Verhältnis als Helfer nicht aus
- Bitte die Person nicht um Geld oder Gefälligkeiten für deine Hilfe
- Mach keine falschen Versprechungen und gib keine falschen Informationen
- Übertreibe nicht mit deinen Fähigkeiten
- Setze die Menschen mit deiner Hilfe nicht unter Druck, sei nicht aufdringlich;
- Zwinge niemand, dir seine Geschichte zu erzählen
- Verurteile die Person nicht für ihre Handlungen oder Gefühle

2.2 Passe dein Verhalten an, indem du die Kultur der Betroffenen berücksichtigst

In jedem Krisengeschehen gibt es Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund in der betroffenen Bevölkerung, wie Minderheiten oder Randgruppen. Kultur bestimmt, wie wir Menschen begegnen und was richtig oder falsch im Umgang ist. Z. B. ist es in manchen Kulturen nicht üblich vor Fremden seine Gefühle zu zeigen. Oder es ist für Frauen nur gestattet mit anderen Frauen zu sprechen, oder die besondere Art sich zu kleiden oder zu bedecken ist sehr wichtig.

Während deiner Arbeit wirst du mit Menschen zusammentreffen, die einen anderen kulturellen und sozialen Hintergrund haben, als du. Als Helfer/in ist es wichtig, sich des eigenen Hintergrunds und der Überzeugungen bewusst zu sein, nur so kannst du deine Voreingenommenheit bei Seite lassen. Biete Hilfe so, dass die Menschen, die du unterstützt sie gut annehmen können.

Jede Krisensituation ist einmalig. Passe diese Anleitung an den jeweiligen Kontext, unter Beachtung der lokalen sozialen und kulturellen Normen an. Im folgenden Kästchen gibt es Fragen, die dir bei der Anpassung von psychischer Erster Hilfe an unterschiedliche Kulturen helfen können.



Beachte folgende Fragen wenn du psychische Erste Hilfe in unterschiedlichen Kulturen anbieten möchtest:

Kleidung

- Gibt es besondere Kleidungs Vorschriften an die ich mich halten sollte, um den Betroffenen respektvoll zu begegnen?
- Werden betroffenen Menschen besondere Kleidungsstücke brauchen um ihre Würde zu erhalten?

Sprache

- Wie begrüßt man sich in diesem Kulturkreis respektvoll?
- Welche Sprache wird gesprochen?

Geschlecht, Alter und Machtverhältnisse

- Sollten betroffene Frauen nur von Frauen unterstützt werden?
- Durch wen bekomme ich Zugang zu den Betroffenen? (Familienoberhaupt, Bürgermeister, Priester,...)

Berührung und Verhalten

- Was ist das übliche Verhalten in Bezug auf Berührung von Menschen?
- Ist es in Ordnung, wenn man die Hand des anderen hält, oder ihn an der Schulter berührt?

Glaube und Religion

- Wer sind die unterschiedlichen ethnischen und religiösen Gruppen unter den Betroffenen?
- Welcher Glaube und welche Rituale sind für die Betroffenen wichtig?
- Wie können sie verstehen oder erklären, was passiert ist?

2.3 Denke auch an andere Maßnahmen der Notfallbewältigung



Psychische Erste Hilfe ist Teil einer breit angelegten Reaktion auf große humanitäre Notfälle (IASC, 2007). Wenn hunderte oder tausende Menschen betroffen sind, wird in unterschiedlicher Weise geholfen, z.B. durch Suche und Rettung, medizinische Notfallversorgung, Notunterkunft, Verpflegung oder Suchdienst. Häufig ist es am Beginn von Großeinsätzen oder Katastrophen für die Hilfskräfte nicht klar, welche Unterstützung gebraucht wird, bzw. bereits angelaufen ist. Das ist vor allem in Bereichen relevant, die auch vor dem Ereignis schlechte Gesundheitsinfrastruktur oder andere Services hatten.

Informiere dich über die Unterstützungsmöglichkeiten, damit du diese Informationen auch an die Betroffenen weitergeben kannst.

Wenn du als Helfer/in in einer Krisensituation unterstützt dann

- halte dich an Anweisungen der Behörden und/oder Organisationen, die den Einsatz leiten,
- informiere dich, was bereits an Unterstützung organisiert wurde und welche Ressourcen noch zur Verfügung stehen um den Menschen zu helfen,
- stehe dem Einsatzpersonal (Feuerwehr, Suchhunde, Rettungsdienst, Ärzte) nicht im Weg,
- kenne deine Rolle und deine Grenzen.

Es ist nicht notwendig, einen psychologischen Hintergrund zu haben um psychische Erste Hilfe anbieten zu können. Wenn du im Krisenfall helfen möchtest, dann solltest du das eingebettet in einer Organisation oder einer Gemeinschaft tun. Wenn du für dich alleine arbeitest, besteht das Risiko, dass deine Arbeit möglicherweise negativen Einfluss auf organisatorische Belange hat und du keine Möglichkeit hast, die verfügbaren Ressourcen effektiv für die Betroffenen einzusetzen.

2.4 Schau´ auf dich selbst

Verantwortungsvoll zu helfen, heißt auch, auf seine eigene Sicherheit, Gesundheit und sein Wohlbefinden zu achten. Als Helfer/in kannst du von den Erlebnissen und Eindrücken, denen du ausgesetzt bist, betroffen sein. Es kann auch sein, dass du oder deine Familie direkt von der Krise betroffen seid. Es ist wichtig, dass du besondere Aufmerksamkeit auf dein Wohlbefinden legst und dass du physisch und emotional in der Lage bist, anderen zu helfen. Schau auf dich, dann kannst du gut auf andere schauen. Wenn du in einem Team zusammenarbeitest, achte auch auf deine Kolleg/innen.



KAPITEL 3 - PSYCHISCHE ERSTE HILFE DURCHFÜHREN



In diesem Kapitel bearbeiten wir:

- 3.1. Gute Kommunikation mit stark gestressten Personen
- 3.2. Vorbereitung zur Hilfestellung
- 3.3. Die PEH Prinzipien: Beobachte (Look), Hör zu (Listen), Vermittle weiter (Link)
- 3.4. Die Hilfestellung beenden
- 3.5. Wie erkenne ich Personen die spezielle Hilfe benötigen



3.1 Gute Kommunikation mit sehr gestressten Personen

Die Art wie wir mit jemandem kommunizieren, der sehr gestresst ist, ist extrem bedeutsam. Personen in einer Krise sind oft sehr aufgebracht, ängstlich oder verwirrt. Manche Personen können sich selbst beschuldigen für Dinge, die während des Notfalls passiert sind. **Ruhig zu bleiben und Verständnis zu signalisieren**, kann sehr hilfreich sein, um der Person zu helfen sich sicher, verstanden, respektiert und gut versorgt zu fühlen.

Jemand der gerade einen Notfall erlebt hat, möchte vielleicht seine/ihre Geschichte erzählen. Dieser Geschichte zuzuhören kann eine große Unterstützung sein. Allerdings ist es sehr wichtig, die Person **nicht zum Erzählen zu drängen**. Manche Personen möchten lieber nicht darüber reden was oder wie es passiert ist. Sie werden es aber wahrscheinlich zu schätzen wissen, wenn du still bei ihnen bleibst und sie wissen lässt, dass du da bist wenn sie reden wollen oder du kannst ihnen praktische Hilfe anbieten wie etwas zu trinken oder zu essen. Sprich nicht zu viel. Lass auch Schweigen zu. Eine Zeitlang zu schweigen kann den betroffenen Personen Raum geben und sie ermutigen mit dir zu sprechen wenn sie es möchten.

Um gut zu kommunizieren sei dir auch deiner nonverbalen Signale bewusst, dazu gehören Körpersprache, Gesichtsausdruck, Augenkontakt, Gesten und die Art wie du sitzt oder stehst in Bezug auf die andere Person. Jede Kultur hat ihre eigenen Regeln und Arten des Verhaltens die als angemessen und respektvoll erlebt werden. Sprich und benimm dich in einer Art und Weise, die die Kultur, das Geschlecht, das Alter, die Bräuche und die Religion der anderen Person mit berücksichtigt.

Einige Vorschläge darüber was man sagen und tun soll und was nicht

Was man sagen und tun soll ✓

- Versuche einen ruhigen Platz zu finden zum Sitzen und Reden und halte Ablenkungen gering wenn möglich
- Respektiere die Privatsphäre der Person und behandle das was dir gesagt wird als vertraulich, wenn das angemessen ist
- Bleib in der Nähe der Person aber halte den dem Alter, Geschlecht, der Kultur angemessenen Abstand
- Zeig, dass du zuhörst, zum Beispiel durch Nicken, Augenkontakt oder „hmm“
- Sei geduldig und ruhig
- Gib Information über FAKTEN wenn du sie hast und weitergeben darfst. Sei ehrlich über das was du nicht weißt „Ich weiß es nicht aber ich werde versuchen es für Sie herauszufinden“
- Gib Information so, dass die Person dich verstehen kann, bleib einfach und klar
- Erkenne die Stärken der Person an und das was sie getan hat um zu helfen
- Respektiere die Gefühle der Menschen über ihre Verluste oder belastenden Ereignisse wie der Verlust ihre Zuhauses oder eines geliebten Menschen. „Es tut mir leid, ich kann mir vorstellen, dass das sehr schmerzvoll für Sie ist“

Was man NICHT sagen und tun soll X

- Zwinge die Person nicht zum Reden
- Unterbrich den anderen nicht beim Erzählen, treib ihn nicht zur Eile zum Beispiel indem du auf die Uhr schaust oder indem du selbst zu schnell sprichst
- Berühre die Person nicht, wenn du nicht sicher bist, ob das passend ist
- Beurteile nicht was die Person getan oder nicht getan hat oder wie sie sich fühlt. Sag nicht „Sie sollten sich nicht so fühlen“ oder „Sie sollten froh sein, dass Sie überlebt haben“
- Erfinde keine Dinge die du nicht weißt (weder im Guten noch im Schlechten, „er lebt sicher noch“ oder „der lebt sicher nicht mehr“)
- Verwende keine Fachausdrücke, die der andere nicht verstehen kann
- Erzähl der betroffenen Person nicht Geschichten von anderen Personen
- Sprich nicht von deinen eigenen Schwierigkeiten und Problemen
- Gib keine falschen Versprechen und Sicherheiten
- Denke und handle NICHT so, als müsstest du die Probleme für die andere Person lösen, nimm der Person nicht ihre Stärke und Fähigkeit für sich selbst zu sorgen
- Sprich respektvoll über die Menschen und bezeichne sie nicht als verrückt

3.2 **Bereite dich vor und informiere dich über die Situation**

Informiere dich über das Ereignis

Vorbereitung

Informiere dich über verfügbaren Ressourcen und Unterstützung

Informiere dich über Sicherheit und Schutz



Krisensituationen können vor allem ganz am Beginn sehr chaotisch sein und erfordern oft sehr dringende Handlungsentscheidungen. Dennoch ist es wichtig, wann auch immer du eine Notfallsituation betrittst, versuche genaue Information über die Situation zu bekommen und dir zuerst einen Überblick zu verschaffen.

Um dich vorzubereiten stell zum Beispiel die folgenden Fragen:

Das Ereignis

- Was ist passiert?
- Wann und wo ist es passiert?
- Wie viele Personen sind wahrscheinlich betroffen und wer/wo sind diese?

Verfügbare Ressourcen und Unterstützung

- Wer sorgt für Basisbedürfnisse wie medizinische Erstversorgung, Essen, Trinken, Unterkunft oder Datenmanagement und Suche nach Vermissten?
- Wo und wie können Personen diese Hilfeleistungen erhalten?
- Wer ist noch am Einsatz beteiligt, wer hilft noch?
- Sind Mitglieder der betroffenen Gruppe/Gemeinde beteiligt an der Rettung/Hilfsmaßnahmen?

Sicherheitsaspekte




- Ist das Ereignis vorbei oder geht es noch weiter (Erdbeben oder anhaltende Konfliktsituation)
- Welche Gefahren drohen in der Umgebung? (Landminen, zerstörte Infrastruktur)
- Gibt es Bereiche/Gegenden, die man meiden sollte, weil sie unsicher sind (z.B. offensichtliche körperliche Gefahren) oder weil es nicht erlaubt ist dorthin zu gehen?

Diese Fragen können dir helfen dich besser zu orientieren und dich sicherer zu fühlen.



3.3 Handlungsprinzipien: beobachte (look), hör zu (listen) und vermittele weiter (link)

Die drei Grundprinzipien sind beobachten, zuhören und weitervermitteln. Die folgende Tabelle macht das deutlich

Beobachte	Überprüfe die Sicherheit Halte Ausschau nach Menschen die unmittelbare Hilfe brauchen Halte Ausschau nach Menschen mit ernsthaften Stressreaktionen	
Hör zu	Wende dich den Menschen zu, die Hilfe benötigen könnten Frage sie nach ihren Bedürfnissen und Sorgen Hör ihnen zu und hilf ihnen sich zu beruhigen	
Vermittle weiter	Hilf den Menschen ihre Bedürfnisse zu melden und Zugang zu den Hilfsmaßnahmen zu erhalten Hilf den Menschen ihre Probleme zu bewältigen Gib Informationen Hilf den Menschen sich mit ihrer Familien in Verbindung zu setzen und aktiviere soziale Unterstützung	

Beobachte

Krisensituationen können sich rasch ändern, was du vorfindest wenn du vor Ort kommst kann ganz anders sein als das was du vorher erfahren hast. Deshalb ist es wichtig sich zuerst zumindest einen Moment Zeit zu nehmen um sich einen Überblick zu verschaffen bevor man Hilfe anbietet. Das kann ein kurzer Scan sein wenn du plötzlich in eine Notfallsituation kommst und keine Zeit hattest dich vorzubereiten. Das soll dir helfen ruhig zu bleiben, sicher zu sein und zu denken vor du handelst.

Die folgende Tabelle gibt die einen Überblick über das was du bedenkst und die fragen die du stellen solltest



Sicherheit

- Welche Gefahren kannst du in der unmittelbaren Umgebung ausmachen, wie zum Beispiel zerstörte Straßen, instabile Gebäude, Feuer und ähnliches?
- Kannst du dich dort aufhalten ohne dich selbst und andere mit hoher Wahrscheinlichkeit zu gefährden?

Falls du dir nicht sicher bist über die Sicherheit des Ereignisortes dann geh nicht hin. Versuche Hilfe zu bekommen für Menschen, die diese brauchen. Wenn möglich, kommuniziere mit den Betroffenen aus sicherer Distanz.

Menschen die unmittelbare Hilfe brauchen

- Erscheint jemand verletzt und braucht er/sie medizinische Versorgung?
- Braucht jemand dringend Hilfe bei der Rettung weil er/sie zum Beispiel irgendwo eingeklemmt ist oder in unmittelbarer Gefahr ist?
- Braucht jemand offensichtlich sofort Basismaßnahmen, wie zum Beispiel Schutz vor Kälte bei zerrissener oder unpassender Kleidung?
- Welche Menschen brauchen unter Umständen Hilfe um basale Hilfsangebote zu erreichen oder laufen Gefahr, Gewalt oder Diskriminierung ausgesetzt zu sein?
- Wer ist sonst noch da um zu helfen außer mir?

Sei dir über deine Rolle im Klaren und versuche Hilfe zu organisieren für Menschen, die besondere Hilfestellung brauchen oder die besonders dringende und offensichtliche Bedürfnisse haben.

Sorge dafür, dass (schwerer) verletzte Personen medizinische Hilfe bekommen oder zumindest Erste Hilfe-Maßnahmen von, dazu befähigten Personen, erhalten.

Menschen mit ernsthaften Stressreaktionen

- Sind da Personen, die extrem aufgeregt erscheinen, oder solche die unter schwerem Schock stehen, die sich nicht ausdrücken oder bewegen können und die auf andere nicht reagieren?
- Wer und wo sind diejenigen Personen, die am meisten unter Stress stehen? (Betroffenheit)

Bedenke wer am ehesten von PEH profitiert und wem du am ehesten helfen kannst

Personen können auf Notfälle und Krisen ganz unterschiedlich reagieren. Einige der möglichen Reaktionen sind folgende:

- Körperliche Symptome wie z.B. Zittern, Kopfschmerzen, extreme Müdigkeit, Appetitverlust, Schmerzen
- Weinen, Traurigkeit, depressive Stimmung, Trauer
- Angst, Furcht
- Wachsam sein, leicht schreckhaft
- Sorge haben, dass noch etwas sehr Schlimmes passieren wird
- Schlaflosigkeit
- Alpträume
- Irritierbarkeit, Zorn, Wut
- Schuldgefühle, Scham (weil man überlebt hat oder weil man nicht in der Lage war anderen zu helfen...)
- Verwirrung, emotionale Taubheit, sich unreal fühlen (wie in einem Film oder wie im betäubt)
- Zurückgezogen oder sehr still wirken (sich nicht bewegen)
- Nicht auf andere reagieren, nicht sprechen
- Desorientiertheit (zum Beispiel den eigenen Namen wissen aber nicht woher man kommt oder was passiert ist)
- Nicht in der Lage für sich selbst oder die eigenen Kinder zu sorgen (zum Beispiel nicht essen oder trinken, nicht in der Lage einfache Entscheidungen zu treffen)



Manche Personen können nur sehr leicht gestresst sein oder gar keine Stressreaktionen zeigen.

Die meisten Menschen werden sich mit der Zeit gut erholen, besonders wenn sie ihre Basisbedürfnisse erfüllen können und Hilfe und Unterstützung erhalten. Dennoch werden manche Personen mit schweren und länger dauernden Stressreaktionen mehr als nur PEH oder psychosoziale Unterstützung brauchen. Das wird besonders dann der Fall sein, wenn sie ihren Alltag nicht bewältigen können oder wenn sie eine Gefahr für sich oder andere darstellen. Stell sicher, dass schwer gestresste Personen nicht alleine gelassen werden und versuch ihnen sichere Orte zur Verfügung zu stellen bis ihre Reaktion sich verbessert oder sie Hilfe bekommen (vom Gesundheitspersonal, lokalen Institutionen oder Gemeindemitgliedern, Freunden oder Familie). Schau besonders auf Personen, die besondere Aufmerksamkeit brauchen für ihre Sicherheit und/oder Pflege.

Personen, die höchstwahrscheinlich besondere Hilfestellungen brauchen

Kinder- und Jugendliche, besonders jene, die von Bezugspersonen getrennt sind und Schutz vor Ausbeutung und Missbrauch benötigen. Sie werden höchstwahrscheinlich spezielle Hilfe brauchen bei der Erfüllung ihrer Basisbedürfnisse.

Personen mit vorbestehenden Gesundheitsproblemen und Behinderungen könnten spezielle Hilfestellungen benötigen, um sichere Orte zu erreichen, sie werden unter Umständen besonders vor Missbrauch geschätzt werden müssen und benötigen spezielle Unterstützung beim Zugang zu medizinischer oder anderer Hilfe. Das könnte gebrechliche ältere Menschen betreffen, schwangere Frauen, Personen mit schweren geistigen Behinderungen oder Personen mit sensorischen Defiziten.

Menschen, die besonders gefährdet sind Gewalt zu erfahren oder die Gewalt erfahren haben, wie zum Beispiel Frauen oder Personen aus speziellen ethnischen Gruppen, könnten speziellen Schutz brauchen, um sicher zu sein und Hilfe zu erreichen.



Hör zu

Es ist wesentlich dass du den Menschen, denen du helfen willst gut zuhörst um ihre Situation und ihre Bedürfnisse zu verstehen, um ihnen zu helfen sich ruhig und sicher zu fühlen und ihnen angemessene Hilfe zukommen zu lassen. Lerne zuzuhören mit

deinen Augen, deinen Ohren und deinem Herzen

und gib der Person, der du helfen willst, deine ungeteilte Aufmerksamkeit, hör dir ihre Sorgen empathisch an und zeig Respekt.



Geh auf Personen zu die deine Hilfe benötigen könnten

- Geh respektvoll auf die Personen zu und bedenke ihren kulturellen Hintergrund
- Stell dich vor mit Namen und Organisation
- Frag ob du helfen kannst
- Wenn möglich, finde sichere und ruhige Orte zum Sprechen
- Hilf der Person sich sicher und geborgen zu fühlen, biete beispielsweise ein Glas Wasser an
- Versuche die Menschen in Sicherheit zu halten
 - Bring die Personen in Sicherheit vor unmittelbarer Gefahr wenn das gefahrlos möglich ist.
 - Versuche die Personen vor den Medien zu schützen und um ihnen Privatsphäre und Würde zu gewährleisten
 - Wenn Personen sehr gestresst sind als sie nicht allein



Frag die Betroffenen über ihre Bedürfnisse und Sorgen

- Obwohl manche Bedürfnisse offensichtlich sind, wie Decken oder Kleidung für jemanden dessen Kleidung zerrissen ist, frag die Personen immer was sie brauchen und was ihre Sorgen sind
- Find heraus was am wichtigsten ist im Moment und hilf ihnen herauszufinden was ihre Prioritäten sind.



Hör den Betroffenen zu und hilf ihnen sich zu beruhigen

- Bleib bei der Person
- Zwing die Person nicht zum sprechen
- Hör zu wenn sie sprechen wollen über das was sie erlebt haben
- Wenn sie sehr gestresst sind, hilf ihnen sich ruhig zu fühlen und sorg dafür dass sie nicht allein sind



Hilf den Betroffenen sich zu beruhigen

Manche Menschen können in einer Notsituation sehr ängstlich oder aufgeregt sein. Sie können sich verwirrt fühlen oder überwältigt und können körperliche Reaktionen haben wie Zittern oder Herzrasen. Folgende Techniken können helfen dein Gegenüber zu beruhigen:

- Halt deine Stimmlage ruhig
- Falls es kulturell angemessen ist, versuche Augenkontakt zu halten wenn du mit der Person sprichst
- Erwähne die Person dass du da bist um zu helfen
- Sag ihr dass sie in Sicherheit ist aber nur wenn das auch wirklich der Fall ist
- Wenn jemand sich wie in einem Film fühlt oder sich nicht spürt hilf ihnen wieder in Kontakt zu sich selbst und ihrer Umgebung zu kommen indem du zum Beispiel folgendes tust:
 - Sag ihnen sie sollen ihre Füße fest auf den Boden stellen und spüren
 - Sag ihnen sie sollen ihre Finger oder Hände auf ihren Schoß klopfen
 - Sag ihnen sie sollen sich auf nicht stressreiche Dinge in ihrer Umwelt konzentrieren die sie hören oder sehen oder fühlen können. Lass es sie aussprechen was sie sehen, hören, fühlen
 - Ermutige die Person sich auf ihren Atem zu konzentrieren und langsam (in den Bauch) zu atmen



Vermittle weiter

Obwohl jede Krisensituation anders ist gibt es bestimmte Bedürfnisse, die immer wieder auftauchen, es sind dies die folgenden



Die häufigsten Bedürfnisse

- Grundbedürfnisse wie Unterkunft, Essen, Wasser, Hygiene
- Gesundheitsdienste wie medizinische Versorgung von Wunden, Krankheiten, Medikamente, Hilfe bei chronischen Erkrankungen,
- Verstehbare, korrekte und ehrliche Information über das Ereignis, geliebte Menschen und verfügbare Hilfsangebote
- In der Lage sein, Familie und Freunde zu kontaktieren und soziale Netzwerke zu aktivieren
- Zugang zu spezifischer Unterstützung je nach Kultur und Religion
- Befragt und eingebunden werden in wichtige Entscheidungen

Es kann sein, dass Betroffene sich nach einem derartigen Ereignis verwundbar, isoliert oder machtlos fühlen. Durch manche Ereignisse wird ihr Alltag zerstört. Sie können ihre normalen Unterstützungsmöglichkeiten nicht erreichen oder nutzen und leben plötzlich unter sehr stressreichen Bedingungen. Betroffene mit Freunden und Familie in Verbindung zu bringen, sowie das Geben von praktischer Hilfe, ist wesentlich bei PEH. Oft ist PEH nur eine einmalige kurze Intervention und du wirst vielleicht nur kurz für die Betroffenen da sein können. Die Betroffenen werden ihre eigenen Bewältigungsmöglichkeiten, sowie zusätzliche Unterstützung brauchen, um sich gut zu erholen. Hilf den Menschen sich selbst zu helfen und Kontrolle zurückzubekommen.



1. Hilf Personen ihre Grundbedürfnisse zu erfüllen und Unterstützung zu bekommen

Bedenke dabei:

- Achte unmittelbar nach der Krise auf die Grundbedürfnisse (Essen, Trinken, Wärme, sichere Orte, Unterkunft etc.)
- Finde heraus, was die besonderen Bedürfnisse der Betroffenen sind (medizinische Hilfe, Kleidung, Hilfe mit den Kindern) und versuche sie mit der notwendigen Unterstützung zu verlinken
- Stell sicher, dass an den Rand gedrängte und besonders verwundbare Personen und Gruppen nicht übersehen werden
- Kontaktiere Betroffene ein zweites Mal, wenn du es ihnen versprochen hast (zum Beispiel um dich zu versichern, dass sie das bekommen haben was sie brauchen)

2. Hilf Betroffenen ihre Probleme zu lösen



Eine gestresste Person kann sich von ihren Sorgen und Ängsten überwältigt fühlen. Hilf, ihre Bedürfnisse zu priorisieren (die wichtigsten zuerst) und geh dann eines nach dem anderen mit ihr durch (zum Beispiel: was müssen wir sofort angehen, was hat noch Zeit etc.).

In der Lage zu sein, ein paar kleine Dinge zu regeln, kann ein gewisses Gefühl der Kontrolle wiedergeben und die Bewältigungsfähigkeit stärken

Bedenke dabei:

- Hilf den Betroffenen Unterstützungsmöglichkeiten aus ihrem eigenen Umfeld zu erkennen und aktivieren (Freunde, Familie, etc.)
- Gib praktische Tipps für Betroffene wie sie ihre eigenen Bedürfnisse erfüllen können (erkläre zum Beispiel wie und wo man sich registrieren lassen muss, wie und wo man Essen/Trinken/ Information bekommt etc.)
- Frag die Betroffenen wie sie in der Vergangenheit schwierige Situationen bewältigt haben und bestärke sie in ihren Bewältigungsversuchen
- Frag die Person was sie braucht, um sich besser zu fühlen
- Ermutige die Person positive Bewältigungsstrategien zu nutzen und negative eher zu vermeiden

Bewältigung/Coping

Jeder Mensch hat seine/ihre eigenen Bewältigungsstrategien. Ermutige positive und hilf negative Strategien zu vermeiden. Das soll den betroffenen helfen Kontrolle wiederzuerlangen und sich stärker zu fühlen.

Fördere positive Strategien

- Ausreichend Ruhepausen einhalten
- Regelmäßiges essen und trinken
- Sprechen und Zeit verbringen mit Familie und Freunden
- Probleme mit jemandem besprechen, dem man vertraut
- Tun was einem hilft sich zu entspannen (gehen, laufen, singen, beten, spielen...)
- Körperliche Betätigung
- Sichere Wege finden anderen zu helfen und sich in der Gemeinschaft zu engagieren

Vermeide negative Strategien

- Keine Drogen nehmen, Alkohol trinken, rauchen
- Nicht den ganzen Tag schlafen
- Nicht ununterbrochen arbeiten, ohne Ruhephasen
- Sich nicht isolieren von Freunden und Familie
- Persönliche Hygiene nicht vernachlässigen
- Sei nicht gewalttätig gegenüber dir selbst und anderen (such Hilfe)



3. Gib Information

Menschen, die von belastenden Ereignissen betroffen sind, brauchen Informationen über:

- das Ereignis
- Freunde, Familie und andere die involviert sind
- ihre Sicherheit und die ihrer Bezugspersonen
- ihre Rechte
- wie und wo sie Hilfe bekommen



Gute und sichere Informationen zu bekommen ist nicht einfach, die Situation kann sich rasch ändern, Gerüchte entstehen rasch, du wirst nie die ganze Information haben, aber versuche trotzdem wann immer es möglich ist:

- herauszufinden, wo man sichere Informationen bekommen kann
- wann und wo es updates gibt
- so viel Information wie möglich zu bekommen, bevor du in die Krisensituation hineingehst und Hilfe anbietest
- versuch am neuesten Stand zu bleiben bezüglich Ereignis, Sicherheit, Unterstützung und vermisster und verletzter Personen
- versichere dich, dass Betroffene informiert werden über alles und auch über geplante Maßnahmen
- wenn Unterstützung verfügbar ist (Gesundheit, Familie, Unterkunft etc.), stell sicher, dass Betroffene darüber Bescheid wissen und wissen wie sie Hilfe bekommen können
- gib Betroffenen Kontaktdaten für Unterstützung oder vermittele sie direkt weiter, versichere dich, dass auch verwundbare Personen adäquat über Unterstützung informiert werden

Wenn du Information gibst

- erkläre die Quelle aus der du Informationen beziehst und deren Verlässlichkeit
- sag nur was du weißt - keine Informationen ausdenken oder falsche Sicherheit geben
- gib klare und genaue Botschaften und versichere dich, dass Betroffene dich verstanden haben
- Information muss oft an Gruppen gegeben werden, stell sicher, dass alle die Information bekommen und dieselbe Botschaft bekommen
- lass Betroffene wissen, wenn es neue Entwicklungen gibt und wann und wo sie neue Informationen bekommen können

Sei dir bewusst dass du das Ziel von Wut und Frustration werden kannst wenn du Informationen gibst, bleib ruhig und verständnisvoll.

4. Stell Verbundenheit her zu Freunden, Familie und sozialen Netzwerken

Es hat sicher herausgestellt, dass Menschen, die gute soziale Verbundenheit nach einem belastenden Ereignis erfahren haben, dieses Ereignis besser bewältigen konnten, als Menschen ohne gute Unterstützung. Deshalb ist die Verbindung mit Familie und Freunden und soziale Unterstützung ein wichtiger Teil von PEH.

- Hilf Familien zusammenzuhalten, lass Kinder bei ihren Eltern und Bezugspersonen
- Hilf den Betroffenen Familie und Freunde zu kontaktieren und Hilfe zu bekommen (z. B. hilf ihnen anzurufen)
- Wenn Betroffene Gebet, Religiöse Rituale etc. brauchen, versuch sie in Verbindung mit ihrer spirituellen Gemeinschaft zu bringen
- Hilf mit Personen zusammenzubringen um sich gegenseitig zu helfen (fordere sie zum Beispiel auf, den Älteren zu helfen, den Kindern etc. oder bring sie in Verbindung mit anderen Gemeinschaftsmitgliedern)



Krise und Spiritualität

Spiritualität und Religion können wichtige Stützen in der Krise sein und Hoffnung und Sinn geben. Beten und Rituale können helfen. Aber die Krise kann auch dazu führen, dass Menschen ihren Glauben in Frage stellen. Der Glaube kann durch Krisen herausgefordert werden, stärker werden oder sich verändern.

Vorschläge über den Umgang mit Spiritualität in der Krise

- Sei dir des religiösen Hintergrunds der Betroffenen bewusst und respektiere diesen
- Frag nach, was ihnen normalerweise hilft sich besser zu fühlen, ermutige sie das zu tun inkl. spirituellen Dingen
- Hör mit Respekt und möglichst ohne Urteil zu, wenn Menschen sich über ihren Glauben äußern
- Dräng niemandem deinen eigenen Glauben oder deine religiösen Interpretationen zum Ereignis auf
- Stimme weder zu noch lehne die Glaubensäußerungen und Interpretationen über das Ereignis ab, auch wenn die Person dich darum bittet, bleib neutral

3.4 Das Beenden der Unterstützung

Was passiert als nächstes? Wann und wie du die Unterstützung beenden wirst, hängt vom Kontext des Ereignisses, deiner Rolle, der Situation und den Bedürfnissen der Menschen ab. Verwende die bestmögliche Entscheidungsgrundlage der Situation der Bedürfnisse der Betroffenen und deiner eigenen Bedürfnisse.

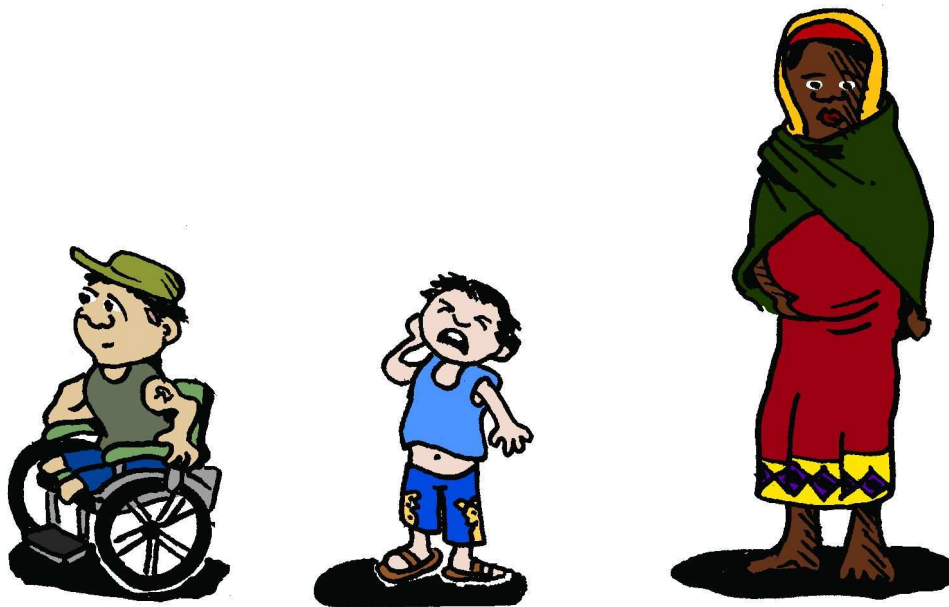
Wenn möglich, erkläre der betroffenen Person, dass du jetzt gehen musst und wenn jemand anderer deine Stelle übernimmt, versuche diese Person noch vorzustellen

Wenn du die Betroffenen zu anderen Unterstützer/innen gebracht hast, lass sie wissen was sie erwartet und versichere dich, dass sie wissen an wen sie sich wenden müssen und dass sie auch dort ankommen und Hilfe bekommen

Was immer du mit den Betroffenen erlebt hast, du kannst dich auf eine positive Art Verabschieden und ihnen alles Gute wünschen.



3.5 Wer wird besondere Aufmerksamkeit benötigen?



Menschen die besonders schützenswert sind und spezielle Unterstützung in Krisen brauchen könnten:

- Kinder und Jugendliche
- Personen in schlechtem Gesundheitszustand oder Behinderungen
- Personen die Diskriminierung oder Gewalt ausgesetzt sind

Sei dir bewusst, dass alle Menschen eigenen Ressourcen und Stärken haben, hilf ihnen diese zu nutzen!

1. Kinder und Jugendliche

Viele Kinder und Jugendliche sind besonders verwundbar in Krisensituationen. Krisen zerstören oft Familiengemeinschaften, nehmen ihnen Personen, Orte und Gegenstände, Routinen, die sie brauchen um sich sicher zu fühlen. Kinder sind in der Krise oft besonderen Risiken ausgesetzt (Gewalt, Missbrauch etc.). Junge Kinder sind besonders vulnerabel weil sie ihre eigenen Bedürfnisse nicht selbst befriedigen und sich nicht schützen können. Ältere Kinder können entführt, sexuell missbraucht und als Kindersoldaten missbraucht werden.



Mädchen und Buben unterliegen verschiedenen Risiken. Mädchen haben normalerweise ein größeres Risiko sexuell missbraucht und ausgebeutet zu werden. Wenn sie zu Opfern werden, werden sie in der Folge oft von ihren Gemeinschaften stigmatisiert und ausgegrenzt. Wie Kinder auf traumatische Ereignisse reagieren, hängt von ihrem Alter und Entwicklungsstand ab. Es hängt auch davon ab, wie ihre erwachsenen Bezugspersonen reagieren und mit ihnen umgehen. Zum Beispiel können junge Kinder oft nicht verstehen was passiert und brauchen besondere Unterstützung von ihren Bezugspersonen. Im Allgemeinen können Kinder sich besser erholen wenn sie ruhige und stabile Bezugspersonen haben.

Spezifische Reaktionen

Kleinkinder

- Regression (Rückkehr zu früheren Verhaltensweisen (Bettnässen, Daumen lutschen)
- Klammern
- aufhören zu spielen oder traumatisches Nachspielen

Schulkinder

- können glauben, dass schlimme Dinge wegen ihnen passiert sind
- Ängste entwickeln, weniger empathisch sein, sich allein fühlen
- Sorgen haben um andere, um deren Sicherheit besorgt sein
- Menschen helfen oder sie retten wollen

Jugendliche

- können sich anders und entfremdet fühlen
- gar nichts fühlen,
- sich isoliert fühlen von ihren Freunden
- Risikoverhalten zeigen
- Desillusionierung und negative Einstellungen entwickeln



Familie und Bezugspersonen sind wichtige Quellen für Schutz und emotionale Unterstützung für Kinder. Trennung von Bezugspersonen und ungewohnte Orte sind häufig in der Krise. Kinder können sehr ängstlich sein und die Situation und ihre Risiken oft nicht verstehen. Ein wichtiger Schritt ist die Wiedervereinigung mit Familie und Bezugspersonen. Versuch nicht das alleine zu tun. Wenn du Fehler machst wird es die Situation des Kindes verschlechtern. Versuch stattdessen Kinder und Jugendliche die getrennt sind von ihren Bezugspersonen mit vertrauenswürdigen Hilfseinrichtungen zum Kinderschutz in Verbindung zu bringen, die das Kind registrieren und die Suche nach Bezugspersonen einleiten können. Wenn Kinder mit ihren Bezugspersonen sind, unterstütze diese sich gut um das Kind zu kümmern.

Folgende Ratschläge können hilfreich sein:

Säuglinge und Kleinkinder

- Halt sie warm und sicher
- Halt sie fern von lauten Geräuschen
- Umarme sie und gib Zuwendung
- Halte reguläre Fütterungszeiten ein
- Halt Schlafrhythmen ein
- Sprich mit ruhiger Stimme



Schulkinder

- Gib ihnen extra Zeit und Aufmerksamkeit
- Gib ihnen das Gefühl der Sicherheit, sag ihnen dass sie in Sicherheit sind
- Erkläre ihnen dass sie nicht schuld sind
- Vermeide Trennung von Bezugspersonen und Geschwistern
- Halt reguläre Routinen ein
- Gib einfache und ehrliche Antworten auf ihre Fragen ohne beängstigende Details
- Erlaub ihnen nahe zu bleiben wenn sie ängstlich oder anklammernd sind
- Sei geduldig mit Kindern Verhalten zeigen, dass sie schon abgelegt hatten (z. B. Bettnässen oder Daumen lutschen)
- Gib ihnen Gelegenheiten zu spielen und sich abzulenken



Jugendliche

- Gib ihnen Zeit und Aufmerksamkeit
- Hilf ihnen reguläre Routinen einzuhalten
- Gib ihnen Information über Fakten und erkläre was passiert ist und alles was sie wissen wollen
- Erlaube ihnen traurig zu sein. Erwarte nicht von ihnen, dass sie stark sind
- Hör ihnen zu ohne zu urteilen
- Setze klare Grenzen und sag deine Erwartungen
- Frag sie über Gefahren denen sie ausgesetzt sind, unterstütze sie und diskutiere mit ihnen darüber, wie sie sich am besten schützen können
- Ermutige und ermögliche ihnen anderen zu helfen



Wenn die Bezugsperson extrem aufgeregt, verletzt oder anderweitig nicht in der Lage ist für das Kind zu sorgen, Sorge für Unterstützung der Bezugsperson. Involviere vertrauenswürdige Organisationen und Hilfseinrichtungen wo immer es möglich ist. Halt Kinder und Bezugspersonen zusammen und versuche Trennungen zu vermeiden. Zum Beispiel beim Transport einer Bezugsperson für medizinische Zwecke, schau, dass die Kinder mit ihnen zusammen bleiben können oder registriere sorgfältig, wie die Bezugsperson heißt und wo sie hingebacht wird, damit Familienzusammenführung bald möglich ist. Bedenke außerdem, dass Kinder in Krisensettings oft Zeugen von schrecklichen Ereignissen sein können, auch wenn sie und ihre Bezugspersonen gar nicht direkt betroffen sind. Im Chaos der Krise sind Erwachsene oft zu beschäftigt, können nicht gut auf Kinder aufpassen und schauen was sie sehen oder hören. Versuche Kinder abzuschirmen vor zu viel Konfrontation durch TV, schlimme Geschichten oder Szenen.

Dinge, die man Kindern sagen oder mit Kindern machen kann:

- In Verbindung mit ihren Bezugspersonen halten**
 - Schau, dass sie nicht getrennt werden von ihren Bezugspersonen
 - Halt sie zusammen mit ihren Geschwistern und der Familie
 - Wenn sie unbegleitet sind, bring sie mit vertrauenswürdigen Kinderschutzeinrichtungen in Verbindung
 - Lass kein Kind unbeaufsichtigt und alleine

- Sicherheit geben**
 - Wenn keine Kinderschutzeinrichtung verfügbar ist, unternimm selbst Schritte Bezugspersonen ausfindig zu machen oder die erweiterte Familie zu erreichen
 - Schütze sie vor zu viel Konfrontation (Anblick, TV, Geschichten, etc.)
 - Sei ruhig und fürsorglich

- Zuhören, sprechen und spielen**
 - Hör zu und versuch ihre Sichtweise zu verstehen
 - Sprich mit ihnen auf Augenhöhe und verwende angemessene Worte und Erklärungen die sie auch verstehen können
 - Stell dich vor und lass sie wissen dass du da bist um zu helfen
 - Finde ihren Namen raus wo sie her sind und jede Information die dir hilft Bezugspersonen zu finden
 - Wenn sie mit ihren Bezugspersonen sind, unterstütz die Bezugspersonen ihre Kinder zu unterstützen
 - Hilf Kindern zu spielen oder sich abzulenken (über ihre Interessen reden...)
 - Erwinnere dich dass Kinder ihre eigenen Bewältigungsstrategien haben
 - Versuch diese zu verstehen und zu nutzen
 - Ältere Kinder und Jugendliche können in Krisen oft mithelfen-hilf ihnen sich zu beteiligen

2. Personen in schlechtem Gesundheitszustand (chronisch krank) und behinderte Menschen



Chronisch kranke Menschen oder Menschen mit Behinderungen, auch ältere gebrechliche Menschen brauchen oft spezielle Hilfe. Das kann sein besondere Unterstützung dabei sichere Orte zu erreichen, Hilfe zu erlangen oder für sich selbst zu sorgen.

Sie können Krisen anders erleben und die Krise kann ihren Gesundheitszustand verschlechtern zum Beispiel hohen Blutdruck, Herzkrankheiten, Asthma, Angststörungen und andere Störungsbilder. Schwangere Frauen oder Frauen die noch stillen können in ihrer Schwangerschaft oder im Stillen beeinträchtigt werden was sie selbst und das Kind beeinträchtigen kann. Personen die sich nicht alleine fortbewegen können, die Probleme beim Sehen oder Hören haben mögen besondere Schwierigkeiten haben ihre Bezugspersonen wiederzufinden oder Hilfe zu erlangen.

Einige Dinge die man tun kann

- Hilf ihnen einen sicheren Ort zu erreichen
- Hilf ihnen ihre Grundbedürfnisse zu erfüllen (trinken, essen können, sich selbst versorgen)
- Frag sie nach ihren medizinischen und pharmakologischen Bedürfnissen
- Hilf ihnen diese Unterstützung zu bekommen
- Bleib bei ihnen oder stell sicher dass sie jemanden haben der bei ihnen bleibt
- Bring sie in Kontakt mit speziellen Schutzeinrichtungen falls verfügbar
- Gib ihnen Information wie und wo sie sich helfen lassen können

3. Personen die besonderen Risiken ausgesetzt sind Gewalt oder Diskriminierung zu erfahren

Dazu zählen häufig Frauen, Kinder oder bestimmte ethnische oder kulturelle Gruppen, oft auch Personen mit geistigen Behinderungen.

Sie sind besonders gefährdet weil

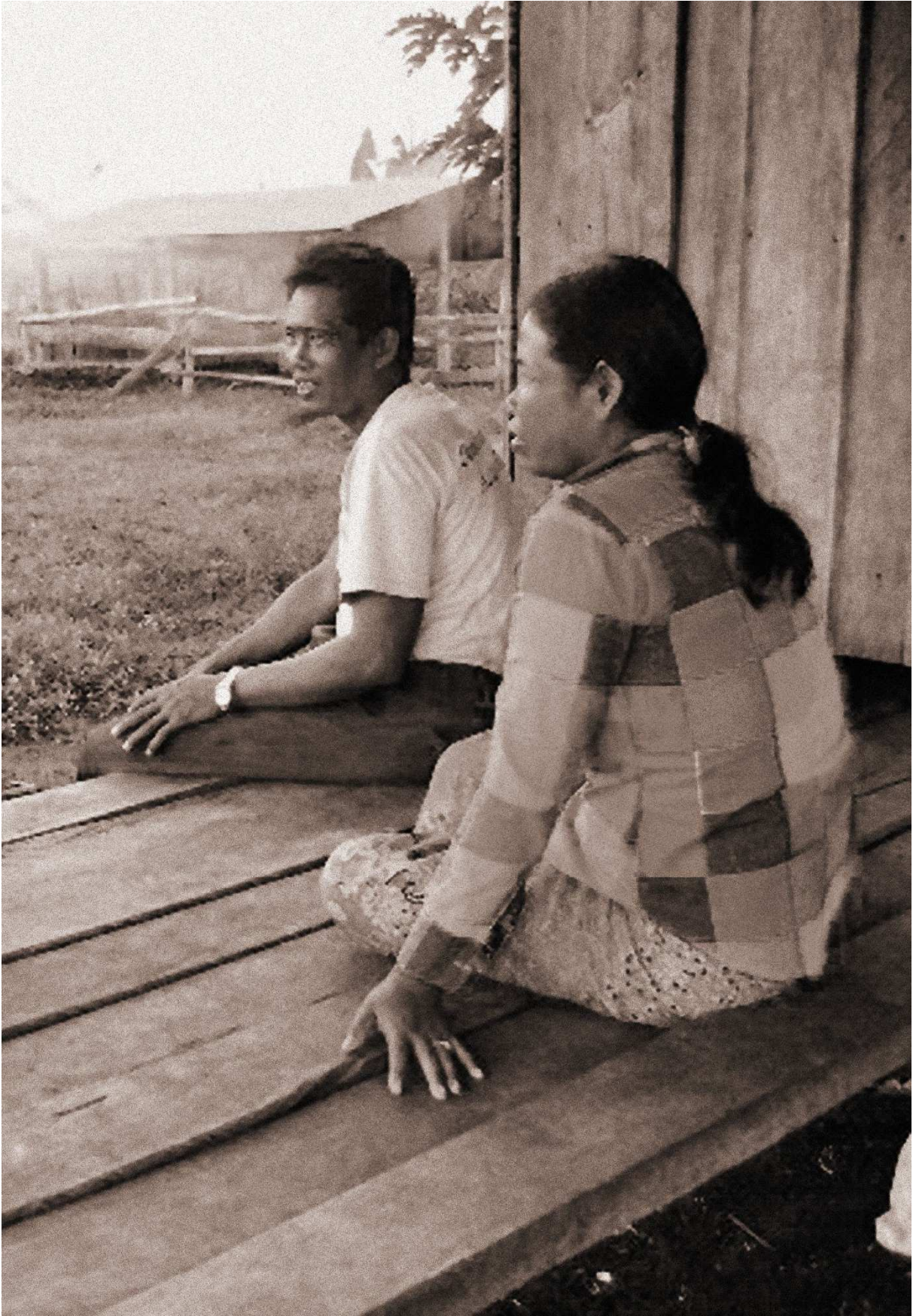
- man sie oft vergisst, wenn es um die Verteilung von Hilfsgütern geht
- man sie oft nicht mitentscheiden lässt bei Maßnahmen oder wo sie hingebacht werden
- sie oft Gewalt und sexueller Gewalt ausgesetzt sind

Personen die besonderen Risiken ausgesetzt sind brauchen besonderen Schutz.

- Hilf ihnen sichere Orte zu finden an denen sie bleiben dürfen
- Hilf ihnen bei der Familienzusammenführung oder beim zusammen kommen mit anderen vertrauenswürdigen Personen
- Gib ihnen Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten und bring sie in Kontakt mit den Hilfseinrichtungen



KAPITEL 4 - OBSORGE FÜR DICH UND DEINE KOLLEGINNEN



In diesem Kapitel bearbeiten wir:

- 4.1. Vorbereitungen zur Hilfe
- 4.2. Stressbewältigung: Gesunde Arbeits- und Lebensgewohnheiten
- 4.3. Erholung und Reflexion.

Du oder deine Familie können direkt von Krisen betroffen sein. Auch wenn du nicht direkt beteiligt bist, kannst du durch das was du erlebst, siehst oder hörst während du Hilfe leistest, belastet sein. Als Helfer ist es wichtig, besonders auf das eigene Wohlbefinden zu achten. Pass auf dich selbst auf, um Anderen gut helfen zu können!

4.1 Vorbereitungen zur Hilfe

Überlege wie du dich sich am besten darauf vorbereitest, ein guter Helfer/eine gute Helferin in Krisen zu sein.

Informiere dich über die Krisensituationen und die unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten der verschiedenen HelferInnen bei der Krisenbearbeitung. Reflektiere deine eigene Gesundheit, sowie die persönliche oder familiäre Belastungssituation, es kann eine schwere Belastung sein, eine Helferrolle für Andere zu übernehmen. Triff eine ehrliche Entscheidung darüber, ob du bereit bist, in der jeweils auf dich zukommenden Krisensituation, in der speziellen Zeitsituation in der du stehst, Hilfe anzubieten.



4.2 Stressbewältigung: Gesunde Arbeits- und Lebensgewohnheiten

Eine Hauptursache der Belastung für die HelferInnen ist der tägliche Stress am Arbeitsplatz, besonders in Krisensituationen. Lange Arbeitszeiten, große Verantwortung, Fehlen einer klaren Arbeitsplatzbeschreibung, schlechte Kommunikation oder Management, und die Arbeit in unsicheren Bereichen, sind häufige Beispiele für berufsbezogenen Stress, der Helfer ungünstig beeinflussen kann. Als HelferIn fühlst du dich sich für die Sicherheit und Versorgung der Menschen verantwortlich. Du kannst können Zeuge oder sogar Betroffener schrecklicher Ereignisse, wie



beispielsweise Zerstörung, Verletzung, Tod oder Gewalt sein. Du kannst auch Geschichten von Schmerz und Leid anderer Menschen hören. Diese Erfahrungen können dich und die anderen HelferInnen beeinflussen. Überleg wie du am besten mit Ihrem eigenen Stress umgehen kannst, welche Unterstützung du gegebenenfalls benötigen wirst und wie du deine Kolleginnen unterstützen kannst. Die folgenden Anregungen können bei der Bewältigung von Stress helfen.

- Überleg, was dir in der Vergangenheit geholfen hat, Stress zu bewältigen und was du für dich tun kannst um einsatzbereit zu bleiben.
- Versuch, dir zum Essen, für Erholung und Entspannung, wenn auch nur für kurze Zeit möglich, Zeit zu nehmen!
- Versuche, bewältigbare Arbeitszeiten einzuhalten, damit du nicht zu erschöpft wirst. Zum Beispiel kann die Aufteilung der Arbeitsbelastung zwischen den HelferInnen durch Schichtdienste während der akuten Phase einer größeren Krise und die regelmäßige Einhaltung von Ruhezeiten entlastend wirken.
- Menschen können unterschiedliche Belastungen nach einer krisenhaften Situation empfinden. Sie können das Gefühl, haben, unzureichend geholfen zu haben oder sie sind frustriert, wenn sie nicht allen die Hilfe benötigt hätten, helfen konnten. Denk daran, dass du nicht für die Lösung aller Probleme verantwortlich bist!
- Tu, was du kannst, um Betroffenen Hilfe zur Selbsthilfe zu geben.
- Vermeide den Konsum von Alkohol, Koffein, Nikotin oder nicht notwendigen Medikamenten.
- Beobachte andere Helfer/innen um zu sehen, wie sie arbeiten und tausche dich über ihre Erfahrungen aus. Bemüht euch, euch gegenseitig zu unterstützen und voneinander zu lernen.
- Sprich mit Freunden, Angehörigen und Menschen Ihres Vertrauens darüber, was dich nach Hilfeleistungen bewegt

4.3 Erholung und Reflexion

Sich Zeit für Ruhe und Reflexion zu nehmen, ist ein wichtiger Bestandteil der Beendigung Ihrer Helfer-Rolle. Die Krisensituation und die Bedürfnisse der Menschen, die Sie unterstützt haben, können sehr herausfordernd sein, und manchmal ist es schwierig, ihre Schmerzen und Leiden zu erleben. Nach der Bewältigung einer Krisensituation nehmen Sie sich Zeit, die gemachte Erfahrung für sich selbst in Ruhe zu reflektieren.

Die folgenden Vorschläge können zur Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft hilfreich sein:

- Mit einem Vorgesetzten, Kollegen oder jemandem dem du vertraust über deine Erfahrungen zu sprechen, kann gut tun.
- Vergewärtige dir, was du tun konntest, um anderen zu helfen, auch scheinbar Kleines zählt.
- Reflektiere und akzeptiere was du gut gemacht, was nicht so gut gelungen ist und vor allem die Grenzen dessen, was man unter den gegebenen Umständen tun konnte.
- Nimm dir, wenn möglich, Zeit zum Ausruhen und Entspannen nach den Einsätzen, bevor du wieder in das Alltagsleben zurückkehrst.
- Wenn du nach Einsätzen belastenden Gedanken oder Erinnerungen über das Erlebte hast, dich sehr nervös oder sehr traurig fühlst, Probleme mit dem Schlafen hast, oder zu viel Alkohol konsumierst, ist es wichtig, die Unterstützung einer Person deines Vertrauens zu bekommen. Sprich mit einem Spezialisten für psychische Gesundheit oder Arzt, wenn diese Schwierigkeiten länger als einen Monat andauern.



KAPITEL 5 - PRAKTISCHE ÜBUNGEN



Die folgenden Szenarien sind Beispiele von Krisensituationen, mit denen du als Helfer/in konfrontiert sein könntest. Wenn du diese Fallbeispiele liest, beachte:

- Was würdest du persönlich am dringendsten benötigen, wenn dir dieses Ereignis passieren würde?
- Was findest du am hilfreichsten?

Behalte im Kopf, dass die Prinzipien der Psychologischen Erste Hilfe auf das Sehen, Hören und dem Mitgefühl basieren. In diesem Kapitel wurden die wichtigsten Fragen zusammengefasst, damit du weißt was du beachten musst und welche Reaktionsmöglichkeiten es gibt.

5.1 Fallbeispiel 1: Naturkatastrophe



An einem Arbeitsnachmittag hörst du durch Information, dass sich ein starkes Erdbeben im Zentrum der Stadt ereignet hat. Zahlreiche Gebäude sind eingestürzt und viele Menschen sind betroffen, jedoch das genaue Ausmaß des Schadens ist unklar. Du und deine Kolleg/innen habt das Erdbeben leicht wahrgenommen, aber es geht euch gut. Die Firma, für die du arbeitest, hat dich und deine Kolleg/innen gebeten, den Überlebenden zu helfen und sämtliche Betroffene, die ihr trifft, zu unterstützen.

Zur Vorbereitung beantworte folgende Fragen

- Bin ich bereit zu helfen? Welche persönlichen Anliegen sind mir wichtig?
- Welche Informationen habe ich über die Krisensituation?
- Möchte ich alleine oder zusammen mit meinen KollegInnen anreisen? Warum oder warum nicht?

Folgendes ist zu beachten

- Wenn du in Krisensituationen helfen willst – vor allem unmittelbar nach einer Massenkatastrophe - überleg die Vorteile in einem Team und in einer Hilfsorganisation zu arbeiten. Das Arbeiten im Team und im Schutz einer Organisation bietet nicht nur Unterstützung, sondern dient auch als Sicherung in schwierigen Situationen und ist zudem für die eigene Sicherheit wichtig. Das Arbeiten im Team ist effektiver, zum Beispiel, während sich ein Helfer um die betroffene Person kümmert, können sich die anderen Helfer auf die Suche nach medizinischer Versorgung machen. Falls es möglich ist, versuche ein „Buddy System“ zu installieren, in das du und andere Helfer einsteigen können.
- Andere Organisationen können in Sachen Versorgung, Transport, Kommunikationsausrüstung und neuesten Informationen über die Situation oder Sicherheitsfragen unterstützen. Zusätzlich können sie die Koordination anderer Teammitglieder oder Organisation übernehmen.

Wenn du dir ein Bild von der Stadt machst, worauf solltest du achten?

- Ist der Einsatzort sicher genug?
- Welche Einrichtungen und Hilfsorganisationen sind vor Ort?
- Befinden sich dort Menschen mit offensichtlich dringenden Grundbedürfnissen?
- Befinden sich dort Menschen mit offensichtlich schweren emotionalen Reaktionen?
- Wer benötigt speziell Hilfe?
- Wo kann ich psychologische Erste Hilfe anbieten?

Wie du dich am besten um die Anliegen der Menschen kümmern und Trost spenden kannst, wenn du auf Betroffene triffst

- Welche Grundbedürfnisse haben die Betroffenen?
- Wie werde ich Hilfe erkennen?
- Wie kann ich mich persönlich und meine Hilfe vorstellen?
- Was bedeutet es, Betroffene in dieser Situation vor weiteren Schäden zu bewahren?
- Wie kann ich Menschen nach ihren Bedürfnissen und Befürchtungen fragen?
- Wie kann ich die Betroffenen am besten unterstützen und Trost spenden?

Beispiel eines Gesprächs mit einem verzweifelten Erwachsenen

In diesem Gespräch, triffst du auf eine Frau, die sich außerhalb eines zerstörten Gebäudes befindet. Die Frau weint und zittert am ganzen Körper, körperlich sind keine Verletzungen zu erkennen.

Du: Hallo, mein Name ist Ich arbeite für die Organisation ... Möchten Sie mit mir sprechen?

Frau: Es ist schrecklich. Ich war gerade dabei ins Gebäude zu gehen, als plötzlich der Boden bebte. Ich verstehe nicht, was passiert ist!

Du: Das war ein Erdbeben und verstehe, dass dies schrecklich für Sie ist. Wie ist ihr Name?

Frau: Mein Name ist Jasmina – Jasmina Salem. Ich habe Angst! (*zittert und weint*) Könnten Sie mir sagen, ob ich in das Gebäude darf, um meine KollegInnen zu suchen? Ich weiß es nicht, ob es Ihnen gut geht!

Du: Frau Salem, momentan befindet sich das Gebäude in keinen sicheren Zustand, sie könnten verletzt werden. Wenn Sie wollen, können wir uns einen sicheren Platz suchen, um zu sprechen. Was halten Sie davon?

Frau: Ja, gerne.

(Sie suchen sich einen sicheren Platz, der sich außerhalb der zerstörten Gebäude befindet und wo Einsatzkräfte arbeiten können.)

Du: Wollen Sie etwas trinken?

(Falls es möglich ist, bieten Sie etwas an, z.B. Wasser oder eine Decke.)

Frau: Danke, nein. Ich möchte einfach nur einen Moment hier sitzen.

(Sie sitzen in Stille für zwei bis drei Minuten neben der Frau und warten, bis die Dame zu sprechen beginnt.)

Frau: Ich fühle mich schrecklich! Ich hätte im Gebäude bleiben sollen, um den Menschen zu helfen!

Du: Ich verstehe Sie.

Frau: Ich bin rausgerannt. Ich fühle mich so schlecht für die anderen!

Du: Es ist schwierig zu wissen, was zu tun ist in dieser Situation. Sie haben auf Ihren Instinkt gehört, denn schließlich sind Sie aus dem Gebäude gerannt, Sie hätten sich auch verletzen können.

Frau: Ich sah in den Trümmern einen Körper liegen, ich denke es war meine Freundin. *(weint)*

DUu Es tut mir sehr leid. Die Einsatzkräfte arbeiten, und sobald wir etwas Näheres wissen, werden wir herausfinden, wie es Ihren KollegInnen geht, die in dem Gebäude waren.

(Das Gespräch dauert noch weitere 10 Minuten, indem du der Frau zuhörst und sie nach Ihren Bedürfnissen und Sorgen fragst. Das Gespräch könnte eventuell so beendet werden:)

Frau: Ich habe ganz meine Familie vergessen. Entschuldigen Sie bitte, aber ich muss herausfinden, wie es ihnen geht. Leider habe ich mein Handy verloren, als das Erdbeben begann und ich weiß auch nicht, wie ich nach Hause komme.

Du Ich kann Ihnen helfen, Ihre Familie anzurufen und danach können wir herausfinden, wie Sie am besten zu Ihnen kommen.

Frau: Vielen Dank, das würde mir sehr helfen.

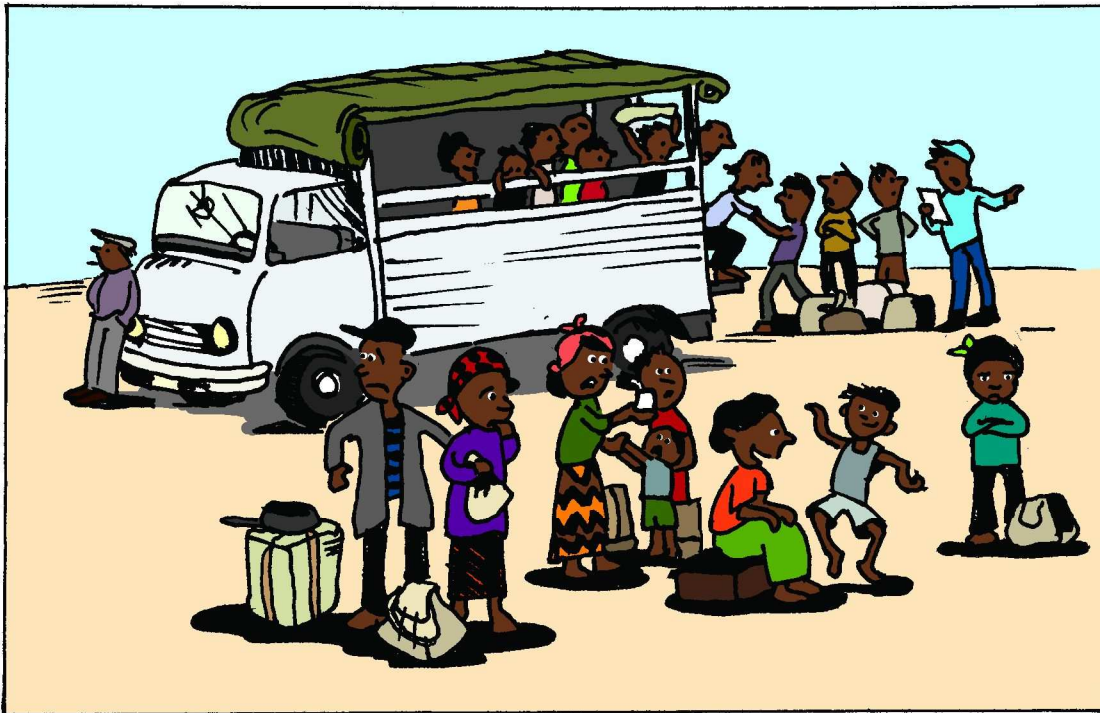
Zusammengefasst beachte:

- sich mit Namen vorstellen, und dass Sie für eine Organisation arbeiten;
- die Person fragen, ob sie mit dir sprechen möchte;
- die Person mit ihrem Nachnamen ansprechen;
- mit der Person einen sicheren Ort aufsuchen, um sie vor weiteren Schäden zu schützen;
- der Person etwas anbieten, wie z.B. etwas zu trinken;
- hören zu und bleib neben der Person, jedoch ohne die Person zum Gespräch zu zwingen;
- der Person Rückmeldung geben über ihre geleisteten Schritte während dieser Krise;
- genügend Zeit zum Zuhören nehmen;
- die Bedürfnisse und die Sorgen der Person erkennen;
- die Sorgen der Person wahrnehmen, z. B. der mögliche Verlust ihrer KollegInnen;
- der Person helfen, Sie zu ihrer Familie zu bringen;

Was kannst du tun, um die Menschen mit Information zu versorgen und sie praktisch zu unterstützen?

- Welche Herausforderungen müssen in dieser Situation gegeben sein, um nach verfügbaren Ressourcen (Essen, Wasser, Schutz) oder Unterstützung für Betroffene zu suchen?
- Welche Sorgen und Befürchtungen können die Menschen haben? Welche praktischen Ratschläge könnte ich den Menschen geben, um ihre Probleme zu behandeln?
- Welche Informationen benötigen die Betroffenen? Wo kann ich die neuesten und zuverlässigsten Informationen über die derzeitige Krisensituation bekommen?
- Wie kann ich die Betroffenen zu ihren Familien/Freunden oder Hilfsorganisationen bringen? Welche Herausforderungen könnten sein?
- Was könnten vor allem Kinder und Jugendliche oder Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen benötigen? Wie kann ich dieser vulnerablen Gruppe helfen, um sie mit ihren Angehörigen und Freunde oder Hilfsorganisationen zusammenzubringen?

5.2 Fallbeispiel 2: Gewalt und Flucht



Aufgrund von Konflikten und Kriegen flüchten Menschen aus ihren Herkunftsländern. In diesem Beispiel werden Flüchtlinge zu ihren neuen Unterkünften via LKW gebracht. Als die Menschen aus dem LKW aussteigen, fangen manche an zu weinen, manche fühlen sich besorgt, andere wiederum erscheinen desorientiert, während andere vor Erleichterung seufzen. Die meisten jedoch sind verängstigt und skeptisch über das neue zu Hause, sie wissen gar nicht wo sie schlafen, essen oder gesundheitliche Versorgung erhalten werden. Manche sind völlig erschrocken sobald sie ein Geräusch hören, sie denken sie hören Schüsse. Du bist ein Freiwilliger/eine Freiwillige einer Organisation, die Lebensmittel verteilen und wurdest gefragt, ob du nicht aushelfen könntest bei der Verteilungsstelle.

Zur Vorbereitung, überleg dir was du im Vorhinein über die Situation wissen solltest

- Um welche Menschen handelt es sich? Aus welchen Kulturen stammen sie?
- Gibt es Verhaltensvorschriften oder Gewohnheiten, die ich beachten muss? Zum Beispiel, dass die freiwilligen weiblichen Mitarbeiterinnen vor allem mit den weiblichen Flüchtlingen sprechen?
- Wie lange waren die Menschen unterwegs? Weiß ich etwas über die Konflikte, die die Menschen erlebt haben?
- Welche sonstige Hilfe wird den Flüchtlingen hier im Ort angeboten bzw. welche erhalten sie?
- Wenn ich in einem Team arbeite, wie werden wir organisiert sein, um den Menschen in dieser Situation zu helfen? Welche Aufgaben übernimmt jede einzelne Person? Wie werden wir uns gegenseitig oder mit anderen Gruppen/Helfern koordinieren?

Sobald du auf die Gruppe der Flüchtlinge triffst, auf was solltest du achten?

- Was werden die meisten Flüchtlinge benötigen? Sind sie hungrig, durstig oder müde? Sind welche verletzt oder krank?
- Kommen, innerhalb der Flüchtlingsgruppe, Familien oder Menschen aus dem gleichen Ort?
- Gibt es allein reisende Kinder oder Jugendliche? Wer benötigt noch spezielle Hilfe?
- Innerhalb der Flüchtlinge gibt es auch unterschiedliche Reaktion auf die Krise. Welche Arten der emotionalen Betroffenheit erkennen Sie?

Überlege wie du am besten Menschen unter der Flüchtlingsgruppe erreichen kannst, um ihnen zuzuhören und Trost spenden zu können.

- Wie kann ich mich persönlich und mein Hilfsangebot vorstellen?
- Menschen die Gewalt erfahren oder bezeugt haben, sind sehr verängstigt und fühlen sich unsicher. Wie kann ich ihnen helfen und Ruhe vermitteln?
- Wie erkenne ich die Sorgen und Befürchtungen der Menschen, die spezielle Hilfe benötigen, wie etwa Frauen?
- Wie kann ich die allein reisenden Kinder und Jugendlichen ansprechen, um ihnen zu helfen?

Beispiel eines Gesprächs mit einem alleinreisenden Kind

Am Rande der Flüchtlingsgruppe, siehst du einen 10-jährigen Jungen alleine stehen, der sehr ängstlich aussieht.

Du (*gehst auf den Jungen zu und befindest dich mit ihm auf Augenhöhe*): Hallo, mein Name ist Ich gehöre zur Organisation ... und ich bin hier, um zu helfen. Wie ist dein Name?

Junge (*sieht nach unten und spricht sehr leise*): Adam.

Du Hallo Adam. Du hattest sicher eine lange Reise hinter dir. Bist du durstig? (Sie bieten etwas zu trinken oder zu essen an oder eventuell praktische Dinge wie eine Decke.) Wo ist deine Familie?

Junge: Ich weiß es nicht. (*beginnt zu weinen*)

Du Ich weiß, dass du Angst hast, Adam. Ich möchte dir gerne helfen und dir Menschen vorstellen, die dir helfen können deine Familie zu suchen. Kannst du mir deinen Nachnamen sagen und woher du bist?

Junge: Ja, ich heiße Adam Duvall. Ich komme aus

Du: Vielen lieben Dank, Adam. Wann hast du das letzte Mal deine Familie gesehen?

Junge: Meine ältere Schwester habe ich zuletzt gesehen, als wir mit dem LKW hierher gebracht wurden, aber jetzt finde ich sie nicht mehr.

Du: Wie alt ist deine Schwester und wie heißt sie?

Junge: Ihr Name ist Rose und sie ist 15 Jahre alt.

Du: Ich werde dir helfen, deine Schwester zu finden. Wo sind deine Eltern?

Junge: Wir sind aus dem Dorf geflüchtet, als wir Schüsse hörten. Wir haben unsere Eltern verloren. (*weint*)

Du: Das tut mir sehr leid, Adam. Das war sicher sehr schlimm für dich, aber jetzt bist du in Sicherheit.

Junge: Ich habe Angst!

Du *(auf eine ruhige und ehrliche Weise):* Ich verstehe dich. Ich würde dir gerne helfen.

Junge: Was muss ich tun?

Du: Ich kann bei dir bleiben und wir können versuchen deine Schwester zu finden. Möchtest du das tun?

Junge: Ja, gerne.

Du: Gibt es sonst noch etwas, was dir Sorgen macht oder brauchst du etwas?

Junge: Nein.

Du: Adam, es ist sehr wichtig, dass wir mit den Menschen sprechen. Sie können uns helfen, deine Schwester oder andere Familienmitglieder zu finden. Ich werde dich begleiten, um mit ihnen zu sprechen.

(Fall es möglich ist, ist es wichtig, das Kind bei Behördengängen, wie zum Beispiel bei einer Kinderorganisation oder seriösen Familienzusammenführung zu begleiten.)

Zusammengefasst beachte:

- ein alleinreisendes Kind am Rande der Flüchtlingsgruppe;
- auf die Knie gehen um mit dem Kind auf Augenhöhe sprechen;
- sprich ruhig und freundlich mit dem Kind;
- finde Information heraus über die Familie des Kindes, auch den Namen der Schwester;
- bleibe beim Kind während der Identifizierung durch eine seriöse Familienzusammenführung. Diese Organisation könnte einen sicheren Platz für das Kind organisieren und zudem dafür sorgen, dass das Kind so lange bleiben darf, bis die Familie gefunden wird;

Was kannst du tun, um die Menschen mit Information zu versorgen und sie praktisch unterstützen?

- Welche Grundbedürfnisse haben diese Menschen? Welche Organisationen sind noch vor Ort? Wie können die Menschen diese Einrichtungen erreichen?
- Welche neuesten Informationen habe ich über die Sozialpläne für die Flüchtlinge? Wann und wo können die Menschen mehr Informationen bekommen über das, was noch passiert?
- Wie kann ich der vulnerablen Gruppe helfen, wie zum Beispiel Frauen oder allein reisende Kinder, vor weiteren Schäden zu beschützen? Wie kann ich die Betroffenen zu ihren Familien/Freunden oder Hilfsorganisationen bringen?
- Welche spezielle Hilfe benötigen die Menschen, vor allem auch die, die Gewalt erlebt haben?
- Was kann ich tun, um die Menschen mit ihren Angehörigen oder Hilfsorganisationen zusammenzuführen?

5.3 Fallbeispiel 3: Unfall



Du fährst gerade auf einer verkehrsreichen Dorfstraße, als du plötzlich einen Unfall bemerkst. Es scheint, dass ein Mann die Straße mit seiner Frau und seiner Tochter überqueren wollte und dabei von einem Auto erfasst wurde. Der Mann liegt regungslos auf den Boden und blutet stark. Die Frau weint und zittert am ganzen Körper, während die Tochter völlig emotionslos und schweigend daneben steht. Ein Teil der Bewohner versammeln sich auf der Straße neben dem Unfall.

Du musst in dieser Situation schnell reagieren, aber warte einen Moment und bleib gelassen.

Zur Vorbereitung beantworte folgende Fragen

- Gibt es irgendwelche Sicherheitsbedenken für mich oder die anderen?
- Wie kann ich mich der Situation annähern?
- Welche Bedürfnisse müssen dringend erfüllt werden, vor allem für den schwer verletzten Mann?

Worauf solltest du noch achten?

- Wer benötigt Hilfe? Welche Art der Hilfe benötigen sie?
- Welche Hilfe kann ich anbieten und welche spezielle Hilfe wird noch benötigt?
- Wer könnte mir noch behilflich sein? Welche Aufgaben könnten die Bewohner erledigen, die sich neben der Unfallstelle versammelt haben? Auf welche Art könnten sie das Ganze behindern oder nicht hilfreich sein?

Wenn du Kontakt mit den involvierten Personen des Unfalls aufnimmst, wie du am besten zuhörst und trösten kannst

- Wie kann ich mich persönlich und meine Hilfe vorstellen?
- Wie kann ich die Menschen vor weiteren Schäden schützen? Gibt es spezielle Bedenken für die Tochter, da sie schließlich die Verletzungen ihres Vaters bezeugen kann und sie völlig verwirrt und geschockt neben ihrem Vater steht? Kann sich ihre Mutter während dieser Zeit um sie kümmern?
- An welchem ruhigen und sicheren Ort kann ich Psychologische Erste Hilfe anbieten?
- Wie kann ich die Menschen nach ihren Bedürfnissen und Sorgen fragen?
- Wie kann ich den Betroffenen Trost zusprechen und sie beruhigen?

Beispiel eines Gesprächs bei einem medizinischen Notfall

Bevor du dich dem Unfallort näherst, musst du dich vergewissern, dass dein Eigenschutz gegeben ist. Die Straße ist nach wie vor sehr verkehrsreich, die Fahrzeuge fahren neben den Betroffenen und Schaulustigen vorbei. Du bist ebenfalls besorgt, dass der Vater sich schwere Verletzungen zugezogen haben könnte.

Du: Hat jemand die Rettung verständigt?

Dorfbewohner: Nein.

Du (zu einem Bewohner): Könnten Sie bitte die Rettung alarmieren?

Dorfbewohner: Ja, selbstverständlich!

Du (zu einem Schaulustigen): Wir müssen den Verkehr umleiten. Könnten Sie das erledigen?

(Einige Bewohner halten die Fahrzeuge auf und versuchen den Verkehr umzulenken.)

(Als Sie sich den Betroffenen annähern, bemerken Sie, dass ein Dorfbewohner versucht dem verletzten Mann Erste Hilfe zu leisten.)

Du: Danke, dass Sie sich um den Verletzten kümmern. Die Rettung wurde bereits verständigt und ist unterwegs.

(Beginn nun gemeinsam mit den Dorfbewohnern mit den Erste-Hilfe Maßnahmen, gib auch den verletzten Mann Zuspruch. Sorg auch dafür, dass jemanden nach der Frau und Tochter und nach deren Verletzungen sieht. Sobald du beobachtest, dass der Verletzte in professionellen Händen ist und die anderen Betroffenen keine sichtlichen Verletzungen aufweisen, kannst du Psychische Erste Hilfe anbieten)

Du (zu der Frau): Mein Name ist Die Rettung wurde verständigt. Sind Sie oder ihre Tochter verletzt?

Frau (weint und zittert): Nein, ich habe keine Schmerzen.

Du (zu der Frau, ruhig und freundlich): Wie ist Ihr Name?

Frau (weint): Hanna, Sie können Hanna zu mir sagen. Mein Mann! Mein Mann!

Du: Ich verstehe, dass du Angst hast, Hanna. Die Rettung wurde bereits alarmiert, um deinem Ehemann zu helfen. Ich werde für einige Zeit bei dir bleiben. Hast du oder deine Tochter irgendwelche Bedürfnisse oder Bedenken im Moment?

Frau: Wie geht es meiner Tochter?

Du: Deine Tochter sieht äußerlich nicht verletzt aus. Kannst du mir ihren Namen sagen, damit ich mit ihr sprechen kann?

Frau (ergreift die Hand ihrer Tochter): Das ist Sarah.

Du (freundlich und auf Augenhöhe des Kindes): Hallo Sarah. Mein Name ist Ich bin hier, um dir und deiner Mutter zu helfen.

(Das Gespräch dauert eine Weile und Sie bemerken, dass die Tochter kein Wort spricht. Die Mutter gibt zu, dass dieses Verhalten ihrer Tochter sehr ungewöhnlich ist. Zudem äußert die

Mutter den Wunsch, ihren Ehemann ins Krankenhaus zu begleiten und die Tochter am Abend alleine zu lassen. Dies Vorhaben der Mutter scheint für Sie sehr gefährlich zu sein.)

Du: Hanna, ich denke es wäre besser, wenn deine Tochter mit dir mitkommt oder wenn jemand auf sie aufpasst. Sie wirkt für mich sehr ängstlich und es wäre sicher besser sie nicht alleine zu lassen. Gibt es jemanden, der auf sie aufpassen könnte und dem sie vertraut?

Frau: Ja, meine Schwester. Sarah mag meine Schwester sehr.

Du: Soll ich dir helfen, sie anzurufen?

Frau: Ja, gerne!

(Sie helfen der Frau ihre Schwester zu verständigen. Zudem darf die Tochter die Nacht bei der Schwester verbringen. Sie empfehlen der Mutter auch, die Tochter und ihr Verhalten zu beobachten. Falls sie die weiteren Tage nichts spricht, solle sie ein Krankenhaus aufsuchen.)

Du: Wenn die Rettung kommt, werde ich mich informieren, in welches Krankenhaus dein Ehemann gebracht wird und ob ihr ihn begleiten dürft.

(Beim Eintreffen der Rettung erkundigen Sie sich, ob die Angehörigen beim Patienten bleibend dürfen und mitfahren können.)

Zusammengefasst beachte

- Eigenschutz geht vor, mach dir ein Bild, wer schwer verletzt wurde;
- Einsatzkräfte alarmieren und der verletzten Person Erste Hilfe leisten (lassen)
- sich selbst und andere vor weiteren Schäden zu schützen, wie zum Beispiel den Verkehr umleiten;
- sprich respektvoll und freundlich mit den Angehörigen (Frau und Tochter);
- sprich das Kind auf Augenhöhe an;
- hilf der Frau bei Vorbereitungen, wie zum Beispiel das Kind bei der Schwester für die Nacht unterzubringen;
- Sorge dafür, dass die Familie zusammenbleiben darf, wenn der Vater in das Krankenhaus gebracht wird;

Was kannst du tun, um die Menschen mit Information zu versorgen und sie praktisch unterstützen?

- Welche Grundbedürfnisse haben die Nichtverletzten und Betroffenen in dieser Situation?
- Welche Sorgen und Bedenken haben die verschiedensten Personen in dieser Situation?
- Welche Informationen benötigen Sie?
- Was kann ich tun, um die Menschen mit ihren Angehörigen zusammenzuführen und wer kann unterstützen?

PEH TASCHENFÜHRER

Was ist Psychische Erste Hilfe?

Psychische erste Hilfe beschreibt eine menschliche unterstützende Antwort auf die Bedürfnisse eines Mitmenschen der/die leidet und Unterstützung braucht.



PEH zu geben bedeutet

- Sicherheit, Würde und Menschenrechte zu respektieren
- deine Hilfe an die kulturellen Umstände anzupassen
- dir bewusst und informiert über verfügbare Möglichkeiten der Notfallbewältigung zu sein
- auf deine eigene Sicherheit zu achten

Bereite dich vor

- Informiere dich über das Ereignis
- Informiere dich über verfügbare Unterstützungsangebote
- Informiere dich über Sicherheitsaspekte

PEH Handlungsprinzipien

Beobachte Überprüfe die Sicherheit
Halte Ausschau nach Menschen die unmittelbare Hilfe brauchen
Halte Ausschau nach Menschen mit ernsthaften Stressreaktionen



Hör zu Wende dich den Menschen zu, die Hilfe benötigen könnten
Frage sie nach ihren Bedürfnissen und Sorgen
Hör ihnen zu und hilf ihnen sich zu beruhigen



Vermittle weiter Hilf den Menschen ihre Bedürfnisse zu melden und Zugang zu den Hilfsmaßnahmen zu erhalten
Hilf den Menschen ihre Probleme zu bewältigen
Gib Informationen
Hilf den Menschen sich mit ihrer Familien in Verbindung zu setzen und aktiviere soziale Unterstützung



Ethik

Ethische do's and don'ts werden als Richtlinie angeboten um zu vermeiden, die Personen weiterem Schaden auszusetzen und um die bestmögliche Unterstützung, im Sinne der Betroffenen, zu bieten. Biete deine Unterstützung in einer Art an, die für Betroffenen passen und die sie gut annehmen können. Denk daran, was die ethischen Regeln im jeweiligen kulturellen und sozialen Kontext bedeuten.

DO'S ✓

- Sei ehrlich und vertrauenswürdig
- Respektiere das Recht der Menschen ihre eigenen Entscheidungen zu treffen
- Sei dir deiner Voreingenommenheit und Vorurteile bewusst und lass sie weg
- Mach den Menschen klar, dass auch wenn sie jetzt Hilfe erhalten, es auch in Zukunft Unterstützung gibt
- Respektiere die Privatsphäre, erzähle nichts ohne Zustimmung weiter
- Verhalte dich angemessen, unter Beachtung der Kultur, des Alters und des Geschlechts der anderen Person.

DON'TS X

- Nutze dein Verhältnis als Helfer nicht aus
- Bitte die Person nicht um Geld oder Gefälligkeiten für deine Hilfe
- Mach keine falschen Versprechungen und gib keine falschen Informationen
- Übertreibe nicht mit deinen Fähigkeiten
- Setze die Menschen mit deiner Hilfe nicht unter Druck, sei nicht aufdringlich
- Zwinge niemand, dir seine Geschichte zu erzählen
- Verurteile die Person nicht für ihre Handlungen oder Gefühle

Personen die mehr brauchen als PEH

Manche Personen brauchen mehr als PEH

Erkenne deine Grenzen und vermittele weiter

Wer braucht mehr Hilfe?

Personen mit ernsthaften Verletzungen, Personen die so gestresst sind dass sie nicht für sich selbst sorgen können oder für ihre Kinder, Personen die sich selbst oder andere gefährden

LITERATUR

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap