

# Psychosoziale Beratung

## Ein TrainerInnen-Handbuch

Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**WARTRAUMA**  
FOUNDATION



Danish Cancer Society



Dieses Handbuch wurde erstellt mit finanzieller Unterstützung durch das EU-Förderprogramm Lebenslanges Lernen und durch die partnerschaftlichen Bemühungen von:

Universität Innsbruck  
Innrain 52  
6020 Innsbruck  
Österreich  
Telefon: +43 512 507 5559  
E-Mail: barbara.juen@uibk.ac.at  
Internet: www.uibk.ac.at/psychologie

Dänische Krebsgesellschaft  
Strandboulevarden 48  
2100 Kopenhagen Ø  
Dänemark  
Telefon: +45 35257500  
E-Mail: info@cancer.dk  
Internet: www.cancer.dk

IFRC Reference Centre for  
Psychosocial Support  
c/o Dänisches Rotes Kreuz  
Blegdamsvej 27  
2100 Kopenhagen Ø  
Dänemark  
Telefon: +45 35259200  
E-Mail: psychosocial.centre@ifrc.org  
Internet: www.pscentre.org

War Trauma Foundation  
Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
Niederlande  
+31 (0)206438538  
E-Mail: info@wartrauma.nl  
Internet: www.wartrauma.nl

Das Psychosocial Support Centre ist Teil des  
Dänischen Roten Kreuzes 

Foto Titelseite: Dänisches Jugendrotkreuz  
Gestaltung und Produktion: KLS Grafisk Hus A/S  
ISBN: 978-87-92490-12-4

Wir möchten folgenden  
Personen und Organisationen danken, die ihre Erfahrungen  
und ihr Wissen bei der Entwicklung des Handbuchs zur psychosozialen Beratung mit uns geteilt haben:

Renata van den Bronk (Cogis),  
Sjef Berendsen (Instituut voor Psychotrauma),  
Petra Joose und  
Ria Stiefelhagen (WTF Associate Consultants),  
Marijn Kraikamp (Schlachtofferhulp),  
Marijke Lenders (Reinier van Arkel).

Unser herzliches Dankeschön gilt all jenen, die  
wertvolle Beiträge zur Entwicklung dieses Handbuchs beigesteuert haben.

Dieses Projekt wurde mit Mitteln  
der Europäischen Kommission gefördert.  
Diese Publikation spiegelt ausschließlich die Sichtweisen der Autoren wider.  
Die Kommission kann nicht für die Nutzung  
der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



# Psychosoziale Beratung

## Ein TrainerInnen-Handbuch



Foto: Mikkel Østergaard



Foto: Claes Ammundsen



Foto: Dänisches Jugendrotkreuz



Foto: Österreichisches Rotes Kreuz



Foto: Dänisches Jugendrotkreuz





# EINFÜHRUNG

## „PSYCHOSOZIALE BERATUNG - EIN TRAINER/INNEN-HANDBUCH“

Tag für Tag bieten soziale und humanitäre Organisationen Unterstützung für Menschen in aller Welt, die von krisenhaften Ereignissen betroffen sind. Sie lindern menschliches Leid auf verschiedenste Weise. So unterstützen sie Menschen, die von Katastrophen oder anderen kritischen Ereignissen betroffen sind, Menschen, die unter Verlusten oder an ernststen Erkrankungen leiden, sowie Menschen, die in Isolation leben oder stigmatisiert werden.

Psychosoziale Beratung ist die psychosoziale Unterstützung, die von Mitarbeitern oder Freiwilligen geleistet wird, die keine Qualifizierung in psychischen Heilberufen oder eine formale Ausbildung als BeraterInnen haben. Sie wird häufig eingesetzt, um Menschen in Not zu helfen. Obgleich die psychosoziale Beratung niemals die professionelle Beratung ersetzen sollte, erbringen Tausende psychosozialer BeraterInnen gefährdeten Personen und ihren Organisationen wichtige Dienste - und das manchmal in Bereichen und Situationen, in denen keine professionelle Beratung verfügbar ist. Deshalb ist es wichtig, dass psychosoziale BeraterInnen gut vorbereitet, gut ausgebildet und effektiv sind.

Die Fertigkeiten, die psychosoziale BeraterInnen benötigen, variieren je nach der Situation, in der sie tätig sind. Beispielsweise verläuft die telefonische Beratung suizidgefährdeter Menschen anders als die unmittelbare Unterstützung nach Katastrophen oder die Beratung von Menschen, die mit schweren Erkrankungen wie Krebs oder HIV leben.

Dennoch glauben die Organisationen, die dieses Handbuch veröffentlicht haben, dass bestimmte Fähigkeiten *auf alle Situationen und psychosozialen BeraterInnen anzuwenden sind* - ganz gleich, welche Art der Unterstützung sie bieten. **Psychosoziale Beratung: Ein TrainerInnen-Handbuch** beschreibt einen zweitägigen Workshop und bietet Informationen, die für alle Beratungssituationen relevant sind.

Wir ermutigen TrainerInnen dazu, Module anzupassen oder hinzuzufügen, um das Training auf die spezifischen Bedürfnisse einzelner Organisationen und das von psychosozialen BeraterInnen in bestimmten Situationen

benötigte Wissen und Können abzustimmen. Das Begleitmaterial zu diesem Handbuch umfasst PowerPoint-Folien und zusätzliche Trainings-Aktivitäten. Diese Materialien sind online unter <http://www.pscentre.org> erhältlich.

**Psychosoziale Beratung: Ein TrainerInnen-Handbuch** wurde von der Dänischen Krebsgesellschaft, der War Trauma Foundation in den Niederlanden, der Universität Innsbruck in Österreich und dem Reference Centre for Psychosocial Support der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften (IFRC) mit Sitz in Kopenhagen entwickelt. Das Handbuch basiert auf unserer eigenen evidenzbasierten Praxis, die wir über viele Jahrzehnte hinweg in psychosozialer Beratung und psychosozialer Arbeit gesammelt haben, und wurde vor der Veröffentlichung erforscht und im praktischen Einsatz erprobt. Wir hoffen, dass dieses Handbuch Ihre Kenntnisse über bewährte Praktiken in der psychosozialen Beratung erweitern und Ihnen und Ihren Organisationen nützlich sein wird.



Danish Cancer Society

**Psychosocial Centre**International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

# Inhaltsverzeichnis

## 1 EINFÜHRUNG IN DAS HANDBUCH . . . . . 7

- 1.1 ZIEL DES HANDBUCHS. . . . . 8
- 1.2 ZIELGRUPPE: FÜR WEN IST DIESES HANDBUCH GEEIGNET? . . . . . 8
- 1.3 AUFBAU: WIE WIRD DIESES HANDBUCH VERWENDET?. . . . . 8



## 2 DER/DIE TRAINER/IN SEIN . . . . . 11

- 2.1 WALK THE TALK - DEN WORTEN TATEN FOLGEN LASSEN . . . . . 12
- 2.2 EINE SICHERE UND UNTERSTÜTZENDE ATMOSPHÄRE SCHAFFEN . . . . . 12
- 2.3 LERNGELEGENHEITEN SCHAFFEN . . . . . 13



## 3 DAS TRAINING ORGANISIEREN . . . . . 15

- 3.1 PSYCHOSOZIALE BERATER/INNEN: IHRE ROLLE UND IHR PLATZ  
IM UNTERSTÜTZUNGSSYSTEM . . . . . 16
- 3.2 AUSWAHL DER TEILNEHMERINNEN. . . . . 17
- 3.3 PLANUNG DES PROGRAMMS . . . . . 18
- 3.4 PRAKTISCHE EINZELHEITEN ORGANISIEREN. . . . . 19



## 4 ZWEITÄGIGER WORKSHOP . . . . . 21

- MODUL 1: BEGRÜSSUNG, TRAININGSPROGRAMM  
UND GRUNDREGELN . . . . . 24
- MODUL 2: UNSERE ORGANISATION  
UND IHRE ZIELGRUPPEN . . . . . 28
- MODUL 3: DIE ROLLE DER PSYCHOSOZIALEN BERATERINNEN . . . . . 31
- MODUL 4: WEITERVERMITTLUNGEN UND BERICHTERSTATTUNG . . . . . 40
- MODUL 5: KOMMUNIKATION - GRUNDLEGENDE FERTIGKEITEN . . . . . 44
- MODUL 6: EIN BERATUNGSGESPRÄCH  
STRUKTURIEREN . . . . . 50
- MODUL 7: LEBENSEREIGNISSE UND BEWÄLTIGUNG . . . . . 59
- MODUL 8: PSYCHISCHE ERSTE HILFE (PEH). . . . . 72
- MODUL 9: SELBSTHILFE . . . . . 77
- MODUL 10: AUSWERTUNG UND ABSCHLUSS . . . . . 84
- ANHANG: DETAILLIERTER KURSPLANER . . . . . 88





# Einführung in das Handbuch

ABSCHNITT

1

# 1. Einführung in das Handbuch

## 1.1 Ziel des Handbuchs

Dieses Trainingshandbuch wurde für TrainerInnen von psychosozialen BeraterInnen zur Durchführung einer zweitägigen Grundausbildung entwickelt. Ziel des Trainings ist es, den TeilnehmerInnen ein Verständnis davon zu vermitteln, was psychosoziale Beratung ist und welche Fertigkeiten dafür erforderlich sind. Das Training erläutert die Rolle und die Verantwortung von psychosozialen BeraterInnen und der Organisationen, für die sie tätig sind. Nach Abschluss des Trainings haben die TeilnehmerInnen eine Reihe an Fertigkeiten zum Zuhören und Antworten entwickelt sowie Einsichten in die Werte, Ethik und Grenzen ihrer Arbeit als psychosoziale BeraterInnen gewonnen.

Wir haben uns dazu entschieden, dieses Trainingshandbuch auf die psychosoziale Beratung für Erwachsene in Einzelgesprächen zu konzentrieren, weil wir der Auffassung sind, dass die Beratung von Gruppen oder Kindern zusätzliche Fertigkeiten und weiterführendes Training erfordert.

## 1.2 Zielgruppe: Für wen ist dieses Handbuch geeignet?

Dieses Handbuch wurde für Mitarbeiter oder Partner von Organisationen entwickelt, die psychosoziale BeraterInnen bei ihrer Unterstützung von Menschen in Not einsetzen. Wir empfehlen, dass TrainerInnen, die dieses Handbuch verwenden, folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Ein professioneller Hintergrund im Bereich psychischer Erkrankungen oder psychosozialer Arbeit
- Klinische Erfahrung in der Beratung und/oder in psychosozialer Unterstützung von Menschen in krisenhaften Situationen
- Erfahrung als TrainerIn
- Tiefgreifende Kenntnis der Organisation

## 1.3 Aufbau: Wie wird dieses Handbuch verwendet?

Dieses Handbuch beginnt mit Informationen für TrainerInnen über die Moderation und Organisation des Trainings und ihr Verständnis der Rolle und des Platzes von psychosozialen BeraterInnen innerhalb des Unterstützungssystems ihrer Organisation.

Danach wird der zweitägige Workshop Schritt für Schritt erläutert. Jedes Modul umfasst Lernziele, Anweisungen, Aktivitäten und Kernbotschaften. Für die Aktivitäten und Abschnitte der einzelnen Module wird eine empfohlene Dauer angegeben sowie die zu erwartende Gesamtdauer jedes einzelnen Moduls.

### DIE VERSCHIEDENEN KOMPONENTEN WERDEN ALS SYMBOLE DARGESTELLT



Lernziele



Dauer des Moduls



Dauer der Aktivität  
und des Abschnitts



Dieses Handbuch deckt die grundlegenden Fertigkeiten und das Basiswissen ab, die wir für notwendig erachten, damit psychosoziale BeraterInnen ihrer Aufgabe gerecht werden und in Kooperation mit anderen Teammitgliedern in ihrer Organisation arbeiten können. Sie können die Agenda des Trainings und die Materialien anpassen, um sie optimal auf die Bedürfnisse Ihrer psychosozialen BeraterInnen und Ihrer Organisation abzustimmen. Beispielsweise werden im Verlauf des Trainings zahlreiche Fallstudien eingesetzt. Sie können diese im angebotenen Format

verwenden oder entsprechend anpassen, sodass sie die spezifischen Situationen der Hilfesuchenden in Ihrer Organisation widerspiegeln. Sollten Sie Änderungen an den Materialien vornehmen, versuchen Sie bitte, sich so weit wie möglich an den für das jeweilige Modul beschriebenen Lernpunkten zu orientieren.

Die PowerPoint-Folien, Handouts und zusätzlichen Trainingsaktivitäten, die für dieses Training entwickelt wurden, sind auf folgender Website verfügbar: <http://www.pscentre.org>.

## DEFINITIONEN DER BEGRIFFE, DIE IN DIESEM HANDBUCH VERWENDET WERDEN

<b>Psychosoziale/r BeraterIn</b>	TrainingsteilnehmerInnen, die keine ExpertInnen im Bereich psychischer Erkrankungen sind und psychosoziale Unterstützung anbieten
<b>Hilfesuchende</b>	Begünstigte, die von psychosozialen BeraterInnen in ihren jeweiligen Organisationen Unterstützung erhalten
<b>Resilienz</b>	Die Fähigkeit eines Menschen, sich von Notsituationen zu erholen, sich anzupassen und trotz erlebtem Unglück stark zu bleiben
<b>Psychosoziale Unterstützung</b>	Maßnahmen, die sich den emotionalen und sozialen Bedürfnissen von Menschen widmen mit dem Ziel, sie dabei zu unterstützen, ihre eigenen Ressourcen einzusetzen und ihre Resilienz zu stärken
<b>Bedeutende Lebensereignisse</b>	Jedes Ereignis, welches das Gleichgewicht zwischen einer Person und ihrer Umwelt gefährdet und dazu führt, dass sich diese Person Veränderungen stellen und diese durch das Erlernen neuer Handlungsweisen, Gefühle und Gedanken bewältigen muss
<b>Traumatische Ereignisse</b>	Außergewöhnliche Ereignisse außerhalb des Bereichs alltäglicher menschlicher Erfahrungen, welche das Leben oder die persönliche Integrität bedrohen und Gefühle von intensiver Furcht, Schrecken und Hilflosigkeit hervorrufen.
<b>Persönliche Krise</b>	Die gefühlsmäßig erlebte Erfahrung einer Person, die aus dem Erleben eines bedeutenden Lebensereignisses oder traumatischen Ereignisses rührt und als Ungleichgewicht zwischen den Ressourcen der Person für die Bewältigung und dem Stress des Ereignisses wahrgenommen wird



COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

## Psychological first aid and supportive communication

Active listening is the core element of psychological first aid

ACT  
• EMPAT  
• Non

Der/Die  
TrainerIn sein

ABSCHNITT

2

## 2. DER/DIE TRAINER/IN SEIN

Im Verlauf unseres Lebens werden wir alle von unseren Erfahrungen geprägt. Durch Begegnungen mit anderen Menschen und verschiedenste Ereignisse lernen und wachsen wir und stellen Kontakt zu anderen Menschen her, verstehen wir die Welt um uns und finden unseren Platz in ihr. Der Weg, den wir dabei beschreiten, verläuft nicht immer eben und gerade, sondern kann unberechenbar und mit Herausforderungen gepflastert sein. Einige dieser Herausforderungen sind große Ereignisse, die starke Gefühle hervorrufen und für uns und die Menschen, die uns nahe stehen, eine besondere Bedeutung haben. Sie können großen Stress verursachen und unsere Fähigkeit, zu verstehen und zu bewältigen, überfordern. Wie belastend ein Ereignis auch immer sein mag: Wenn wir in der Lage sind, es erfolgreich zu bewältigen, kann darin auch eine Gelegenheit liegen, neue Erkenntnisse über die Welt, unsere Stärken und das, was uns in unserem Leben besonders wichtig ist, zu gewinnen. Die psychosozialen BeraterInnen, die Sie trainieren, werden Menschen in diesen wichtigen Zeiten ihres Lebens begegnen - während bedeutender Lebensereignisse, die Wandel und Anpassung erfordern, inmitten von Situationen, in denen wichtige Lebensentscheidungen zu treffen sind, oder möglicherweise nachdem sie einer krisenhaften Situation ausgesetzt waren. Durch die Fertigkeiten beim Zuhören und Unterstützen, die sie mit Ihrer Hilfe entwickeln, sowie ihrer eigenen, angeborenen Unterstützungsfähigkeit können sie Hilfesuchenden dabei helfen, sicher durch Zeiten von starkem Stress zu gelangen und in der Lage zu sein, diese zu bewältigen und sich davon zu erholen.

### 2.1 Walk the talk - den Worten Taten folgen lassen

Als TrainerIn für psychosoziale BeraterInnen haben Sie Gelegenheit, die Fertigkeiten und Werte, die das Training den TeilnehmerInnen vermitteln möchte, vorzuleben. Zu diesen Fertigkeiten und Werten gehören:

- Gute Kommunikationsfertigkeiten, einschließlich aktivem Zuhören und Reflektieren
- Eine urteilsfreie Einstellung
- Wärme und Empathie
- Respekt gegenüber Hilfesuchenden und deren Fähigkeit zur Selbsthilfe

Sie können diese Fertigkeiten und Werte sowohl in Rollenspielen als auch in Ihrer Interaktion mit den TeilnehmerInnen während des Trainings vorleben. Auf diese Weise kann der/die TrainerIn bei wichtigen Konzepten in diesem Training „walk the talk - den Worten Taten folgen lassen“.

### 2.2 Eine sichere und unterstützende Atmosphäre schaffen

Ein Training im Bereich psychosozialer Probleme und krisenhafter Ereignisse kann möglicherweise die persönlichen Erfahrungen der TeilnehmerInnen, darunter schmerzliche oder traumatische Ereignisse, berühren. Es ist als TrainerIn wichtig, sich dessen bewusst zu sein und Schritte zu unternehmen, die eine sichere und unterstützende Atmosphäre für die TeilnehmerInnen schaffen. Berücksichtigen Sie die folgenden Vorschläge, um für eine Lernumgebung aus gegenseitiger Unterstützung zu sorgen und Möglichkeiten zu schaffen, mit potenziellen emotionalen Reaktionen von TeilnehmerInnen im Verlauf des Trainings umzugehen:

- Informieren Sie sich, sofern möglich, vor dem Training über den Hintergrund der TeilnehmerInnen.
- Legen Sie zu Beginn des Trainings Grundregeln fest, wie etwa das Wahren von Vertraulichkeit, urteilsfreies Zuhören und Behutsamkeit im Umgang mit Gefühlen und Erfahrungen anderer TeilnehmerInnen.
- Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass es hilfreich ist, sich persönlich in das Training einzubringen, dabei jedoch nicht ihre persönlichen Grenzen zu überschreiten und Komfortzonen zu verlassen, wenn sie ihre eigenen Erfahrungen mitteilen. Ermuntern Sie die TeilnehmerInnen dementsprechend, die Grenzen anderer TeilnehmerInnen zu respektieren, wenn diese beschließen, ihre persönlichen Erfahrungen für sich zu behalten.
- Sollte während des Trainings ein/e TeilnehmerIn in Stress geraten, demonstrieren Sie Unterstützung und seien Sie bereit, zusätzliche Hilfe oder Empfehlungen außerhalb der Trainingszeiten anzubieten.
- Unterbrechen oder moderieren Sie Diskussionen oder Berichte über traumatische Erlebnisse, die in der Gruppe Stress verursachen.



Berücksichtigen Sie, dass TeilnehmerInnen, die während des Trainings starken emotionalen Stress erleben, möglicherweise eigene Erfahrungen aus der Vergangenheit nicht verarbeiten konnten und deshalb für die Arbeit als psychosoziale BeraterInnen unter Umständen nicht geeignet sind.

## 2.3 Lerngelegenheiten schaffen

Denken Sie bei der Organisation eines Workshops daran, dass das Ziel darin besteht, *eine Lerngelegenheit zu schaffen*. Beim Lernen geht es nicht nur darum, Wissen zu sammeln. Lernen umfasst auch Selbstbetrachtung und das Üben praktischer Fertigkeiten. Anders ausgedrückt: Psychosoziale/r BeraterIn zu werden, bedeutet:

- Veränderung von Einstellungen
- Veränderung von Wissen
- Veränderung im Verhalten.

Dieses Handbuch schlägt eine Reihe von Lernaktivitäten zur aktiven Teilnahme vor, einschließlich kurzer Präsentationen, Ideensammlungen, Rollenspiele und Gruppendiskussionen. All diese Aktivitäten wurden entwickelt, um die TeilnehmerInnen dabei zu unterstützen, die Relevanz des Trainings für ihre eigene Situation zu verstehen und ihren Blick auf die Arbeit in der Interaktion mit anderen Gruppenmitgliedern zu erweitern. Die Intention ist, dass die TeilnehmerInnen Erfahrungen austauschen und ihre Reflexion sowie ihr Bewusstsein der Probleme, denen sie als psychosoziale BeraterInnen begegnen können, anzuregen. Darüber hinaus ist es für die TeilnehmerInnen hilfreich, wenn Sie die Trainingsmethoden variieren und wichtige Lernpunkte auf unterschiedliche Weise verstärken, damit sie das Interesse nicht verlieren und das Gelernte annehmen. Es gibt drei grundlegende Arten von Lernen: visuelles, auditives und kinästhetisches Lernen (siehe Kasten). Die meisten Menschen bevorzugen eine Art mehr als die anderen beiden.

Als TrainerIn sollten Sie dies bei der Planung eines Trainingsmoduls berücksichtigen.

Wenn Erwachsene neue Informationen erhalten, nehmen sie diese nicht automatisch an und wenden sie in ihrem persönlichen Umfeld an. Lernen bedeutet auch, neue Informationen zu verstehen, sie mit aktuellen und vergangenen Erfahrungen zu verknüpfen und sie an die eigene Lebens- oder Arbeitssituation anzupassen.

Für TrainerInnen ist es hilfreich, die wirksamsten Methoden in der Erwachsenenbildung zu berücksichtigen, insbesondere für Trainings, bei denen es um das Erlernen spezifischer Fertigkeiten geht. Erwachsene lernen oftmals am besten, wenn der Lernprozess

- bei ihrer eigenen Wirklichkeit ansetzt und auf ihren Erfahrungen aufbaut
- für ihr tägliches Leben oder ihre Arbeit relevant ist
- umgehend angewendet werden kann.

Dies nennt man auch einen „lernerzentrierten“ Ansatz im Training, bei dem TeilnehmerInnen sich in einer aktiven Rolle einbringen, wenn sie die Themen auf ihr eigenes Leben und ihre Fertigkeiten beziehen. Dabei agiert der/die TrainerIn weniger in der Rolle eines Lehrers (der Unterricht erteilt), sondern als Moderator des Lernprozesses, der Diskussionen anregt und neue Ideen beisteuert.



## UNTERSCHIEDLICHE ARTEN ZU LERNEN

### **Visuelle Lerner**

Visuelle Lerner lernen am besten, wenn sie Informationen sehen können, z. B. Worte und Zahlen in Textform, Bilder, Karten, Diagramme oder andere visuelle Hilfsmittel. Visuelle Lerner können die Informationen, die sie lesen, in „Kopfkino“ verwandeln und widmen oftmals der Körpersprache anderer viel Aufmerksamkeit.

### **Auditive Lerner**

Auditive Lerner lernen am besten durch Zuhören und Sprechen, etwa indem sie jemandem zuhören, der Informationen präsentiert, und durch die Gelegenheit, ein Thema zu diskutieren und Fragen zu stellen. Auditive Lerner können sich recht genau an Einzelheiten von Informationen, die sie während Unterhaltungen oder Lerneinheiten hören, erinnern. Sie können interessante Gespräche führen und ihre Vorstellungen klar artikulieren.

### **Kinästhetische Lerner**

Kinästhetische Lerner lernen am besten bei der Ausführung physischer Aktivitäten. Sie sind praxisorientierte Lerner, die sich besser konzentrieren können und mehr lernen, wenn körperliche Erfahrungen geboten werden. Sie wissen, dass sie durch Tätigkeiten wie das Bauen physischer Modelle oder durch die Teilnahme an Rollenspielen Informationen gut aufnehmen können.



# Das Training organisieren

# 3. DAS TRAINING ORGANISIEREN

## 3.1 Psychosoziale BeraterInnen: Ihre Rolle und ihr Platz im Unterstützungssystem

Für die Organisation eines wirksamen Trainings ist es für Sie als TrainerIn wichtig, dass Sie die Rolle der psychosozialen BeraterInnen im Unterstützungssystem Ihrer Organisation kennen. Psychosoziale BeraterInnen können Hilfesuchende unterstützen, indem sie Trost spenden, ihnen zuhören, sie dabei unterstützen, fundierte Entscheidungen zu treffen, oder sie an andere Dienste oder Spezialisten weitervermitteln.

Die Besonderheiten der Arbeit von psychosozialen BeraterInnen innerhalb eines Systems variieren zwischen einzelnen Organisationen. In einigen Organisationen bieten sie vielleicht unmittelbare Unterstützung über Telefon-Hotlines oder im ersten Kontakt mit Menschen in Notlagen an. In anderen Organisationen werden sie möglicherweise um Unterstützung gebeten, nachdem der Hilfesuchende bereits mit anderen Mitarbeitern gesprochen hat. Möglicherweise ergänzen sie auch die Unterstützung von Spezialisten. Es ist wichtig, dass jeder den Platz von psychosozialen BeraterInnen neben anderen Pflegekräften versteht, damit das System reibungslos funktionieren kann und die psychosozialen BeraterInnen ihre Rolle gegenüber professionellen Pflegekräften kennen.

Das untenstehende Modell illustriert, wie Menschen starken Stress im Leben erfahren können, der ihre

Ressourcen für die Bewältigung der Situation übersteigt. Wenn dies passiert, kann die betroffene Person in eine Notlage geraten. Vielleicht kann sie alleine mit der Situation zurechtkommen, indem sie den Stress reduziert oder ihre Bewältigungsressourcen erweitert, sodass sie die Situation in den Griff bekommt und sich davon erholen kann, ohne Hilfe zu benötigen. In manchen Fällen kann eine Person jedoch so starken Stress verspüren, dass sie Hilfe sucht. Psychosoziale BeraterInnen sind möglicherweise die ersten Helfer und der erste Kontakt einer notleidenden Person. Ihre Unterstützung ist möglicherweise ausreichend, um die Person wieder ins Gleichgewicht zu bringen, sodass sie in der Lage ist, die Situation zu bewältigen und sich davon zu erholen. Dauert der Stress jedoch an, verschlimmert er sich oder ist er besonders stark, sollten psychosoziale BeraterInnen betroffene Personen an Spezialisten vermitteln. Berücksichtigen Sie als TrainerIn dieses Modell im Hinblick auf das Unterstützungssystem innerhalb ihrer Organisation. Psychosoziale BeraterInnen in Ihrer Organisation bieten möglicherweise nachfassende Unterstützung oder praktische Hilfe an, nachdem eine Person mit einem professionellen Berater gesprochen hat. Die wichtige Botschaft ist, dass jeder im Unterstützungssystem die Rolle der psychosozialen BeraterInnen sowie ihre Grenzen versteht und wissen sollte, wie und wann jemand, falls nötig, an andere Mitglieder des Unterstützungssystems weitervermittelt werden muss, so dass Hilfesuchende die Form der Unterstützung erhalten, die sie benötigen.

## PSYCHISCHE REAKTIONEN

ZEIT





Foto: Mikkel Østergaard

### 3.2 Auswahl der TeilnehmerInnen

Jede Organisation hat ihren eigenen Prozess für die Rekrutierung und Auswahl von TrainingsteilnehmerInnen. Es kann für die Organisation hilfreich sein, wenn es klare Kriterien für die Aufnahme in oder den Ausschluss aus Trainings gibt, sodass der Auswahlprozess klar ist. Ein/e BewerberIn für ein Training in psychosozialer Beratung sollte idealerweise über die folgenden Voraussetzungen verfügen:

- Kenntnis der Organisation und ihrer Arbeit
- Zeit und Motivation, anderen zu helfen
- Fertigkeiten und Erfahrung in der Pflege anderer
- Keinen Eintrag im Strafregister
- Abstand von eigenen schmerzlichen oder traumatischen Erfahrungen. Obwohl sich nicht festlegen lässt, wie viel Zeit Menschen benötigen, um sich von solchen Erfahrungen zu erholen, ist es hilfreich, wenn die Betroffenen in der Lage sind, über ihre eigenen Erfahrungen zu sprechen, ohne davon überwältigt zu werden.

Mithilfe von Interviews lassen sich geeignete BewerberInnen für ein Training in psychosozialer Beratung auswählen. Diese Interviews sollten, wenn möglich, in Form eines persönlichen Gesprächs stattfinden. Sie sollten das Interview möglichst zusammen mit einem/r Kollegen/Kollegin führen, um einen fairen Auswahlprozess zu gewährleisten.

#### Freiwillige ablehnen

Um die Maßstäbe für gute Praxis in ihrer Organisation zu erhalten und den Schutz von Hilfesuchenden vor möglichem Schaden zu gewährleisten, kann es notwendig sein, eine/n BewerberIn, der/die die Auswahlkriterien Ihrer Organisation nicht erfüllt, abzulehnen.

Beispielsweise ist es möglich, dass:

- jemand nicht die Voraussetzungen im Hinblick auf den beruflichen Hintergrund erfüllt
- jemand auf Basis des Interviews als nicht geeignet erachtet wird
- es während des Trainings oder anschließend, wenn derjenige seine Arbeit aufnimmt, offensichtlich wird, dass er nicht geeignet ist.



Falls Sie eine/n BewerberIn für die psychosoziale Beratung ablehnen müssen, versuchen Sie bei Ihrem Feedback offen und ehrlich zu sein. Sie sollten den/die BewerberIn zusammen mit einem/r Kollegen/Kollegin treffen, um den Prozess transparent zu gestalten und anschließend eine Nachbesprechung durchführen zu können. Wo dies möglich und angemessen ist, schlagen Sie der betreffenden Person andere Aufgaben als freiwilliger Helfer in der Organisation vor, die sie ausüben könnte. Letztendlich gilt Ihre Hauptsorge den Hilfesuchenden, und deren Bedarf an qualitativ hochwertiger Betreuung ist vorrangig.

Wir empfehlen Ihnen ebenfalls, die TeilnehmerInnen im Vorfeld darüber zu informieren, dass ihre Eignung für psychosoziale Beratung im Verlauf des Auswahlverfahrens, während des Trainings und anschließend durch Supervisionen bewertet wird. Bemühen Sie sich, Nachbesprechungen nach dem Training durchzuführen, in denen Sie den TeilnehmerInnen Feedback zu ihrer Leistung geben, Bereiche, in denen Verbesserungen notwendig sind, besprechen und/oder diskutieren, ob sie weiter machen sollten oder nicht. Darüber hinaus sind Supervisionsgespräche im Abstand von 1-3 Monaten nach dem Training hilfreich, um gemeinsam zu besprechen, ob alles erwartungsgemäß verläuft und ob der/die TeilnehmerIn und der/die SupervisorIn damit einverstanden sind, fortzufahren.

### 3.3 Planung des Programms

Bedenken Sie bei der Planung Ihres Programms, welche Ziele erreicht werden sollen und wie viel Training für ihre Teilnehmergruppe benötigt wird, um die Aufgaben in der psychosozialen Beratung zu erfüllen.

Das Handbuch beschreibt einen zweitägigen Workshop zu den Grundlagen der psychosozialen Beratung und empfiehlt einen zeitlichen Rahmen sowie Trainingsmethoden. Als TrainerIn können Sie exakt bestimmen, wie Sie das Programm durchführen möchten, sodass es für Ihre TeilnehmerInnen und Ihre Organisation relevant ist. Sie können beispielsweise bestimmte Bereiche besonders hervorheben und die Materialien anpassen, um sie passgenau auf Ihre Situation abzustimmen. Die hier angebotenen Trainingsaktivitäten und Materialien dienen als Leitfaden zur Durchführung einer Grundausbildung.

Der zweitägige Workshop umfasst zehn Module. Zu jedem Modul gehört eine Reihe von Lernzielen, TrainerInnen-Notizen zum Thema und Aktivitäten zur Unterstüt-

zung des Lernprozesses. Spezifische Hinweise für den/die TrainerIn sind kursiv gedruckt.

Für jeden Abschnitt eines Moduls werden empfohlene Zeiten angegeben. Versuchen Sie, den Workshop innerhalb der üblichen Arbeitszeit der TeilnehmerInnen vor Ort durchzuführen und planen Sie etwas Flexibilität in den Zeitplan ein, falls sich Schritte verzögern. Mehrere kurze Sitzungen sind üblicherweise besser als eine lange Sitzung. Denken Sie daran, Pausen zum Ausruhen und zum gegenseitigen Kennenlernen einzuplanen und versuchen Sie, für den Zeitpunkt nach der Mittagspause praktische Aktivitäten einzuplanen, da die TeilnehmerInnen dann möglicherweise müde sind.

Handouts sowie die begleitenden PowerPoint-Folien sind im Text dargestellt, damit Sie sehen, wo diese im Verlauf des Moduls eingesetzt werden können. Sollten Sie keinen Projektor zur Verfügung haben, können Sie die PowerPoint-Folien, die Sie verwenden möchten, ausdrucken und verteilen oder den entsprechenden Text auf Flipcharts übertragen. Einige der vorgeschlagenen Handouts sind speziell für Ihre Organisation tauglich, weshalb diese im Vorfeld ausgewählt werden sollten.

Die PowerPoint-Folien, Handouts und zusätzlichen Trainingsaktivitäten sind auf folgender Website verfügbar:



## 3.4 Praktische Einzelheiten organisieren

### Kennen Sie Ihre TeilnehmerInnen

Bevor Sie das Training beginnen, sollten Sie sich möglichst viele Informationen über Ihre TeilnehmerInnen beschaffen. Diese Informationen stehen Ihnen möglicherweise noch aus dem Rekrutierungs- und Auswahlverfahren zur Verfügung. Falls nicht, erwägen Sie, im Vorfeld des Trainings einen Fragebogen an die TeilnehmerInnen zu senden, der Sie um folgende Informationen bittet:

- Alter und Geschlecht
- Sprachkenntnisse
- Ausbildung
- Arbeitserfahrung im Bereich von psychosozialer Unterstützung oder verwandten Bereichen
- Erfahrung mit oder Wissen über Ihre Organisation
- Erwartungen an den Workshop

Zusammen mit dem Fragebogen können Sie allgemeine Informationen über den Workshop verteilen, in denen der Zweck des Workshops, der Veranstaltungsort und andere wichtige Einzelheiten beschrieben werden. Idealerweise sollten die Fragebögen vor Beginn des Workshops zurückgeschickt werden, um genügend Zeit für mögliche Änderungen am Programm zu haben, falls nötig.

### Technische Ausstattung

Überlegen Sie, welche technische Ausstattung und anderen Materialien Sie für den Workshop brauchen werden:

- Laptop und Projektor, falls Sie PowerPoint-Präsentationen verwenden
- Video- oder DVD-Spieler, falls Sie kurze Filmclips über die Arbeit Ihrer Organisation oder einen bestimmten Beratungsansatz zeigen möchten.
- Flipcharts, Filzstifte, Kugelschreiber, Haftnotizzettel für die Gruppenarbeit
- Ausdruck der Trainings- und Hintergrundmaterialien, Ordner

### Essen

Sorgen Sie dafür, dass Verpflegung und Getränke organisiert und im Trainingsraum verfügbar sind. Planen Sie Kaffee- und Mittagspausen entsprechend in Ihr Programm ein.

### Raumgestaltung

Überlegen Sie, wie Sie den Raum gestalten möchten. Möchten Sie, dass die TeilnehmerInnen wie im typischen Klassenzimmer, in Hufeisenform, in Gruppen oder anders sitzen? Welche Wahl Sie auch treffen, sorgen Sie dafür, dass alle TeilnehmerInnen den/die TrainerIn und die Leinwand/Tafel/Flipchart gut sehen können. Ein Stuhlkreis kann sehr wirksam sein, wenn Sie sensible und schwierige Themen bearbeiten, da sich bei dieser Anordnung alle auf derselben Ebene begegnen und das Machtgleichgewicht, das in Trainingssituationen auftreten kann, verringert wird.

Überlegen Sie auch, ob die TeilnehmerInnen während der Veranstaltung Tische haben sollten. Mit Tischen ist es einfacher, Notizen zu machen und schriftliche Materialien gemeinsam zu nutzen. Ohne Tische ermutigen Sie eher zu einer aktiven Teilnahme und es ist einfacher, aufzustehen und sich in Rollenspiele einzubringen.



# Zweitägiger Trainingsworkshop

4  
ABSCHNITT



# 4. ZWEITÄGIGER WORKSHOP

Im Folgenden wird der zweitägige Trainingsworkshop Schritt für Schritt erläutert. Jedes Modul enthält Lernziele, Anweisungen, Aktivitäten und Kernbotschaften. Die PowerPoint-Folien, Handouts und zusätzlichen Trainingsaktivitäten sind auf folgender Website verfügbar: Auf Seite 88 finden Sie einen detaillierten Workshop-Planer.

TAG 1	Minuten		Seite
	Vortrag	Aktivität	
<b>MODUL 1: BEGRÜSSUNG, TRAININGSPROGRAMM UND GRUNDREGELN</b>	60		24
1.1 VORSTELLUNGSRUNDE	5	40	25
1.2 DAS TRAININGSPROGRAMM	5		26
1.3 GRUNDREGELN	10		27
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 2: UNSERE ORGANISATION UND IHRE ZIELGRUPPEN</b>	40		28
	10	30	
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 3: DIE ROLLE PSYCHOSOZIALER BERATERINNEN</b>	80		31
3.1 WAS IST PSYCHOSOZIALE UNTERSTÜTZUNG UND WIE PASST PSYCHOSOZIALE BERATUNG DAZU?	15		31
3.2 WAS IST EIN/E PSYCHOSOZIALE/R BERATERIN?	10		34
3.3 VERHALTENSKODEX, ETHIK, WERTE UND VORURTEILE	5	10	35
3.4 PERSÖNLICHE GRENZEN	10	10	37
3.5 WENN IN INTERAKTIONEN PERSÖNLICHE PROBLEME ZUM VORSCHIEIN KOMMEN	5	10	37
3.6 VERTRAULICHKEIT	5		39
<b>MITTAGESSEN</b>	60		
<b>MODUL 4: WEITERVERMITTLUNGEN UND BERICHTERSTATTUNG</b>	25		40
4.1 WANN SOLLTE MAN BERICHT ERSTATTEN ODER WEITERVERMITTELN?	5	10	40
4.2 WIE UND AN WEN WEITERVERMITTELN?		10	43
<b>MODUL 5: KOMMUNIKATION - GRUNDLEGENDE FERTIGKEITEN</b>	60		44
5.1 ZENTRALE EINSTELLUNGEN IN DER PSYCHOSOZIALEN BERATUNG	5		45
5.2 HILFESUCHENDEN HELFEN, EIGENE ENTSCHEIDUNGEN ZU TREFFEN	5	20	46
5.3 AKTIVES ZUHÖREN	15	15	48
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 6: EIN BERATUNGSGESPRÄCH STRUKTURIEREN</b>	45		50
6.1 DER BERATUNGSPROZESS	20	25	50



## DIE BEDEUTUNG DER INDIVIDUELLEN ANPASSUNG VON WORKSHOPS

Der beispielhafte Workshop-Planer sieht 3 Trainingsstunden am Vormittag, eine einstündige Mittagspause und 2,5 Trainingsstunden am Nachmittag vor.  
Es ist wichtig, dass Sie die Agenda entsprechend Ihrer Trainingsbedürfnisse anpassen.

TAG 2	Minuten		Seite
	Vortrag	Aktivität	
<b>MODUL 7: LEBENSEREIGNISSE UND BEWÄLTIGUNG</b>	165		59
7.1 LEBENSEREIGNISSE	10	15	59
7.2 REAKTIONEN AUF LEBENSEREIGNISSE: STRESS UND DISTRESS	15	10	61
7.3 RESILIENZ	15	15	63
7.4 BEWÄLTIGUNG	10	15	65
<b>PAUSE</b>	15		
7.5 TRAUER	20	10	67
7.6 SUIZIDALITÄT	10	20	69
<b>MITTAGESSEN</b>	60		
<b>PSYCHISCHE ERSTE HILFE (PEH)</b>	60		72
8.1 PEH: WAS, WO UND WANN?	5	10	73
8.2 GRUNDBAUSTEINE VON PEH: UNTERSTÜTZENDE KOMMUNIKATION UND PRAKTISCHE HILFE	10		74
8.3 PEH-AKTIONEN SCHRITT FÜR SCHRITT	5	30	75
<b>PAUSE</b>	15		
<b>MODUL 9: SELBSTHILFE</b>	60		77
9.1 URSACHEN FÜR STRESS		25	79
9.2 MÖGLICHE KONSEQUENZEN VON STRESS: MITGEFÜHLERSCHÖPFUNG UND AUSGEBRANNTSEIN	10		79
9.3 STRESSBEWÄLTIGUNG		15	81
9.4 KOLLEGINNENHILFE	10		83
<b>MODUL 10: AUSWERTUNG UND ABSCHLUSS</b>	15		84
10.1 AUSWERTUNG			84
10.2 ABSCHLUSS			86



## TAG 1

Begrüßen Sie die TeilnehmerInnen persönlich, wenn diese ankommen und sich anmelden, bevor der Tag offiziell beginnt. Sorgen Sie dafür, dass alle TeilnehmerInnen ein Namensschild sowie die benötigten Trainingsmaterialien erhalten. Sprechen Sie die TeilnehmerInnen, falls dies angemessen ist, während des Workshops mit Vornamen an.

# MODUL 1: BEGRÜSSUNG, TRAININGSPROGRAMM UND GRUNDREGELN



### LERNPUNKTE

- **Kennenlernen**
- **Einführung in das Programm**
- **Grundregeln für das Training vereinbaren**

### Willkommen

*Es ist wichtig, das Training positiv zu beginnen. Geben Sie den TeilnehmerInnen die Gelegenheit, sich mit ihrer Umgebung vertraut zu machen und sich mit Ihnen als TrainerIn und den anderen TeilnehmerInnen bekannt zu machen.*

*In einer einladenden und unterstützenden Atmosphäre entwickelt sich mit größerer Wahrscheinlichkeit eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den TeilnehmerInnen, und sie verfügen über ausreichendes Selbstvertrauen, um ihre Ideen anderen mitzuteilen und in Rollenspielen mitzuwirken.*



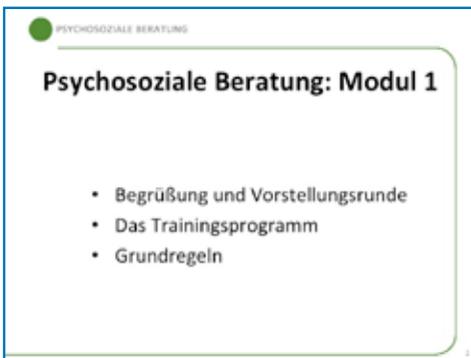
Foto: Claes Ammundsen

## 1.1 Vorstellungsrunde



Beginnen Sie, indem Sie die TeilnehmerInnen begrüßen und auf das Training einstimmen. Verwenden Sie PPT 2 „Willkommen“ zur Einführung dieses Moduls.

### PPT 2: Willkommen



Sie können Offenheit im Training von Anfang an vorleben. Stellen Sie sich persönlich vor und erzählen Sie dabei beispielsweise etwas von sich, Ihrem Hintergrund und warum Sie glauben, dass psychosoziale Beratung ein wichtiges Thema ist. Sie könnten dabei auch erzählen, wie Ihnen persönlich die Bedeutung von psychosozialer Unterstützung und psychosozialer Beratung bewusst wurde.

Lassen Sie den Ball auf Ihrem Tisch liegen oder halten Sie ihn in den Händen, während Sie sprechen und die TeilnehmerInnen auf die Einstiegsaktivität vorbereiten.

Eine Übersicht über weitere Kennenlernspiele, die alternativ zu den in diesem Handbuch enthaltenen Aktivitäten verwendet werden können, ist online im Bereich „zusätzliche Materialien“ erhältlich (<http://www.pscentre.org>).

## Aktivität: Ballwurf - Vorstellung der Teilnehmer



### Zweck

Gegenseitiges Kennenlernen

### Durchführung

Bitten Sie die Teilnehmer, einen Kreis zu bilden.

Werfen Sie einem Teilnehmer den Ball zu. Bitten Sie ihn, sich namentlich vorzustellen, seine Beziehung zur Organisation zu erläutern und eventuell eine besondere

Einzelheit über sich selbst mitzuteilen (z. B. ich wandere gerne, ich bin verrückt nach roter Beete, ich habe zehn Katzen usw.) Bitten Sie ihn, den Ball einem anderen Teilnehmer zuzuwerfen und bitten Sie diese Person, sich auf dieselbe Weise vorzustellen.

Wenn sich alle Teilnehmer vorgestellt haben, bitten Sie die Gruppe, Platz zu nehmen.



## Aktivität: Interview - Erwartungen

Als TrainerIn müssen Sie genau auf die Zeit, die für diese Aktivität benötigt wird, achten. Sonst verzögert sich die Sitzung bereits von Anfang an.

### Zweck

Erwartungen an das Training austauschen. Diese Aktivität gibt den TeilnehmerInnen eine erste Gelegenheit, sich im Zuhören zu üben.

### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, sich eine/n PartnerIn zu suchen, den sie noch nicht kennen.

Jede Person stellt sich der Reihe nach vor und beschreibt ihre persönliche Motivation dafür, psychosoziale/r BeraterIn zu werden und welche Erwartungen er/sie an das Training hat. Geben Sie jeder Person 5 Minuten Zeit. Erklären Sie, dass sie, sobald die

Paare fertig sind, alle TeilnehmerInnen bitten werden, die jeweils andere Person (nicht sich selbst) der gesamten Gruppe vorzustellen.

Bitten Sie die gesamte Gruppe nach 10 Minuten zusammenzukommen und fordern Sie jede/n TeilnehmerIn auf, die andere Person kurz der ganzen Gruppe vorzustellen und ihre Erwartungen zusammenzufassen. Falls Sie mit einer großen Gruppe arbeiten, sorgen Sie als Moderator dafür, dass die Zeit eingehalten wird, damit die Übung nicht zu lange dauert.

### Abschluss

Halten Sie als TrainerIn während der Übung die Erwartungen auf einer Flipchart fest und nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, um zu erklären, welche der Erwartungen erfüllt werden können und welche nicht.

## 1.2 Das Trainingsprogramm



Verwenden Sie PPT 3 „Trainingsprogramm“.

### PPT 3: Trainingsprogramm

Tag 1: Inhalte		Tag 2: Inhalte	
9:00-10:00	A. Begrüßung, Vorstellungsrunde, Trainingsprogramm und Lernziele	9:00-10:00	1. Selbstempfinden und Bewältigung
10:00-10:15	Pause	10:40-11:00	Pause
10:15-10:45	2. Unsere Organisation und ihre Zielgruppen	11:00-11:30	2. Lebensumfragen und Bewältigung (Thema 2)
10:45-11:00	Pause	11:30-11:45	3. Hilfesysteme
11:00-11:30	3. Die Rolle der psychosozialen BeraterInnen	11:45-12:00	A. Praktische Einzelarbeit
11:30-11:45	Mittagspause	12:00-12:15	Pause
11:45-12:00	A. Weiterentwicklungen und Weiterentwicklung	12:15-12:30	B. Selbsthilfe
12:00-12:15	5. Kommunikation - Grundregeln, Fertigkeiten	12:30-12:45	22. Auswertung und Weiterleitung
12:15-12:30	Pause		
12:30-12:45	A. Die Beratungspraxis etablieren		
12:45-13:00	Zusammenfassung Tag 1		

Verteilen Sie das Trainingsprogramm, falls Sie dies nicht bereits getan haben, und zeigen Sie die PowerPoint-Präsentation. Geben Sie den TeilnehmerInnen einen kurzen Überblick über das Trainingsprogramm und den Zeitplan und erkundigen Sie sich, ob jemand Fragen hat.

## 1.3 Grundregeln



*Die Vereinbarung von Grundregeln zu Beginn des Trainings ist wichtig für den Aufbau von Respekt und Vertrauen. Beispielsweise ist Vertraulichkeit in jedem Training für psychosoziale BeraterInnen besonders wichtig, da in dessen Verlauf unweigerlich Persönliches geteilt wird.*

Nachfolgend finden Sie einige einfache Grundregeln. Sie können, wie bereits empfohlen wurde, die TeilnehmerInnen nach Bedarf noch weitere Dinge ergänzen lassen:

- Mobiltelefone sollten ausgeschaltet werden. Sollte dies nicht möglich sein, bitten Sie die TeilnehmerInnen, ihr Gerät aus Rücksicht auf die anderen „stumm“ zu schalten. Sollte ein/e TeilnehmerIn gerade dabei sein, eine persönliche Geschichte erzählen, kann es störend wirken und als respektlos empfunden werden, wenn ein Mobiltelefon klingelt.
- Legen Sie Wert auf Pünktlichkeit. Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass Sitzungen nur dann pünktlich beginnen und beendet werden können, wenn auch Kaffee- und Mittagspausen rechtzeitig beendet werden.
- Erläutern Sie, dass es beim Lernen über psychosoziale Probleme im Training dazugehört, sich mit psychischen Prozessen und persönlichen Gefühlen, Erfahrungen und Erinnerungen zu befassen. Dabei können eigene Emotionen, Erinnerungen und Gefühle berührt werden. Erinnern Sie die TeilnehmerInnen daran, diesbezüglich einfühlsam mit sich selbst und anderen umzugehen. Ermuntern Sie die TeilnehmerInnen dazu, Sie anzusprechen, falls sie irgendwelche Bedenken haben oder sich mit einem Thema unbehaglich fühlen.
- Vertraulichkeit ist ein zentrales Anliegen. Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass alles, was im Raum besprochen wird, diesen nicht verlassen darf. Einige TeilnehmerInnen teilen möglicherweise persönliche Erfahrungen mit oder sprechen über heikle Themen. Alle müssen sich zu diesen Grundregeln verpflichten, um die Vertraulichkeit in der Trainingsgruppe zu wahren. Betonen Sie, dass Vertraulichkeit sowohl während des Trainings, als auch bei der Arbeit als psychosoziale/r BeraterIn ausschlaggebend ist. (siehe Verhaltenskodex)
- Sie sollten die TeilnehmerInnen dazu ermutigen, ihre eigenen Ansichten und Bedenken zu teilen und offen für die Diskussion unterschiedlicher Sichtweisen zu sein. Mithilfe ihrer Beiträge zu Gruppendiskussionen entwickeln die TeilnehmerInnen hoffentlich ein Gefühl der Eigenverantwortung für den Prozess.
- Betonen Sie, dass es jedem zusteht, zu sprechen, aber niemand dazu verpflichtet ist. Einige TeilnehmerInnen äußern sich möglicherweise nicht zu spezifischen (heiklen) Themen, was aber nicht bedeutet, dass sie nicht zuhören oder nichts lernen. Achten Sie auf mögliche geschlechtsspezifische, kulturelle oder sonstige Unterschiede in der Kommunikation miteinander.
- Obwohl die TeilnehmerInnen dazu angehalten sind, sich aktiv an Diskussionen und dem Austausch zu beteiligen, sollten Sie betonen, dass sie ihre persönlichen Grenzen und Komfortzonen nicht überschreiten sollten, wenn sie der Gruppe von persönlichen Erfahrungen berichten. Respektieren Sie dementsprechend, in welchem Umfang jemand dazu bereit ist, etwas zu teilen, auch wenn es so aussieht, als würde er nicht alles erzählen. Auch dies ist eine Fertigkeit, die es als psychosoziale BeraterInnen zu entwickeln gilt, nämlich die Fähigkeit, Geduld zu haben und jemandem zu gestatten, seine Geschichte zu einem selbst gewählten Zeitpunkt zu erzählen.
- Respekt und eine urteilsfreie Einstellung, welche im Verlauf des Trainings noch besprochen werden, sind elementar wichtig für den Lernprozess und die psychosoziale Beratung. Jedes einzelne Mitglied der Gruppe sollte sich wertgeschätzt fühlen.
- Denken Sie daran, dass es bei Gesprächen über individuelle Gefühle und Reaktionen kein „Richtig oder Falsch“ gibt. Die Art, auf die wir unsere Gefühle mit anderen teilen und wie wir auf die Gefühle anderer reagieren, ist entscheidend. Obwohl es zu Missverständnissen kommen kann, arbeiten wir als Gruppe zusammen, um diese zu klären.

# MODUL 2:

## UNSERE ORGANISATION UND IHRE ZIELGRUPPEN



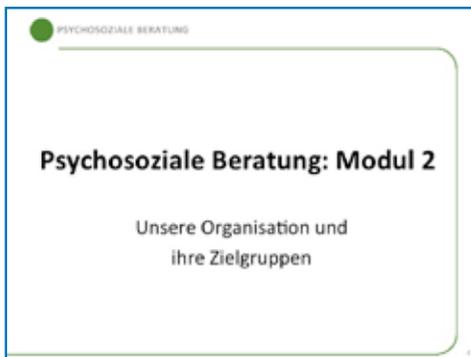
### LERNPUNKTE

- Den TeilnehmerInnen einen Überblick über die Organisation geben
- Bedürfnisse der Zielgruppe(n) der Organisation identifizieren
- Erwartungen der Organisation an psychosoziale BeraterInnen klären

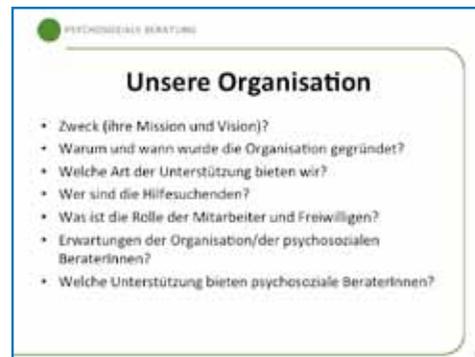
Zeigen Sie PPT 4 „Unsere Organisation und ihre Zielgruppen“, wenn Sie das Modul vorstellen.

Verwenden Sie PPT 5 „Unsere Organisation“ zur Unterstützung der nächsten Aktivität.

#### PPT 4: Unsere Organisation und ihre Zielgruppen



#### PPT 5: Unsere Organisation



Dieses Modul gibt den TeilnehmerInnen einen Überblick über die Organisation, für die sie arbeiten sowie die Zielgruppen, die sie unterstützt. Für psychosoziale BeraterInnen ist es wichtig, die Mission der Organisation und ihre Werte zu kennen, zu wissen, welchen Hilfesuchenden sie begegnen können und welche Art von Diensten angeboten wird. Die Erklärung der Arbeit, die die Organisation leistet, liefert den Kontext für den Bedarf an psychosozialer Beratung in der Organisation. Es gibt eine empfohlene Struktur für das Modul, doch Sie können wählen, wie Sie dieses Modul am besten auf die Besonderheiten ihrer Organisation zuschneiden. Seien Sie innerhalb dieses Moduls flexibel. Sie können gerne andere Materialien oder Aktivitäten verwenden, wenn Sie das bevorzugen.



Foto: Dänisches Jugendrotkreuz



## Aktivität: Die Organisation kennenlernen

### Zweck

Die Ziele der Organisation verstehen und wissen, wer ihre Zielgruppen sind und welche Rolle Mitarbeiter und Freiwillige einnehmen.

### Durchführung

Moderieren Sie mithilfe der folgenden Fragen eine Diskussion über die Organisation und ihre Zielgruppen:

- Was ist der Zweck der Organisation (ihre Mission und Vision)?
- Warum und wann wurde die Organisation eingerichtet?
- Zu welchen Problemen möchte die Organisation Hilfesuchenden Unterstützung anbieten?
- Wer sind die Hilfesuchenden der Organisation?
- Was ist die Rolle der Mitarbeiter und Freiwilligen in der Organisation und wie wird die Arbeit organisiert?
- Was erwartet die Organisation von psychosozialen BeraterInnen?
- Welche Unterstützung bietet die Organisation psychosozialen BeraterInnen?

Einige Organisationen schließen mit psychosozialen BeraterInnen einen Vertrag ab, der die Bedingungen ihrer Arbeit sowie die Unterstützung, die sie bei der Erledigung ihrer Aufgabe erhalten, regelt. Falls dies auf Ihre Organisation zutrifft, können Sie an dieser Stelle den Vertrag vorstellen und diskutieren.

Verwenden Sie PPT 6 „Die Menschen, denen wir helfen“ zur Unterstützung der folgenden Aktivität

### PPT 6: Die Menschen, denen wir helfen

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Die Menschen, denen wir helfen

- Was sind Merkmale von Hilfesuchenden?
- Typische Probleme?
- Welche Art der Unterstützung könnten Hilfesuchende benötigen?



Foto: IFRC



## Aktivität: Die Menschen, denen wir helfen

### Zweck

Die Bedürfnisse der Zielgruppen, die die Organisation unterstützt, identifizieren und diskutieren, wie psychosoziale Beratung den Hilfesuchenden helfen kann.

### Durchführung

Fragen Sie die TeilnehmerInnen, welche Art von Bedürfnissen Hilfesuchende der Organisation ihrer Meinung nach haben. Sie könnten Fragen zu den Hilfesuchenden, denen psychosoziale BeraterInnen begegnen können, stellen, wie:

- *Wie sieht das Leben (von Hilfesuchenden) aus?*
- *Was könnten typische Probleme (von Hilfesuchenden) sein?*
- *Welche Art der Unterstützung könnten (von Hilfesuchenden) benötigt werden?*

Falls die Organisation Informationsmaterial zu ihren Zielgruppen und den Herausforderungen, denen sie begegnen, anbietet, könnte dies ein geeigneter Zeitpunkt sein, diese zu verwenden, einen kurzen Videoclip zu zeigen usw. Sorgen Sie für ausreichend Zeit für Fragen und Antworten.

## Die Hilfesuchenden kennenlernen

Es kann nützlich sein, Hilfesuchende einzuladen, die erfolgreich von der Organisation Unterstützung erhalten haben, damit sie den TrainingsteilnehmerInnen ihre Geschichte erzählen können. Sie könnten diese Person bitten, zu beschreiben, wie ihr Leben im Moment verläuft, welche Art von Unterstützung sie erhalten hat und was es für sie bedeutet hat, diese Unterstützung zu bekommen. Als TrainerIn können Sie diesen Prozess unterstützen, indem Sie konkrete Fragen stellen, um das Gespräch zu steuern oder dem Gastredner dabei helfen, sich im Vorfeld vorzubereiten. Falls dies nicht möglich ist, könnten sie an dieser Stelle eine Fallstudie erläutern. Denken Sie dabei jedoch daran, die Vertraulichkeit zu wahren.

## Abschluss

Erklären Sie, dass die TeilnehmerInnen im Verlauf des Trainings lernen werden, wie sie die Bedürfnisse der Hilfesuchenden am besten erfüllen können. Sie werden außerdem die Rolle der psychosozialen BeraterInnen diskutieren und besprechen, wie sie während der psychosozialen Beratung für sich selbst sorgen können.

# MODUL 3:

## DIE ROLLE DER PSYCHOSOZIALEN BERATER/INNEN



### LERNPUNKTE

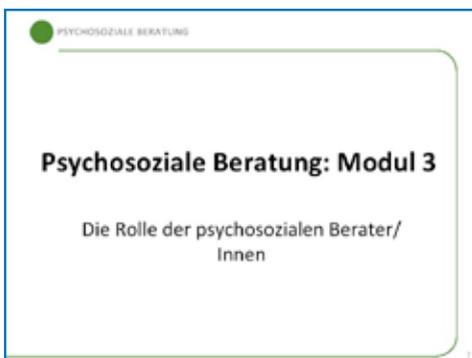
- **Psychosoziale Unterstützung als Bezugsrahmen von psychosozialer Beratung verstehen**
- **Klarheit über die Rolle und die Verantwortlichkeiten von psychosozialen BeraterInnen erlangen**
- **Den Verhaltenskodex, die Ethik und Werte, persönliche Voreingenommenheit und Vorurteile sowie das Prinzip der Vertraulichkeit verstehen**
- **Erkennen, wie sich die persönlichen Probleme von psychosozialen BeraterInnen auf die Zusammenarbeit mit Hilfesuchenden auswirken können**

### 3.1 Was ist psychosoziale Unterstützung und wie passt psychosoziale Beratung dazu?



Verwenden Sie PPT 7 „Die Rolle der psychosozialen BeraterInnen“

#### **PPT 7: Die Rolle der psychosozialen BeraterInnen**



Dies ist eine kurze Präsentation zum Thema psychische Unterstützung. Sie können einen Projektor, ausgedruckte Handouts oder Flipcharts verwenden, um die Definitionen in unten stehendem Kasten und der Pyramide darunter zu zeigen.

Bevor Sie das Thema psychosoziale Beratung weiter vertiefen ist es wichtig, die Grundlagen zu schaffen und zu erklären, was psychosoziale Unterstützung ist und wie psychosoziale Beratung dazu passt.

Verwenden Sie PPT 8 und PPT 9, wenn Sie folgende Punkte durchgehen.

Psychosoziale Unterstützung hilft Menschen, sich von einer Krise zu erholen, die ihr Leben erschüttert hat. Sie bezieht sich auf Maßnahmen, die sich sowohl den sozialen als auch den psychischen Bedürfnissen von Personen, Familien und Gemeinden widmen. Die psychischen und sozialen Dimensionen der Bedürfnisse von Menschen nach Unterstützung werden in unten stehendem Kasten weiter erklärt.

Psychosoziale Unterstützung hat zum Ziel, die Fähigkeit von Menschen zu verbessern, sich nach negativen Erfahrungen zu erholen und wieder Normalität herzustellen. Sie kann verhindern, dass sich Stress und Leid zu einer schweren Bedrohung entwickeln und hilft dabei, mit schwierigen Lebenssituationen fertig zu werden. Psychosoziale Maßnahmen können praktische und emotionale Unterstützung umfassen sowie die Unterstützung von Menschen, fundierte Entscheidungen treffen zu können, und die Mobilisierung von sozialen Unterstützungssystemen.



(Auch als PPT 8 verfügbar)

**Psychosoziale Unterstützung:**

Maßnahmen, die auf die sozialen und psychologischen Bedürfnisse von Einzelpersonen, Familien und Gemeinschaften eingehen mit dem Ziel, die Fähigkeit von Menschen, sich nach negativen Erfahrungen zu erholen und eine Normalität wieder herzustellen, zu verbessern.

**Psychosoziale Dimension menschlicher Bedürfnisse nach Unterstützung:**

Psychische Dimensionen = Emotionen, gedankliche Prozesse, Gefühle und innere Reaktionen

Soziale Dimensionen = Beziehungen, Netzwerke in der Familie und der Gemeinde, soziale Werte und kulturelle Gewohnheiten

**Pyramide der Interventionen nach IASC (Inter-Agency Standing Committee, Ständiger interinstitutioneller Ausschuss) bei psychischen Erkrankungen und psychosozialer Unterstützung in Notfällen**

(Auch als PPT 9 verfügbar)



Menschen sind auf verschiedene Weise von einschneidenden Lebensereignissen und Krisen betroffen und benötigen unterschiedliche Arten der Unterstützung: Einige brauchen professionelle psychische Hilfe, während andere Unterstützung innerhalb ihrer sozialen Netzwerke oder bei anderen Dienstleistern finden. Die unterschiedlichen Arten der Unterstützung, die Menschen möglicherweise benötigen, lassen sich in einer Pyramide darstellen:



*Mithilfe des IASC-Diagramms können Sie eine Diskussion darüber anregen, wann psychosoziale Beratung angeboten werden sollte.*

Die unterste Ebene umfasst die grundlegenden Versorgungs- und Sicherheitsbedürfnisse, die für das Wohlbefinden aller Menschen notwendig sind, wie z. B. Nahrung, Unterkunft, Wasser und Gesundheitsversorgung. Werden diese grundlegenden Bedürfnisse nicht erfüllt, können psychosoziale BeraterInnen Menschen in Not mit dieser Art von Diensten helfen.

Psychosoziale BeraterInnen können im Bereich „Gemeinde- und Familienunterstützung“ und im Bereich „zielgerichtete, nicht-spezialisierte Unterstützung“ arbeiten. Gemeinde- und Familienunterstützung hilft Menschen dabei, ihre eigenen sozialen Unterstützungssysteme zu aktivieren. Sie kann die Stärkung der Gemeindeunterstützung durch Frauengruppen und Jugendvereine umfassen, die Unterstützung von Menschen nach Katastrophen bei der Suche nach nahestehenden Personen mithilfe der Suche nach Familienangehörigen und Familienzusammenführungen oder auch Veranstaltungen, die Gemeinden nach Katastrophen oder Terroranschlägen bei der Trauer und Heilung unterstützen. Auf dieser Ebene können psychosoziale BeraterInnen Menschen dabei helfen, ihre sozialen Unterstützungsnetzwerke zu mobilisieren.

Zielgerichtete, nicht-spezialisierte Unterstützung umfasst die psychosoziale Interventionen für Personen, Familien

oder Gruppen durch ausgebildete oder betreute Helfer, wie z. B. psychosoziale BeraterInnen. Diese Art der Unterstützung umfasst die emotionale Unterstützung von Menschen, die in ihrem Leben hohen Stressfaktoren ausgesetzt sind oder die kritische Ereignisse erlebt haben, und kann auch psychische Erste Hilfe beinhalten.

Weiter oben in der Pyramide sehen wir, dass alle Menschen für ihr Wohlbefinden eine grundlegende Versorgung und Sicherheit benötigen. Viele Menschen brauchen Unterstützung durch Gemeinschaften oder die Familie, die ihnen bei der Bewältigung und der Erholung helfen. Einige benötigen unter Umständen auch zielgerichtete, nicht-spezialisierte Unterstützung. Die oberste Ebene der Pyramide umfasst besondere Leistungen von Spezialisten, die nur wenige Menschen benötigen.

Psychosoziale BeraterInnen sind keine Experten, weshalb ihre Rolle darin besteht, die Menschen, die Unterstützung durch Spezialisten benötigen, mit geeigneten Fachleuten, wie etwa professionellen Beratern, Psychologen oder Psychiatern, in Kontakt zu bringen. Darunter fallen Menschen, die noch immer ausgeprägtes Leid erleben und trotz der Unterstützung, die sie auf den anderen drei Ebenen erhalten haben, nicht in der Lage sind, die Situation zu bewältigen. Im nächsten Modul sprechen wir vertieft über Weitervermittlung.

## 3.2 Was ist ein/e psychosoziale/r BeraterIn?



In diesem Abschnitt stellen Sie die Rolle von psychosozialen BeraterInnen vor und schaffen die Grundlage für den Rest des Trainings.

Die folgenden Informationen stammen aus Abschnitt 3 dieses Handbuchs zur Rolle und zum Platz von psychosozialen BeraterInnen im Unterstützungssystem. Passen Sie die Informationen entsprechend an die spezifische Rolle der TeilnehmerInnen in Ihrer Organisation an.

Psychosoziale BeraterInnen leisten einen wichtigen Dienst für Menschen in Not. Sie bringen ihre Empathie, ein offenes Ohr und ihre natürlichen Fähigkeiten zu helfen in ihre Rolle ein. Psychosoziale BeraterInnen begegnen Hilfesuchenden oftmals an wichtigen Punkten ihres Lebens. Hier können Sie konkrete Beispiele aus Ihrer Organisation nennen. Sie helfen, indem sie Trost spenden, zuhören, Menschen dabei unterstützen, fundierte Entscheidungen zu treffen, oder indem sie Personen an andere Dienste oder Spezialisten weitervermitteln.

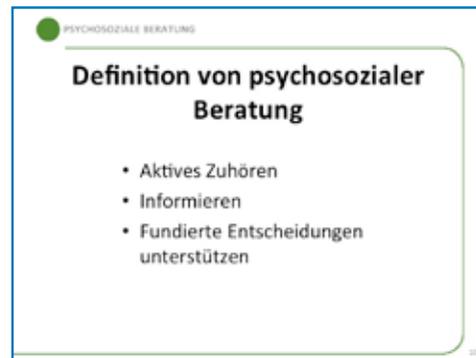
Psychosoziale BeraterInnen haben ihren Platz innerhalb des Unterstützungssystems Ihrer Organisation. Beschreiben Sie hier, wo dieser Platz in Ihrer Organisation ist. Es ist wichtig, dass jeder den Platz von psychosozialen BeraterInnen neben anderen Pflegekräften versteht, damit das System reibungslos funktionieren kann und die psychosozialen BeraterInnen ihre Rolle gegenüber professionellen Pflegekräften kennen.

## Psychosoziale Beratung

Eine zentrale Tätigkeit vieler humanitärer Organisationen ist die Unterstützung von Personen in Krisen durch ausgebildete psychosoziale Berater. Das könnte aktives Zuhören, die Weitergabe von Informationen und die Unterstützung der Menschen beim Treffen fundierter Entscheidungen umfassen. Ziel ist es, Betroffene dazu zu befähigen, belastende und kritische Situationen zu bewältigen. Falls eine Person professionelle Hilfe benötigt, können psychosoziale BeraterInnen zur Weitervermittlung an geeignete Spezialisten (Psychologen, Therapeuten usw.) oder Dienste (soziale, rechtliche usw.) beitragen.

Verwenden Sie die Definitionen oben sowie PPT 10 „Definition von psychosozialer Beratung“ und PPT 11 „Ziele von psychosozialen BeraterInnen“, um die psychosoziale Beratung zu beschreiben.

### PPT 10: Definition von psychosozialer Beratung



Heben Sie einige zentrale Punkte zur psychosozialen Beratung hervor:

- Psychosoziale BeraterInnen treffen keine Entscheidungen für Hilfesuchende, sondern hören stattdessen unvoreingenommen zu, spenden Trost und unterstützen und befähigen Menschen in kritischen Lebenssituationen, eigene fundierte Entscheidungen zu treffen.

Foto: Claudia Janke/Britisches Rotes Kreuz





**PPT 11: Ziele von psychosozialen BeraterInnen**

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Ziele von psychosozialen BeraterInnen

- Eine Einzelperson dazu befähigen, belastende und kritische Situationen zu bewältigen

und/oder

- diese, falls nötig, weiterzuvermitteln

11

**PPT 13: Do no harm - „Richte keinen Schaden an“**

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Do no harm - „Richte keinen Schaden an“

*Vermeiden Sie Folgendes:*

- Die Regeln der Vertraulichkeit brechen
- Anderen sagen, was zu tun ist oder wie Probleme zu lösen sind
- Zu stark nachbohren
- Respektlosigkeit zeigen
- Als Psychotherapeut auftreten
- Versprechen geben, die Sie nicht halten können

13

- Psychosoziale BeraterInnen hören zu und geben Informationen.
- Psychosoziale BeraterInnen helfen Menschen, ihre Probleme zu priorisieren und die Vor- und Nachteile ihrer Entscheidungen abzuwägen.
- Psychosoziale BeraterInnen unterstützen Menschen, indem sie diese bei Bedarf an andere Dienste weitervermitteln.

Verwenden Sie PPT 12 „Als psychosoziale BeraterInnen sollten Sie“ und

PPT 13 „Richte keinen Schaden an“ als Ausgangspunkt für eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Aufgaben von psychosozialen BeraterInnen und damit, was man im Rahmen der Beratung nicht tun sollte.

**PPT 12: Als psychosoziale BeraterInnen sollten Sie**

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Als psychosoziale BeraterInnen

- bieten Sie emotionale und praktische Unterstützung
- hören Sie zu und bieten Menschen in einer Notlage Trost
- ermöglichen Sie Selbsthilfe
- stellen Sie Informationen bereit, die Hilfesuchende benötigen
- verschaffen Sie Menschen Zugang zu ihren grundlegenden Bedürfnissen
- vermitteln Sie bei Bedarf an spezialisierte Betreuung
- helfen Sie Menschen dabei, Entscheidungen zu treffen und Probleme zu lösen
- handeln Sie mit den Hilfesuchenden aber nicht für sie

12

3.3

## Verhaltenskodex, Ethik, Werte und Vorurteile

**Verhaltenscode in der Organisation**

*Verteilen Sie den Verhaltenskodex der Organisation, falls es diesen gibt, und heben Sie seine wichtigsten Aspekte hervor.*

Psychosoziale BeraterInnen müssen nicht nur ihren eigenen Ruf bedenken, sondern auch den der Organisation, die darauf vertraut, von ihnen angemessen vertreten zu werden. Machen Sie die TeilnehmerInnen mit dem Verhaltenskodex der Organisation vertraut und ermutigen Sie die Gruppe, jegliche Fragen oder Bedenken im Hinblick auf den Verhaltenskodex mit ihrer/m SupervisorIn oder ihrem Vorgesetzten zu besprechen.

**Ethik, Werte und Vorurteile**

Als psychosoziale BeraterInnen müssen Sie sich ihrer eigenen Werte, Normen und Erwartungen und der anderer bewusst sein, und insbesondere verstehen, was eine Person als akzeptabel oder unakzeptabel empfindet. Das schafft die Grundlage für eine respektvolle Beziehung zu Hilfesuchenden unterschiedlichen Hintergrunds und ist ausschlaggebend für die Fähigkeit von psychosozialen BeraterInnen, wirksame Unterstützung zu leisten.



## Aktivität: Filter

### Zweck

Die Filter, durch die wir anderen zuhören und sie verstehen, benennen und überdenken.

### Durchführung

Sammeln Sie mit der gesamten Gruppe Ideen zu Filtern, die wir einsetzen, wenn wir anderen zuhören. Notieren Sie alle Begriffe, die die TeilnehmerInnen nennen, auf einer Flipchart. Falls die folgenden Punkte nicht genannt werden, fügen Sie sie der Liste hinzu:

- Geschlecht
- Alter
- Kultur
- Bildungsstand
- Hobbys
- Erfahrungen
- Erziehung
- Lebenswandel
- Spirituelle Überzeugungen
- Sexualität

Nachdem Sie verschiedenste Ideen zu Filtern gesammelt haben, diskutieren Sie, wie diese die Art, auf die psychosoziale BeraterInnen anderen zuhören, beeinflussen können.

### Diskussionspunkte

Im Verlauf der Diskussion könnten folgende Punkte hervorgehoben werden:

- *Es ist möglich, dass Sie unbewusst Ihren eigenen Vorurteilen erliegen, während Sie eine Person mit einem unterschiedlichen sozialen Hintergrund oder aus einer anderen Kultur unterstützen und auf subtile Art kommunizieren, dass Sie nicht mit ihren religiösen Überzeugungen übereinstimmen oder ihren Lebenswandel missbilligen.*

- *Eine voreingenommene Einstellung teilt sich auch wortlos mit. Beispielsweise könnten ältere Menschen, lesbische Frauen, schwule Männer und Personen, die nicht in einer festen Beziehung leben, nicht über ihre sexuellen Ängste sprechen, wenn sie den Eindruck haben, dass Sie dies schockieren könnten oder Sie es missbilligen würden.*
- *Nur wenig über eine andere Kultur zu wissen, kann zu falschen Annahmen führen. Warnen Sie die TeilnehmerInnen davor, aufgrund von unzureichenden Kenntnissen zu generalisieren. In einigen Kulturen oder Religionen ist es nicht akzeptabel, persönliche Angelegenheiten mit einer Person des anderen Geschlechts zu diskutieren. Sie können jedoch nicht annehmen, dass das für jede Person aus dieser Kultur oder Religion gilt, die Sie treffen.*
- *Erinnern Sie die TeilnehmerInnen daran, nicht von der Annahme auszugehen, dass Menschen, deren Muttersprache nicht dieselbe ist wie ihre eigene, nicht wirkungsvoll kommunizieren können. Psychosoziale BeraterInnen sollten sich auf die Person konzentrieren und aufmerksam dem zuhören, was diese sagt. Sollte ein/e psychosoziale BeraterIn die Person dann immer noch nicht verstehen, sollte er oder sie den/die Hilfesuchende/n höflich bitten, zu erklären, was gemeint ist und ebenfalls prüfen, ob der/die Hilfesuchende verstanden hat, was der/die psychosoziale BeraterIn gesagt hat!*

### Abschluss

Schließen Sie die Aktivität ab, indem Sie die TeilnehmerInnen daran erinnern, dass wir die Filter, durch die wir anderen zuhören, nicht abstellen können. Man kann jedoch respektvolle und effektive Unterstützung bieten, indem man sich dieser Filter und ihren möglichen Auswirkungen auf die Interaktion mit Hilfesuchenden bewusst wird.

### 3.4 Persönliche Grenzen



Bei der Arbeit als psychosoziale BeraterInnen ist es wichtig, sich persönlicher Grenzen bewusst zu sein und zu wissen, wie diese von Person zu Person variieren.

#### Aktivität: Persönliche Grenzen



##### Zweck

Unsere persönlichen Grenzen erfahren und verstehen, dass Menschen unterschiedliche persönliche Grenzen haben.

##### Durchführung

Arbeiten Sie paarweise zusammen. Erproben Sie, wie es sich anfühlt, in einem „angemessenen Abstand“ voneinander zu stehen. Gehen Sie ein wenig vor und zurück. Person A beginnt damit, zu beschreiben, wie es sich anfühlt, den richtigen Abstand zu halten, sodass die Person in ihrer eigenen Komfortzone bleiben kann. Anschließend ist Person B an der Reihe. Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um herauszufinden, was sich richtig anfühlt.

Wechseln Sie danach in eine sitzende Position. Suchen Sie sich zwei Stühle. Person A beginnt erneut damit, den Abstand festzulegen, gefolgt von Person B. Jeder verbringt einige Minuten damit, den richtigen Abstand festzulegen.

Besprechen Sie die Aktivität etwa fünf Minuten lang paarweise und teilen Sie Ihre Erkenntnisse anschließend mit der gesamten Gruppe.

##### Diskussionspunkte

Fragen Sie die TeilnehmerInnen, wie Sie die Aktivität erlebt haben.

Wie nahe konnten sie einander kommen?

Wie hat es sich angefühlt, sich in einem bestimmten Abstand zu der anderen Person zu befinden?

##### Abschluss

Erklären Sie, dass persönliche Grenzen Teil dessen sind, was uns als Individuum definiert. Sie sagen aus, was man tun wird und was nicht, was man mag und was nicht und wie nah man andere an sich heranlässt. Körperliche Berührungen oder das Unterlassen von Berührungen sind ähnlich heikle Aspekte, die oft durch Kultur, Alter oder Geschlecht einer Person beeinflusst werden. So, wie Sie sich der persönlichen Grenzen der Hilfesuchenden bewusst sein müssen, sollten Sie auch ihre eigenen kennen, damit eine angenehme und unterstützende Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem/der Hilfesuchenden entstehen kann.

### 3.5 3.5 Wenn in Interaktionen persönliche Probleme zum Vorschein kommen



Psychosoziale BeraterInnen verfügen oftmals über Lebenserfahrungen, die für ihre Arbeit bei der Unterstützung anderer Menschen relevant sind. Möglicherweise haben Sie eine Scheidung durchlebt, einen Verlust erfahren, einen Unfall erlitten oder eine schwere Krankheit durchgestanden. All diese Lebensereignisse können für ihre Motivation und die Art, auf die sie Hilfesuchende unterstützen, wichtig sein.

Dennoch sollten sich psychosoziale BeraterInnen darüber bewusst sein, wie sie ihre persönlichen Lebenserfahrungen beurteilen und verarbeitet haben, da solche Erfahrungen sich negativ auf die Unterstützung auswirken können, die sie anderen mit ähnlichen Problemen bieten. Möglicherweise erfahren sie auch von Sorgen und Problemen von Hilfesuchenden, die ihre eigenen moralischen Standards und Einstellungen herausfordern. Hier besteht die Gefahr, dass psychosoziale BeraterInnen Hilfesuchende auf Basis ihrer eigenen Voreingenommenheit oder Überzeugungen unfair beurteilen. Betonen Sie gegenüber



den TeilnehmerInnen, dass moralische Neutralität zwar wichtig ist in der psychosozialen Beratung, dass aber kein Mensch moralisch völlig neutral sein kann. Deshalb ist es wichtig, sich selbst zu kennen und sich der eigenen Erfahrungen und Überzeugungen bewusst zu sein, damit wir im besten Interesse der Hilfesuchenden vorgehen, wenn wir psychosoziale Beratung bieten.

Manchmal sind wir uns unserer eigenen Probleme oder Motivationen nicht vollständig bewusst; manchmal sind diese „unbewusst“. Doch sie können die Interaktion zwischen psychosozialen BeraterInnen und Hilfesuchenden dennoch beeinflussen. Sollten diese unbewussten

persönlichen Probleme in Interaktionen zu Tage treten, kann das Stress und Ängste verursachen (sowohl für psychosoziale BeraterInnen als auch Hilfesuchende) und das Beratungsgespräch negativ beeinflussen. Möglicherweise verhalten sich psychosoziale BeraterInnen dann Hilfesuchenden gegenüber wie ein Vormund oder sie sind zu sehr mit ihren eigenen Gefühlen beschäftigt und nicht mehr in der Lage, die Bedürfnisse der Hilfesuchenden genau zu verstehen. Sie geben dann möglicherweise zu stark steuernde oder unangemessene Ratschläge oder erkennen die Situation von Hilfesuchenden, ihre Fähigkeiten und Ressourcen nicht richtig.

## Aktivität: Mit persönlichen Problemen umgehen



### Zweck

Verstehen, wie persönliche Probleme die Interaktion mit Hilfesuchenden beeinträchtigen können, und über mögliche Lösungen und Bewältigungsstrategien nachdenken.

### Durchführung

Verwenden Sie ein Fallbeispiel für diese Aktivität. Nutzen Sie beispielsweise ein Szenario, in dem eine hilfesuchende Person Rat zum Thema Scheidung oder Untreue eines Partners sucht. Die psychosozialen BeraterInnen identifizieren sich dabei entweder mit den Hilfesuchenden oder ihren PartnerInnen, da sie dieselbe Situation selbst schon einmal erlebt haben. Sorgen Sie für ausreichend Details, damit die TeilnehmerInnen das Beispiel einfach nachvollziehen können.

Dies kann als Gruppendiskussion oder in einem Rollenspiel erarbeitet werden.

Falls Sie ein Rollenspiel durchführen, bitten Sie die TeilnehmerInnen, in kleinen Gruppen zusammenzuarbeiten, wobei es in jeder Gruppe eine/n psychosoziale/n BeraterIn gibt, eine/n Hilfesuchende/n und mindestens eine/n BeobachterIn.

### Diskussionspunkte

Diskutieren Sie den Fall mithilfe folgender Fragen:

- *Wie könnte die geteilte Erfahrung die Interaktion beeinflussen?*
- *Wie nehmen Sie den/die Hilfesuchende/n, seinen/ihren PartnerIn usw. wahr?*
- *Woran erkennen Sie, dass für Sie als psychosoziale/r BeraterIn ein persönliches Problem entsteht?*
- *Was können Sie tun, wenn Sie erkennen, dass Ihre eigenen Probleme den Beratungsprozess stören?*

### Abschluss

Bitten Sie die TeilnehmerInnen zusammenzukommen und ihre Erfahrungen während der Übung zu diskutieren. Geben Sie Ratschläge dazu, was psychosoziale BeraterInnen in diesen Situationen tun können, wie z. B. an Supervision teilnehmen, Hilfesuchende an andere BeraterInnen weitervermitteln.

## 3.6 Vertraulichkeit



Vertraulichkeit ist ein zentrales Prinzip in der psychosozialen Beratung. Erinnern Sie die TeilnehmerInnen daran, dass sie als psychosoziale BeraterInnen den Hilfesuchenden vermitteln sollten, dass alles, was besprochen wird, vertraulich behandelt wird - mit einigen wichtigen Ausnahmen.

Zu wichtigen Ausnahmen von Vertraulichkeit gehören Situationen, die mit der „Pflicht zu warnen“ oder der „Pflicht zu schützen“ in Konflikt stehen. Dazu zählen Situationen, in denen die Möglichkeit besteht, dass sich Hilfesuchende selbst (z. B. Selbstmordgefahr) oder anderen (z. B. Drohungen, andere zu verletzen oder zu töten, Missbrauch von Kindern oder älteren Personen) Schaden zufügen oder in denen Hilfesuchende nicht in der Lage sind, für sich selbst zu sorgen (z. B. aufgrund starker Stresssymptome oder einer psychischen Krankheit). Sollten psychosoziale BeraterInnen erkennen, dass jemand gefährdet ist, verletzt oder Opfer eines kriminellen Akts oder anderweitiger Angriffe zu werden, ist es ihre Pflicht, auf diese Informationen zu reagieren und mit den entsprechenden Stellen Kontakt aufzunehmen.

Sollten psychosoziale BeraterInnen von Kindern erfahren, dass diese sexuellem Missbrauch oder kriminellen Handlungen ausgesetzt sind, liegt es in ihrer Verantwortung, dies den zuständigen Behörden zu melden, um das Kind vor weiterem Schaden zu bewahren. *Weitervermittlung und Berichterstattung werden nach der Mittagspause weiterführend behandelt.*

Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass Vertraulichkeit auch bedeutet, keinerlei Informationen über die Hilfesuchenden und ihre Erlebnisse mit anderen Freiwilligen in der Organisation oder Freunden und der Familie zu teilen. Auch wenn Sie den Namen oder andere Einzelheiten für sich behalten, können doch Kleinigkeiten die Identität einer Person verraten. Innerhalb einer Supervision hingegen können Sie die Besonderheiten einer Situation und der Hilfesuchenden, denen Sie begegnen, ungehindert diskutieren und so herausfinden, wie Sie diese Personen am besten unterstützen können. Sie können sich über Ihre eigene Rolle klar werden und herausfinden, wann Sie weitervermitteln müssen oder selbst Unterstützung in schwierigen Situationen benötigen.

### Optionale Aktivität: Vertraulichkeit



Bilden Sie Paare und diskutieren Sie 10 Minuten lang über Situationen, in denen es für Sie schwierig sein könnte, Vertraulichkeit zu wahren. Erörtern Sie, wo Sie potenzielle Dilemmata absehen. Besprechen Sie die Ergebnisse mit der gesamten Gruppe und klären Sie dabei die Pflichten von psychosozialen BeraterInnen in diesen Situationen.

## Abschluss

Beenden Sie das Modul, indem Sie die wichtigsten Aufgaben von psychosozialen Beratern zusammenfassen. Psychosoziale BeraterInnen können unschätzbar wertvolle Unterstützung leisten, müssen sich jedoch auch der potenziellen Fallstricke sowie des Umfangs ihrer Verantwortung als psychosoziale BeraterInnen bewusst sein. Ein wichtiger Aspekt der psychosozialen Beratung besteht darin, die Grenzen der Unterstützung, die man leistet, zu kennen und zu wissen, wann man Hilfesuchende weitervermitteln sollte. Mit dem Thema Weitervermittlung befassen wir uns im nächsten Modul.

# MODUL 4:

## WEITERVERMITTLUNG UND BERICHTERSTATTUNG



### LERNPUNKTE

- **Erkennen, wann, wie und an wen man Hilfesuchende, die eher spezialisierte Unterstützung benötigen, weitervermitteln oder Bericht erstatten sollte.**

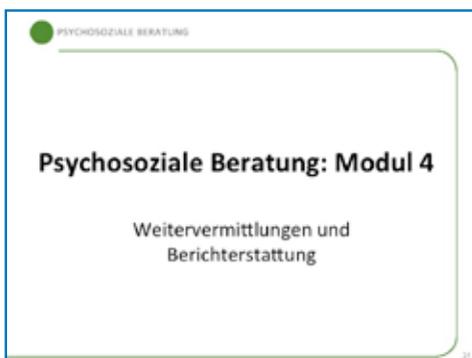
*In allen Organisationen gibt es Verfahren und Vorschriften zur Weitervermittlung. Sie sollten sich als TrainerIn im Vorfeld des Trainings mit diesen vertraut machen, um dieses Modul zu moderieren.*

### 4.1 Wann sollte man Bericht erstatten oder weitervermitteln?



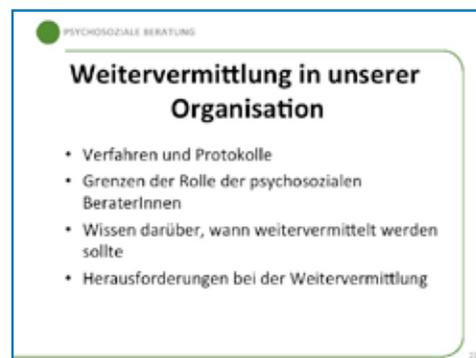
*Zeigen Sie zur Einführung des Moduls PPT 14 „Weitervermittlung und Berichterstattung“*

#### **PPT 14: Weitervermittlungen und Berichterstattung**



*Zeigen Sie PPT 15 „Weitervermittlung in unserer Organisation“, wenn Sie Folgendes besprechen.*

#### **PPT 15: Weitervermittlung in unserer Organisation**





*Erklären Sie den TeilnehmerInnen das Unterstützungssystem in Ihrer Organisation anhand von Beispielen der dort angewandten Prozesse und Verfahren.*

Es ist sehr wichtig, zu wissen, wann man über eine Person Bericht erstatten oder sie weitervermitteln muss. Psychosoziale BeraterInnen sollten sich über folgende Aspekte im Klaren sein: die Grenzen der Unterstützung, die sie anbieten können, ihre eigenen Annahmen und persönlichen Probleme (siehe vorausgehendes Modul).

Es ist ausschlaggebend, dass **alle** Personen innerhalb des Unterstützungssystems der Organisation die Rolle von psychosozialen BeraterInnen sowie deren Grenzen verstehen und wissen, wann psychosoziale BeraterInnen Hilfesuchende weitervermitteln sollten.

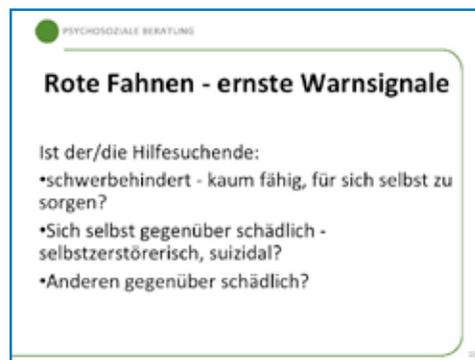
Manchmal leiden Hilfesuchende unter ernststen psychischen Problemen, für deren Lösung professionelle psychische Unterstützung benötigt wird. In anderen Fällen kann soziale, rechtliche, gesundheitliche oder andere Unterstützung erforderlich sein. Psychosoziale BeraterInnen sollten die häufigsten Gründe für eine Weitervermittlung kennen und wissen, an welche zuständigen Anbieter/Organisationen Hilfesuchende weitervermittelt werden können.

Manchmal kann es schwierig sein, eine Weitervermittlung an einen Spezialisten zu empfehlen. Viele Hilfesuchende sind für die Weitervermittlung an einen Psychologen offen, manche haben jedoch falsche Vorstellungen, Befürchtungen oder unrealistische Erwartungen an professionelle Hilfe. Manche Menschen glauben z. B., dass ein Psychologe ihre Gedanken lesen kann oder dass professionelle Hilfe nur etwas für „Geisteskranke“ ist. Es ist wichtig, Hilfesuchende zu beruhigen, die möglicherweise wegen einer Weitervermittlung besorgt sind, und ihnen zu erklären, was sie von der Konsultation eines Psychologen erwarten können. Es kann hilfreich sein, die Hilfesuchenden dazu zu ermuntern, ihre Bedenken oder die Symptome, die sie gerne mit einem Spezialisten besprechen möchten, aufzuschreiben, um ihnen zu helfen, weniger Angst zu haben.

Sollten sich Hilfesuchende gegen den Besuch eines Psychologen sträuben, können psychosoziale BeraterInnen sie zunächst an den Hausarzt der Familie weitervermitteln. In solchen Situationen müssen psychosoziale BeraterInnen möglicherweise mit einem/r SupervisorIn sprechen und sich Informationen über die Richtlinien zur Weitervermittlung in ihrer Organisation einholen.

*Zeigen Sie PPT 16 „Rote Fahnen - ernste Warnsignale“.*

### **PPT 16: Rote Fahnen - ernste Warnsignale**



Erinnern Sie die TeilnehmerInnen an Situationen, in denen sofortige Maßnahmen ergriffen werden müssen, um die Sicherheit von Menschen zu gewährleisten. Wie zuvor erläutert, kann Vertraulichkeit nicht aufrechterhalten werden, wenn Hilfesuchende:

- nicht in der Lage sind, für sich selbst zu sorgen
- sich selbst Schaden zufügen könnten (z. B. selbstzerstörerisch, suizidal)
- Gefahr laufen, andere zu schädigen.



## Aktivität: Wann man weitervermitteln sollte

### Zweck

Den TeilnehmerInnen Anzeichen und Verhaltensweisen bewusst machen, bei denen eine Weitervermittlung an eine spezialisierte Betreuung notwendig sein kann.

### Durchführung

Diskutieren Sie mit den TeilnehmerInnen folgende Fragen:

*Bei welchen Anzeichen oder Verhaltensweisen sollten Sie eine Weitervermittlung veranlassen?*

Eine Auswahl an Fallbeispielen ist im Bereich „zusätzliche Materialien“ online erhältlich. Darin finden Sie hilfreiche Beispiele, mit denen Sie eine Diskussion anstoßen können.

*Ergänzen Sie folgende Punkte, falls diese im Verlauf der Diskussion nicht von den TeilnehmerInnen genannt werden:*

- Ausgeprägte Schlafstörungen
- Unkontrollierbare, starke Emotionen, wie z. B. schwere Depressionen
- Anhaltende physische Symptome, aufgrund derer Hilfesuchende nicht in der Lage sind, im Alltag zu funktionieren
- Verhaltensweisen, die Personen gefährden (z. B. Selbstmordgefahr)
- Verhaltensweisen, die andere gefährden (z. B. Missbrauch oder kriminelle Handlungen)
- Starke Stresssymptome, die über einen längeren Zeitraum ohne Besserung anhalten.

Manchmal werden psychosoziale BeraterInnen von Familienmitgliedern oder Freunden aufgesucht, die sich um jemanden sorgen. Die psychosozialen BeraterInnen sollten diese nahestehende Person fragen, ob der Betroffene ernste Anzeichen oder Verhaltensweisen aufweist, die eine Weitervermittlung und insbesondere sofortige Maßnahmen erfordern. In diesem Fall müssen psychosoziale BeraterInnen möglicherweise Rat bei einem/r SupervisorIn einholen, um geeignete nächste Schritte zu empfehlen, die dafür sorgen, dass die Person Hilfe erhält und alle Betroffenen vor Schaden bewahrt werden.

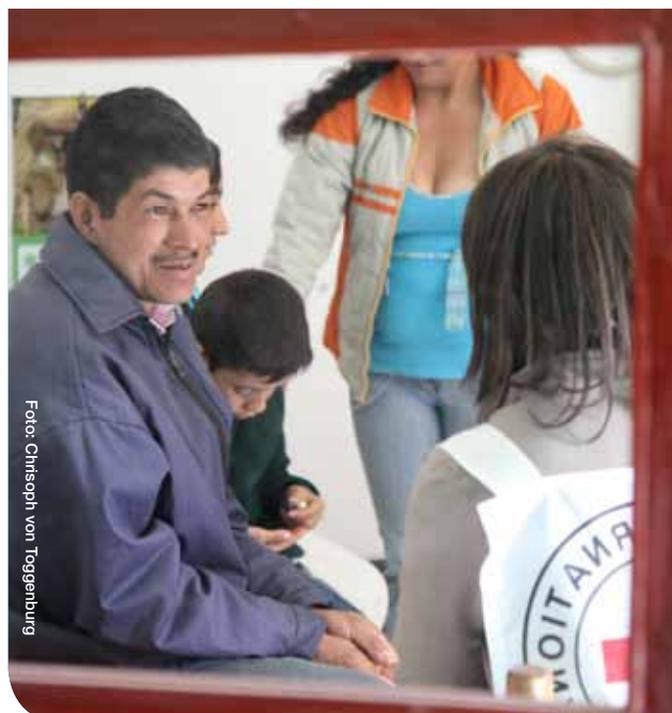


Foto: Christoph von Troggenburg

## 4.2 Wie und an wen weitervermitteln?

Bereiten Sie folgende Materialien für diesen Abschnitt des Trainings vor:

- Kopien der Verfahren bei Weitervermittlungen der Organisation.
- Eine aktuelle Liste aller Einrichtungen zur Weitervermittlung mit erforderlichen Kontaktinformationen.
- Vordrucke, mit denen psychosoziale BeraterInnen in Ihrer Organisation Weitervermittlungen festhalten. Dazu gehören üblicherweise Aufzeichnungen davon, was Hilfesuchende gesagt haben, welche Maßnahmen ergriffen wurden sowie der Name der Einrichtung, an die weitervermittelt wurde.



Foto: Anthony Kitchener/FFRC

### Aktivität: Eine Weitervermittlung vornehmen



#### Zweck

Den TeilnehmerInnen bewusst machen, wie Menschen weitervermittelt werden, die spezialisierte Betreuung benötigen.

#### Durchführung

Diskutieren Sie kurz folgende Fragen:

- *Wie würden Sie Hilfesuchende, über die Sie Bericht erstatten oder die Sie weitervermitteln müssen, darüber informieren?*
- *Wie sorgen Sie dafür, dass sie verstehen, dass dies zu ihrem Besten ist?*

Erläutern Sie anhand von Beispielen, wie man diese Probleme einfühlsam besprechen kann. Sollte eine Person an einen Psychologen weitervermittelt werden müssen, könnten Sie beispielsweise folgende Formulierung verwenden:

„Es kann schwer fallen, Menschen, die uns nahe stehen, zu erzählen, was wir gerade durchmachen. Das geht jedem von uns so. Manchmal hilft es, wenn ein Außenstehender unseren Problemen zuhört, um die Dinge in einem neuen Licht zu sehen, z. B. erfahrene Spezialisten, die wissen, wie man mit dieser Art von Problemen fertig wird.“

## Abschluss

Verteilen Sie relevante Handout-Materialien aus Ihrer Organisation (Verfahren bei Weitervermittlungen, Listen mit Einrichtungen, an die weitervermittelt werden kann, Vordrucke zur Dokumentation von Weitervermittlungen).

Heben Sie die wichtigsten Punkte in jedem Dokument hervor und beantworten Sie Fragen dazu.

# MODUL 5:

## KOMMUNIKATION – GRUNDLEGENDE FERTIGKEITEN

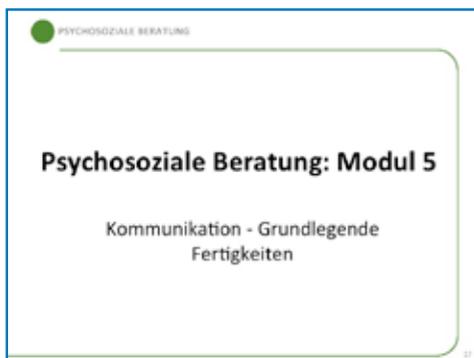


### LERNPUNKTE

- **Grundlegende Fertigkeiten in der psychosozialen Beratung üben**
- **Lernen, wie man Hilfesuchende beim Treffen von Entscheidungen unterstützen kann**
- **Aktives Zuhören verstehen und üben**

Verwenden Sie PPT 17 „Kommunikation - Grundlegende Fertigkeiten“ bei der Einführung in das Modul

### PPT 17: **Kommunikation - Grundlegende Fertigkeiten**



Gute Kommunikation ist die grundlegende unterstützende Fertigkeit für psychosoziale BeraterInnen. Es ist überaus wichtig, zu lernen, Hilfesuchenden zuzuhören und Aufmerksamkeit zu widmen. Im Gegensatz zu alltäglichen Gesprächen, die normalerweise einen aktiven Dialog zwischen beiden Gesprächspartnern bedeuten, verbringen psychosoziale BeraterInnen die meiste Zeit damit, aktiv zuzuhören anstatt zu sprechen. Dabei bestimmen Hilfesuchende den Rahmen des Gesprächs und stehen deshalb im Mittelpunkt. Mithilfe von Training und praktischer Übungen kann fast jeder lernen, ein guter Zuhörer zu sein. Beim guten Zuhören kommt es vor allem auf verschiedene Einstellungen an, die in der Interaktion mit dem/der Hilfesuchenden zum Ausdruck kommen.



Foto: Mikkel Østergaard

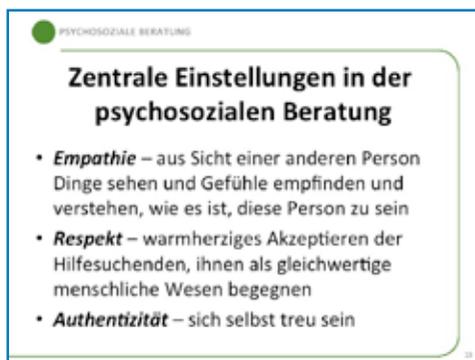
## 5.1 Zentrale Einstellungen in der psychosozialen Beratung



Zuhören und präsent sein sind Geschenke, die jeder Personen in einer Notlage machen kann. In der psychosozialen Beratung besteht das Ziel beim Zuhören darin, Hilfesuchenden eine Gelegenheit zu bieten, ihre Gedanken und Gefühle in einer unterstützenden Umgebung auszudrücken. Psychosoziale BeraterInnen können eine unterstützende Umgebung schaffen, indem sie sich auf eine Weise verhalten, die Hilfesuchende darin bestärkt, über ihre Erfahrungen sprechen zu wollen:

Zeigen Sie PPT 18 „Zentrale Einstellungen in der psychosozialen Beratung“

### PPT 18: Zentrale Einstellungen in der psychosozialen Beratung



**Empathie** ist die Fähigkeit, Dinge und Gefühle aus der Sicht einer anderen Person zu sehen bzw. zu empfinden und aus ganzem Herzen zu verstehen, wie es ist, diese Person zu sein. Auf die Gefühle von Menschen mit Empathie zu reagieren, ist die beste Art der Unterstützung.

**Respekt** bedeutet, Hilfesuchende warmherzig zu akzeptieren und ihnen als gleichwertiges menschliches Wesen zu begegnen. Psychosoziale BeraterInnen sollten aufgeschlossen sein, wertfrei handeln und sich dabei der eigenen Vorurteile und Voreingenommenheit bewusst sein, damit sie diese in der Interaktion überwinden können. So können psychosoziale BeraterInnen wirksam zuhören, ohne falsche Schlussfolgerungen über Hilfesuchende zu ziehen. Psychosoziale BeraterInnen

sollten versuchen, Hilfesuchenden Raum zu geben, ihre Gefühle und Gedanken zu äußern, ungeachtet dessen, was sie ausdrücken. Dabei sollten sie sich auf das konzentrieren, was die Person bei der Bitte um Unterstützung als Priorität empfindet.

**Authentisch sein** ist die Fähigkeit, in jeder Interaktion natürlich und sich selbst treu zu sein. Für psychosoziale BeraterInnen ist es wichtig, von Hilfesuchenden als jemand wahrgenommen zu werden, dem man vertrauen kann. Das bedeutet nicht, dass psychosoziale BeraterInnen Hilfesuchenden ihre eigenen Gedanken und Gefühle anvertrauen sollten. Vielmehr bedeutet es, sich während der Beratung natürlich und authentisch zu verhalten. Psychosoziale BeraterInnen sollten sich eigener Probleme, wie Gefühle, Meinungen oder Vorurteile, die sich während der Beratung abzeichnen können, bewusst sein und diese nicht auf ihr Gegenüber projizieren. Vielmehr sollten sie in der Lage sein, die eigenen Erfahrungen beiseite zu schieben, damit sie sich auf die andere Person und deren Bedürfnisse konzentrieren können und in der Begegnung menschlich, echt und authentisch sind.

Schließlich ist es für psychosoziale BeraterInnen wichtig, den Gedanken und Gefühlen einer anderen Person mit Empathie zuzuhören (z. B. Berichten von Trauer oder Schmerz), ohne dabei von eigenen Emotionen überwältigt zu werden. Sollten psychosoziale BeraterInnen merken, dass die Berichte, die sie hören, sie betroffen machen, oder dass es ihnen schwerfällt, emotional stabil zu bleiben, während sie anderen helfen, ist es wichtig, Unterstützung bei einem/r SupervisorIn zu suchen. Psychosoziale BeraterInnen sollten bedenken, dass dies allen psychosozialen BeraterInnen hin und wieder passiert und es in dieser Situation wichtig ist, sich auch um das eigene Wohlbefinden zu kümmern.

## 5.2 Hilfesuchenden helfen, eigene Entscheidungen zu treffen



Zeigen Sie PPT 19 „Unterstützung bei der Entscheidungsfindung“ bei der Behandlung des folgenden Abschnitts.

### PPT 19: Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

#### Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

- Klärende Fragen und das Bereitstellen praktischer Informationen
- Unterstützung beim Finden möglicher Lösungen
- „Hier und jetzt“ und dabei versuchen, dazu anzuleiten, lebensverändernde Entscheidungen zu vermeiden
- Begleitend, unterstützend und durch Coaching anstatt durch direkte Ratschläge

Eine wichtige Aufgabe von psychosozialen BeraterInnen besteht darin, Hilfesuchende, die möglicherweise von ihrer Situation überwältigt sind, dabei zu unterstützen, fundierte Entscheidungen zu treffen. Dabei bringen psychosoziale BeraterInnen ihre eigenen Erfahrungen und ihr Wissen in die Unterstützung, die sie für andere leisten, mit ein. Hierbei ist es wichtig, dass sie nicht versuchen, den Hilfesuchenden Entscheidungen

abzunehmen oder zu viel Verantwortung oder Kontrolle in der Situation zu übernehmen. Es ist vielmehr entscheidend, die Hilfesuchenden zu befähigen und dabei zu unterstützen, ihre eigenen Ressourcen zur Bewältigung zu nutzen, um ihre Probleme zu lösen.

Zu den Kernpunkten in der Unterstützung Hilfesuchender bei der Entscheidungsfindung zählen:

- Fragen zu stellen, die das Problem klären und relevante praktische Informationen zu bieten, um Hilfesuchende bei ihrem Entscheidungsprozess zu unterstützen.
- Hilfesuchende dabei zu unterstützen, mögliche Lösungen zu finden
- Sich der aktuellen Situation zu widmen und Hilfesuchende darin zu unterstützen, keine lebensverändernden Entscheidungen in aufgewühltem Zustand zu treffen
- Hilfesuchende begleiten, unterstützen und beraten, anstatt direkte Ratschläge zu geben Um dies tun zu können, ist es wichtig, sich an dem zu orientieren, was die Hilfesuchenden sagen, und zu bemerken, wenn es Hinweise darauf gibt, dass sie möglicherweise an einem Entscheidungspunkt stehen. An diesem Punkt können Sie sie an die Prioritäten und Bedenken erinnern, die sie Ihnen im Beratungsgespräch anvertraut haben und ihnen dabei helfen, Klarheit über ihre Entscheidung zu erlangen.



Foto: Danish Cancer Society



## Aktivität: Entscheidungen treffen



### Zweck

Unterstützung für Hilfesuchende bei der Entscheidungsfindung.

### Durchführung

Teilen Sie die Gruppe in Dreiergruppen auf. Eine Person ist Hilfesuchende/r, eine Person ist psychosoziale/r BeraterIn und eine Person ist BeobachterIn. Bei dem/der Hilfesuchenden wurde vor Kurzem eine schwere Erkrankung diagnostiziert. Es besteht jedoch eine Chance auf Heilung. Der/die Hilfesuchende und seine/ihr EhepartnerIn diskutieren zusammen mit dem/der psychosozialen BeraterIn, ob sie ihren Kindern im Alter von 8 und 13 Jahren davon erzählen sollten, da diese spüren, dass etwas nicht stimmt.

Lassen Sie die TeilnehmerInnen ihre Rollen fünf Minuten lang spielen und wechseln Sie danach die Rollen, sodass jede/r TeilnehmerIn die Gelegenheit hat, jede Rolle einmal zu übernehmen. Falls genügend Zeit ist, können die TeilnehmerInnen anschließend eine neue Situation auswählen, wenn sie möchten. Besprechen Sie 5 Minuten lang die Übung in der gesamten Gruppe. Stellen Sie folgende Fragen:

- *Fühlte sich der/die Hilfesuchende verstanden und wurde er/sie gut unterstützt? Weshalb bzw. weshalb nicht?*
- *Welche Fragen trugen dazu bei, das Problem des/der Hilfesuchenden zu klären?*
- *Welches war der schwierigste Teil für den/die psychosoziale/n BeraterIn?*
- *Was hat der/die psychosoziale BeraterIn aus Sicht des Beobachters/der Beobachterin gut gemacht? Was hätte er/sie besser machen können?*

### Abschluss

Hilfesuchende empfinden die beste Unterstützung, wenn psychosoziale BeraterInnen Fragen stellen, die zur Klärung des Problems beitragen und Hilfesuchende dabei unterstützen, eigene Lösungen zu finden. Wir betrachten im nächsten Abschnitt zu aktivem Zuhören genauer, wie das gelingen kann.

## 5.3 Aktives Zuhören



Aktives Zuhören bedeutet, dem Sprecher vollständige Aufmerksamkeit zu widmen. Das bedeutet nicht nur, dem zuzuhören, was gesagt wird, sondern auch auf die „Zwischentöne“ zu hören und auf Bewegungen, die Körpersprache, den Tonfall oder den Gesichtsausdruck zu achten. Die Kunst zuzuhören liegt darin, in der Lage zu sein, die Bedeutung aus dem, was gesagt wird und wie es gesagt wird, herauszufiltern.

### Was ist aktives Zuhören?

Sammeln Sie mit den TeilnehmerInnen Vorschläge dazu, was „aktives Zuhören“ bedeutet und was man dabei tut. Halten Sie alle von den TeilnehmerInnen bei der Beschreibung von aktivem Zuhören verwendeten Begriffe und Ideen auf einer Flipchart fest.

Verwenden Sie PPT 20 „Aspekte des aktiven Zuhörens“, um die Ideensammlung zusammenzufassen. Achten Sie darauf, die wichtigsten Aspekte des Konzepts vorzustellen.

### PPT 20: Bausteine des aktiven Zuhörens

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Bausteine des aktiven Zuhörens

- **Streben Sie nach einem umfassenden Verständnis** der Sichtweise der Hilfesuchenden
- **Wiederholen Sie**, was die Hilfesuchenden gesagt haben, und fragen Sie nach, ob Sie sie richtig verstanden haben
- **Fassen Sie am Ende zusammen**, was Sie verstanden haben
- **Erkunden Sie** die emotionale Seite des Problems gründlich
- **Versuchen Sie, Lösungen gemeinsam mit den Hilfesuchenden** zu finden und nicht für die Hilfesuchenden

Aktives Zuhören in unterstützenden Situationen erfordert die Fähigkeit, sich auf den Sprecher zu konzentrieren und ihm Raum zu geben, zu sprechen, ohne die eigenen Gedanken, Gefühle und Fragen auszudrücken, während er spricht. Bitten Sie die TeilnehmerInnen, über die Auswirkungen von aktivem Zuhören nachzudenken: Aktives Zuhören gibt dem Sprecher das Gefühl, ernst genommen, respektiert und als vollwertiger Mensch behandelt zu werden. Wenn man die Gelegenheit hat, die eigenen Gefühle und Gedanken einem anderen Menschen gegenüber auszudrücken, können dadurch die eigenen Schwierigkeiten erträglicher erscheinen. Es ist zudem eine Entlastung und schafft zusätzliche Klarheit darüber, wie man erste kleine Schritte zur Bewältigung unternehmen kann. In diesem Sinn schafft aktives Zuhören eine Grundlage für die eigene Entwicklung des/der Hilfesuchenden.

Verwenden Sie PPT 21 „So hören Sie aktiv zu“ zum Abschluss der Einführung des Abschnitts „Aktives Zuhören“.

### PPT 21: So hören Sie aktiv zu

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### So hören Sie aktiv zu:

- Halten Sie Blickkontakt aufrecht (falls dies kulturell angemessen ist).
- Konzentrieren Sie sich auf die Hilfesuchenden und geben Sie ihnen Raum, sich mitzuteilen.
- Verwenden Sie klärende Fragen und zusammenfassende Aussagen.
- Vermeiden Sie es, Meinungen zu äußern, zu argumentieren oder Sympathien auszudrücken.
- Vermeiden Sie Ablenkungen.
- Konzentrieren Sie sich darauf, was die Hilfesuchenden sagen, anstatt Vermutungen anzustellen oder sich darauf vorzubereiten, was Sie selbst als nächstes sagen wollen.
- Zeigen Sie Ihre eigene Aufmerksamkeit in ihrer Körpersprache.
- Verwenden Sie Ausdrücke wie „Ja“ und „Fahren Sie fort“.
- Verwenden Sie eine angemessene Mimik.
- Nehmen Sie eine offene und entspannte Körperhaltung ein.
- Seien Sie wach und aufmerksam - halten Sie ein hohes Energieniveau.
- Lassen Sie Zeit für Stille und zum Nachdenken.



## Aktivität: Aktives Zuhören



### Zweck

Aktives Zuhören üben.

### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, Paare zu bilden und festzulegen, wer aktiv zuhört und wer spricht.

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, etwas Persönliches aus dem Alltag zu erzählen, das sie gerne mit anderen teilen möchten und das nichts mit einem krisenhaften Ereignis zu tun hat.

Bitten Sie die Zuhörer, ihre vollständige Aufmerksamkeit dem zu widmen, was der Sprecher sagt, und dieser Person zu gestatten, das Thema auf ihre eigene Weise zu ergründen, anstatt mit ihr ein „Interview“ zu führen.

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, nach fünf Minuten mit ihrer/m PartnerIn die Rollen zu tauschen. Wiederholen Sie die Übung.

Schließen Sie die Übung mit einer Gruppendiskussion anhand folgender Fragen ab:

- *Inwieweit war dies anders als ein alltägliches Gespräch?*
- *Wie haben Sie sich gefühlt, als Stille herrschte?*
- *Welche Rolle fanden Sie angenehmer - die des Sprechers oder die des Zuhörers?*
- *Welchen Anteil Ihrer Aufmerksamkeit konnten Sie dem Sprecher widmen? Welchen Anteil widmen Sie normalerweise den Menschen, die Sie unterstützen?*
- *Was hält Sie davon ab, jemandem 100% Ihrer Aufmerksamkeit zu widmen?*

### Abschluss

Schließen Sie die Aktivität ab, indem Sie die wichtigsten Aspekte des aktiven Zuhörens sowie seinen Nutzen als Werkzeug in der psychosozialen Beratung zusammenfassen.

## Abschluss

Zu den zentralen Aspekten der psychosozialen Beratung zählen Kommunikationsfertigkeiten und die Fähigkeit, Entscheidungsprozesse mithilfe des aktiven Zuhörens als elementarem Werkzeug zu unterstützen. Neben der Kenntnis entsprechender Fertigkeiten ist es wichtig, dem Unterstützungsprozess eine Struktur zu geben. Diese lernen Sie im folgenden Modul kennen.

# MODUL 6:

## EIN BERATUNGSGESPRÄCH STRUKTURIEREN



### LERNPUNKTE

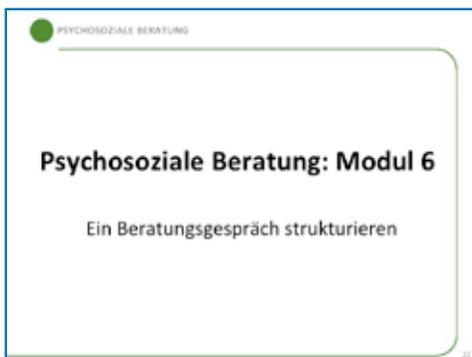
- Ein Beratungsgespräch strukturieren können
- Fragetechniken üben
- Wissen, wie man ein Beratungsgespräch beendet

### 6.1 Der Beratungsprozess



Verwenden Sie zur Einführung des Moduls PPT 22 „Ein Beratungsgespräch strukturieren“.

#### **PPT 22: Ein Beratungsgespräch strukturieren**



Ein Beratungsgespräch mit Hilfesuchenden unterscheidet sich von alltäglichen Gesprächen mit Freunden oder der Familie. Der Beratungsprozess folgt normalerweise einer Struktur, in deren Verlauf man vom Einstieg (und dem Abschluss eines Vertrags beim ersten Treffen) in die Phase des Gesprächs, in dem Hilfesuchende über ihre Situation sprechen, und schließlich zum Abschluss übergeht.

Beratung ist ein Prozess, in dessen Verlauf man eine vertrauensvolle Beziehung aufbaut, die es Hilfesuchenden ermöglicht, offen über ihre Probleme zu sprechen. Deshalb sind die Rahmenbedingungen sehr wichtig. Idealerweise sollte ein ruhiger Ort mit genügend Privatsphäre gewählt werden, um Vertraulichkeit und eine entspannte Atmosphäre zu gewährleisten, in der Hilfesuchende von sich erzählen können.



## Einstieg

Zeigen Sie PPT 23 „Einstieg“

### PPT 23: **Einstieg**

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Einstieg

- „Den Boden bereiten“
- Vertrag oder Vereinbarung

Ermutigen Sie die TeilnehmerInnen dazu, eine einladende und sichere Atmosphäre zu schaffen, wenn sie Hilfesuchende zum ersten Mal treffen. Begrüßen Sie Hilfesuchende auf angemessene Weise (z. B. mit Händeschütteln), stellen Sie sich namentlich vor und erläutern Sie Ihre Rolle als psychosoziale/r BeraterIn in der Organisation. Es ist hilfreich, einen „Vertrag“ zu schließen, um den Umfang der angebotenen Unterstützung festzuhalten. Der Vertrag klärt die Rolle von psychosozialen BeraterInnen, beschreibt die Modalitäten (z. B. die Anzahl der Treffen) und erläutert die Grenzen der Unterstützung, die psychosoziale BeraterInnen leisten können. Mitunter ist es hilfreich, im Verlauf der Beratung auf diesen Vertrag Bezug zu nehmen, falls eine Klärung notwendig ist.

*Falls es in der Organisation ein Vertragsformular gibt, das psychosoziale BeraterInnen mit Hilfesuchenden anwenden sollten, bereiten Sie bitte entsprechende Kopien zum Verteilen an die TeilnehmerInnen vor. Der nachfolgende Text gibt nützliche Anregungen für Bestandteile, die ein Vertrag enthalten sollte:*



## BESTANDTEILE EINES VERTRAGS ODER EINER VEREINBARUNG

- *Zeitlicher Rahmen: Die Häufigkeit, mit der sich Hilfesuchende und psychosoziale BeraterInnen treffen, die Dauer der Sitzungen und die geschätzte Dauer des Zeitraums, über den sie sich treffen werden (Hinweis: In einigen Organisationen ist es Hilfesuchenden nicht möglich, wieder zu kommen und dieselben psychosozialen BeraterInnen zu sprechen. Dies kann in der Vereinbarung festgehalten werden.)*
- *Was in Beratungsgesprächen passiert - und was NICHT passiert (d. h. welche Art von Unterstützung psychosoziale BeraterInnen leisten und welche Dienste oder Arten von Unterstützung NICHT angeboten werden)*
- *Der Zweck der Beratungsgespräche als gemeinsame Entscheidung von psychosozialen BeraterInnen und Hilfesuchenden*
- *Grundlegende Leitprinzipien wie Vertraulichkeit*
- *Die Möglichkeit einer Weitervermittlung (d. h. wenn es zum Besten von Hilfesuchenden ist, eine andere Person in die Unterstützung einzubeziehen)*

„Einstieg“ bezieht sich auch auf den Einstieg in das Gespräch bei jedem Treffen mit Hilfesuchenden. Der Beginn der Sitzung ist ein wichtiger Zeitpunkt und bestimmt die Atmosphäre für den Rest der Sitzung. Er kann beispielsweise eine Zusammenfassung des letzten Gesprächs beinhalten und mit der Frage abschließen, wie es der Person seit dem letzten Besuch ergangen ist.

*Fragen Sie die TeilnehmerInnen, wie man aus ihrer Sicht einen guten Einstieg in eine Sitzung gestalten kann:*

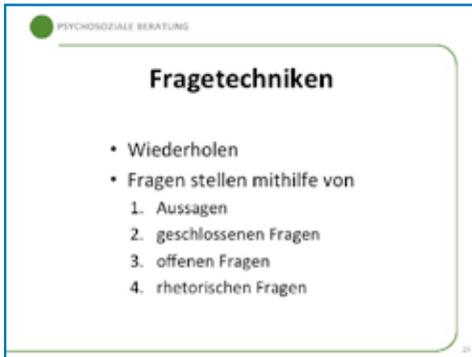




## Fragetechniken

Zeigen Sie PPT 24 „Fragetechniken“

### PPT 24:



Es gibt verschiedene Techniken für psychosoziale BeraterInnen, die sie bei der Kommunikation mit Hilfesuchenden sinnvoll anwenden können. Zwei grundlegende Techniken werden nachfolgend vorgestellt.

### 1. Wiederholen

Es Hilfesuchenden zu ermöglichen, sich auszudrücken, indem Sie wiederholen, was diese gesagt haben, ist eine hilfreiche Technik in der psychosozialen Beratung. Hierbei ist es wichtig, dem zuzuhören, was gesagt wird, zentrale Gedanken und Gefühle, die ausgedrückt werden, zusammenzufassen und diese mit eigenen Worten zu wiederholen. Zum Beispiel:

„Sie haben gesagt, dass Sie viel über Ihren Sohn nachdenken und dass dies in Ihnen schmerzhaft Gefühle weckt. Ich habe den Eindruck, dass Sie auch jetzt gerade an Ihren Sohn denken. Sie sahen traurig aus, als Sie mir erzählt haben, was er letzte Nacht getan hat.“

Gefühle widerzuspiegeln ist eine Alternative zur Frage: „Wie fühlen Sie sich?“ Unsere persönlichen Filter, Annahmen, Urteile und Überzeugungen können verzerren, was wir hören. Indem wir widerspiegeln, zeigen wir, dass wir die Gefühle der Person verstehen und drücken unser Interesse an ihren Sorgen aus. Darüber hinaus ist dies eine wirkungsvolle und unterstützende Art, auf die wir Hilfesuchende dazu ermutigen können, uns mehr von ihren Gedanken und Erlebnissen mitzuteilen.

### 2. Fragen stellen

Fragen können auf unterschiedliche Weise gestellt werden. Sowohl Aussagen als auch Fragen können eine Person dazu ermutigen, sich auszudrücken.

Eine **Aussage** ist nützlich, um andere zu ermutigen, Ihnen mehr zu erzählen:

„Je mehr Sie mir erzählen, umso besser verstehe ich Sie.“

„Darüber würde ich gerne mehr erfahren.“

Auch eine direkte **Frage** ermöglicht es anderen, Ihnen mehr zu erzählen. Es gibt allerdings unterschiedliche Arten von Fragen mit unterschiedlichen möglichen Antworten:

**Eine geschlossene Frage** gibt dem Antwortenden nur die Möglichkeit, mit „Ja“ oder „Nein“ zu antworten:

„Geht es Ihnen besser als bei unserem letzten Treffen?“

**Eine offene Frage** gibt dem Antwortenden die Gelegenheit, so zu antworten, wie er das möchte:

„Wie fühlen Sie sich heute?“

**Eine rhetorische Frage** beinhaltet Annahmen und legt dem Antwortenden Ihre eigenen Worte in den Mund, sodass die Person gezwungen ist, Ihnen zuzustimmen:

„Sind Sie über den Tod Ihres Ehemanns sehr unglücklich?“

Verteilen Sie die „Dialogbeispiele“ an die TeilnehmerInnen (online erhältlich).



## OPTIONALE AKTIVITÄT

*Falls Sie genügend Zeit haben, können Sie ein kurzes Rollenspiel mit einem/r TeilnehmerIn durchführen, in dessen Verlauf Sie aktives Zuhören vorführen, Fragen klären usw.*

### Grenzen erkennen

Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass es für ihre eigene Gesundheit und ihr Wohlbefinden wichtig ist, ihre Grenzen als psychosoziale BeraterInnen zu kennen und zu respektieren, und dass dies auch zum Besten von Hilfesuchenden ist. Im Verlauf eines Beratungsverhältnisses können unterschiedliche Herausforderungen auftreten. Beispielsweise können Hilfesuchende unrealistische Erwartungen an psychosoziale BeraterInnen haben - z.B., dass diese ihre Probleme lösen werden und jederzeit verfügbar sind - oder sie könnten von psychosozialen BeraterInnen zu stark abhängig werden. In solchen Situationen sollten Sie die Grenzen der psychosozialen Beratung erkennen und versuchen, eine Lösung zu finden. Am besten tun Sie das gemeinsam mit den Hilfesuchenden: Finden Sie alternative Möglichkeiten, sprechen Sie, falls nötig, über eine Weitervermittlung (siehe Modul 4) und machen Sie einen Plan für die nächsten Schritte.

Manchmal fühlen sich psychosoziale BeraterInnen von Hilfesuchenden und ihren Problemen überfordert und können nicht wirksam helfen. Möglicherweise kommen die eigenen Probleme der psychosozialen BeraterInnen hoch und/oder Hilfesuchenden könnte von einer anderen Person (anderen psychosozialen Beratern oder Spezialisten) besser geholfen werden. Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass sie dafür sorgen sollten, mit einem/r SupervisorIn zu sprechen und die beste Lösung zu finden, falls sie sich in einer Beratungssituation überfordert fühlen.

In einigen Fällen ist psychosoziale Beratung nicht das Richtige für Hilfesuchende. Hilfesuchende haben unter Umständen Erwartungen, die durch psychosoziale Beratung nicht erfüllt werden können. Möglicherweise haben sie auch Probleme, die dringende professionelle Hilfe erfordern, z. B.:

- Bei dem Kernproblem handelt es sich eigentlich um ein soziales Problem, das mithilfe anderer Mittel gelöst werden muss.

- Die Hilfesuchenden stellen eine Gefahr für sich selbst oder andere dar oder sind ernsthaft psychisch krank.
- Hilfesuchende verfolgen mit psychosozialen Beratern ein persönliches Ziel, wie beispielsweise eine romantische Beziehung.
- Das Problem ist zu weitreichend und die psychosoziale Beratung ist nicht wirksam und/oder die Beschwerden der Hilfesuchenden verschlimmern sich im Verlauf der Zeit.

Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass es wichtig ist, erkennen zu können, wann psychosoziale Beratung für Hilfesuchende unangemessen ist. Dies zeigt ein gutes Urteilsvermögen seitens des psychosozialen Beraters. Ermutigen Sie die TeilnehmerInnen dazu, sich von einem/r SupervisorIn beraten zu lassen, wenn Sie Unterstützung beim Beenden eines Beratungsverhältnisses benötigen und Hilfesuchende an andere Dienste weitervermitteln müssen.

### Abschluss

Dieser Abschnitt umfasst (1) das Beenden eines Beratungsgesprächs und (2) das Beenden einer Beratungsvereinbarung.

**Ein Beratungsgespräch gut zu beenden** ist genauso wichtig wie ein guter Einstieg ins Gespräch. Die Art und Weise, auf die psychosoziale BeraterInnen ein Beratungsgespräch oder im Grunde den gesamten Beratungsprozess beenden, kann bestimmen, ob Hilfesuchende die notwendige Sicherheit empfinden, um auf die angebotene Unterstützung oder die erhaltenen Informationen hin zu handeln. Darüber hinaus kann dies die Einstellung von Hilfesuchenden beeinflussen, sich nochmals an die Beratungsunterstützung der Organisation zu wenden oder diese zu nutzen.

Das Zusammenfassen und Beenden eines Gesprächs auf unterstützende, offene und freundliche Art drückt Respekt und Empathie aus und überlässt Hilfesuchenden die Kontrolle. Eine Zusammenfassung ist eine nützliche Technik zum Beenden einer Sitzung, wie zum Beispiel:



„Schauen wir einmal gemeinsam, wie weit wir gekommen sind und was Sie als nächstes tun können.“

Am Ende einer Sitzung können psychosoziale BeraterInnen ein weiteres Treffen vorschlagen und, je nach Situation, einen Plan für weitere Sitzungen erstellen.

**Ein Beratungsverhältnis gut zu beenden** bedeutet, klar zu kommunizieren, wie (oder ob) Hilfesuchende ihre psychosozialen BeraterInnen oder die Organisation erneut kontaktieren können. Dies hängt von den Rahmenbedingungen der Arbeit ab.

Möglicherweise könnten Folgeberatungen vereinbart werden. Sie können z. B. anbieten, in einigen Tagen anzurufen, um zu sehen, wie es dem/der Hilfesuchenden geht oder ihm/ihr einen Folgetermin anbieten. Zu wissen, dass weiterhin Hilfe verfügbar ist, kann sehr beruhigend wirken. Menschen können neue Bedürfnisse oder Gefühle entwickeln, während sie gemachte Erfahrungen verarbeiten und sich an veränderte Umstände anpassen. Telefonischer oder persönlicher Kontakt mit der Person kann eine Gelegenheit bieten, einzuschätzen, welche zusätzliche Unterstützung benötigt wird.

Betonen Sie den TeilnehmerInnen gegenüber, dass sie das Versprechen über eine weitere Kontaktaufnahme unbedingt einhalten müssen und dafür sorgen sollten, dass dies im Rahmen ihrer Organisation auch möglich ist.



## Aktivität: Ein Beratungsgespräch

### Zweck

Ein Beratungsgespräch üben.

### Durchführung

Teilen Sie die Gruppe in Dreiergruppen aus einem/einer Hilfesuchenden, einem/einer psychosozialen BeraterIn und einem/einer BeobachterIn auf.

Verwenden Sie den unten dargestellten Fall oder erstellen Sie einen, der zu Ihrer Zielgruppe passt (weitere Fallbeispiele sind in den zusätzlichen Materialien online erhältlich). Bitten Sie die TeilnehmerInnen, im Rollenspiel darzustellen, wie sie eine Beziehung zu Hilfesuchenden aufbauen. Bitten Sie die Beobachter, Verhaltensbeispiele für eine gute Kommunikation zu notieren, z. B. Blickkontakt herstellen, aktives Zuhören, wirksame Fragetechniken zum Sammeln von Informationen auf unterstützende Weise.

Verbringen Sie 10-15 Minuten mit dem Rollenspiel und 5 Minuten mit allgemeinem Feedback aus den Gruppen.

### Fall

Marcello, 18, hat seine Ausbildung zum Schreiner abgebrochen. Er war nie ein guter Schüler. Seine Eltern haben sich vor 10 Jahren getrennt; seitdem lebt er bei seiner Mutter. Er hatte immer schon Angst vor Prüfungen und war stets nervös und unsicher, wenn er einen Test ablegen sollte. Nachdem er seine Ausbildung abgebrochen hatte, arbeitete er in verschiedenen Jobs. Im Moment hat er jedoch keine Arbeit. Die Beziehung zu seiner Mutter ist aufgrund der Situation sehr angespannt. Er hat keinen Kontakt zu seinem Vater. Seine Mutter möchte, dass er zurück in die Schule geht. Marcello spielt rund um die Uhr Computerspiele. Er steht nie vor Mittag auf und trifft sich auch nicht mehr mit Freunden, weil er kein Geld hat. Er ist deprimiert und hält sich für einen Versager. Er weiß, dass er an seinem Leben etwas ändern muss, weiß aber nicht wie.

### Diskutieren Sie anschließend folgende Fragen:

#### BeraterIn

- Wie bin ich eingestiegen? Was habe ich gesagt? Welche Struktur habe ich eingesetzt?
- Was habe ich von Marcello gehalten?
- Wie habe ich mich an Marcello angepasst?
- Wie habe ich mich in der Interaktion gefühlt – was habe ich gut gemacht? Was hätte ich besser machen können?

#### Marcello

- Wie habe ich den/die BeraterIn zu Beginn erlebt?
- Habe ich mich sicher gefühlt?
- Habe ich seiner/ihrer Fähigkeit, mir helfen zu können, vertraut?
- Fühlte ich mich verstanden?
- Fühlte ich mich respektiert?

#### Beobachter

- Welche Fragen fielen Ihnen auf, die zur Eröffnung des Gesprächs beigetragen haben?
- Welche Fragearten verwendete der/die psychosoziale BeraterIn und welche davon funktionierten gut?
- Wie demonstrierte der/die psychosoziale BeraterIn, dass er/sie zuhört?

### Abschluss

Bringen Sie die TeilnehmerInnen zusammen und fragen Sie abschließend, wie die Sitzung verlaufen ist und was sie anschließend diskutiert haben.



## ABSCHLUSS TAG 1

Zeigen Sie PPT 25 „Vielen Dank für heute“.

### PPT 25 : *Vielen Dank für heute.*



Foto: Olivier Nyssens

### Aktivität: Abschluss des Tages



#### Zweck

Die TeilnehmerInnen nochmals über den Tag nachdenken und ihn positiv beenden lassen.

#### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, einen Kreis zu bilden.

Bitten Sie sie nun, sich den Ball gegenseitig zuzuwerfen.

Bitten Sie denjenigen, der den Ball fängt, etwas zu nennen, das er von diesem Tag mitnehmen wird. Das kann ein „Aha-Erlebnis“ sein, etwas, das die Person für besonders wichtig hielt, etwas, das sie heute gelernt hat, ein neues Verständnis, eine neue Perspektive usw.

Werfen Sie den Ball einer Person zu, um zu beginnen.

## Abschluss

Gehen Sie kurz auf wichtige Punkte, Bedenken oder Fragen ein, die gegebenenfalls aufkommen, oder weisen Sie darauf hin, dass diese am nächsten Tag diskutiert werden können. Bedanken Sie sich für den Tag und verabschieden Sie sich bis zum nächsten Tag.



## TAG 2

### WILLKOMMEN ZU TAG 2

Begrüßen Sie die TeilnehmerInnen zu Tag 2 (PPT 26: **Willkommen**) und fragen Sie, ob es etwas gibt, worüber sie nachgedacht haben oder ob sie irgendwelche Fragen zur gestrigen Sitzung haben. Gehen Sie gegebenenfalls auf wichtige Punkte, Bedenken oder Fragen ein, die im Anschluss an den vorangegangenen Tag aufgetreten sind.

Erinnern Sie die TeilnehmerInnen an das heutige Programm und erkundigen Sie sich, ob es Fragen gibt.

Zeigen Sie PPT 26 „Willkommen“.

### PPT 26 : **Willkommen**





# MODUL 7:

## LEBENSEREIGNISSE UND BEWÄLTIGUNG

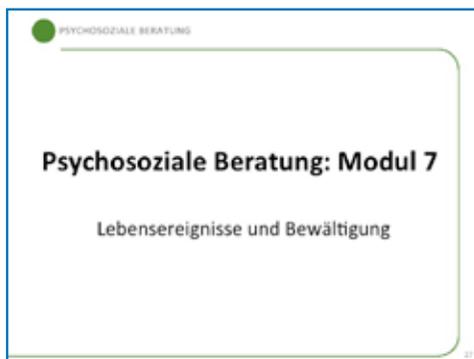


### LERNPUNKTE

- **Verschiedene einschneidende Lebensereignisse beschreiben können, die möglicherweise Hilfe von psychosozialen BeraterInnen erforderlich machen**
- **Reaktionen auf Lebensereignisse erkennen: Positiver und negativer Stress**
- **Die Begriffe Resilienz, Bewältigung, Trauer und Suizidalität verstehen**

Verwenden Sie PPT 27 „Lebensereignisse und Bewältigung“

### PPT 27: *Lebensereignisse und Bewältigung*



nervliche Belastung entstehen aus schwierigen (von unerfreulichen bis hin zu entsetzlichen) Situationen heraus und werden neben anderen Aspekten als Risikofaktoren angesehen. Entscheidend für das mentale und emotionale Wohlbefinden ist die Herstellung eines Gleichgewichts im Leben; die Schutzfaktoren sollten dabei die Risikofaktoren überwiegen.

Ob ein Lebensereignis als belastend empfunden wird, hängt nicht nur von dessen Beschaffenheit ab, sondern vor allem davon, wie die betreffende Person das Ereignis subjektiv erlebt. Einzelne Menschen können die gleiche Situation aus verschiedenen Gründen höchst unterschiedlich wahrnehmen, was unter anderem von den Erfahrungen, die die Person in der Vergangenheit gemacht hat, von der Persönlichkeit, von dem Maß an sozialer Unterstützung und von den Lebensumständen zum jeweiligen Zeitpunkt des Ereignisses abhängt.

## 7.1 Lebensereignisse



Im Laufe unseres Lebens machen wir unterschiedliche Erfahrungen – wir haben Glück oder Pech, wir passen uns an veränderte Umstände an, wir lernen und entwickeln uns weiter. Viele Lebenssituationen sind geprägt von Unsicherheit und Stress; manche Lebensereignisse können sogar außerordentlich belastend sein. Jedoch verfügt jeder von uns über persönliche Ressourcen, Stärken, Fähigkeiten und Kompetenzen, um schwierige Situationen und Herausforderungen meistern zu können. Diese bilden Schutzfaktoren, die unsere Widerstandsfähigkeit und Belastbarkeit fördern und zentral sind für die Art und Weise, wie eine Person mit einer herausfordernden Situation fertig wird. Stress und

*Lassen Sie die Gruppe mehrere Beispiele für Schutzfaktoren aufzählen, bevor Sie fortfahren.*

### **Unterschiedliche Lebensereignisse können verschiedene Stressniveaus verursachen:**

**Ein einschneidendes Lebensereignis** ist ein Ereignis, das den normalen Alltag erschüttert und ein Ungleichgewicht zwischen uns und unserer Umgebung (z. B. soziale oder physische Welt) verursacht. Dieses Ereignis zwingt uns dazu, Veränderungen anzunehmen und neue Verhaltensweisen, Gefühle und Gedanken zu erlernen. Das Ereignis selbst kann dabei als angenehm oder unangenehm empfunden werden, es bringt jedoch stets Veränderung in unser Leben.



Einige Lebensereignisse können besonders belastend sein, wie etwa die Geburt eines Kindes, der Übergang eines jungen Menschen in die Universität, ein Berufswechsel, eine plötzliche schwere Erkrankung, Heirat oder Scheidung, der Umzug in eine neue Umgebung oder der Verlust einer nahestehenden Person. Diese Ereignisse verändern oft den normalen Alltag einer Person und erfordern von ihr, sich anzupassen und neue Bewältigungsstrategien zu entwickeln.

**Traumatische Ereignisse** sind außergewöhnliche Ereignisse außerhalb des Bereichs gewöhnlicher, alltäglicher, menschlicher Erfahrungen, welche das Leben oder die persönliche Integrität bedrohen und Gefühle von intensiver Furcht, Schrecken und Hilflosigkeit hervorrufen. Zu traumatischen Ereignissen können tatsächliche Erfahrungen oder die Androhung von körperlicher Verletzung oder möglichem Tod zählen. Als traumatisches Ereignis gilt zudem, wenn man Zeuge davon wird, wie dies anderen zustößt, oder wenn man erfährt, dass eine nahestehende Person ein solches Ereignis erlebt hat. Dies sind potenziell traumatisierende Situationen, die mit extremen Stresssymptomen einhergehen. Kritische oder traumatische Ereignisse zwingen uns zu Veränderungen in viel größerem Umfang, als dies bei anderen einschneidenden Lebensereignissen der Fall ist.

**Eine persönliche Krise** ist die gefühlte Erfahrung einer Person - ein innerer Prozess von Infragestellung oder Stress, - die aus der Erfahrung eines einschneidenden Lebensereignisses oder eines traumatischen Ereignisses resultiert. Eine Person in einer persönlichen Krise erlebt ein **Ungleichgewicht** zwischen ihren Ressourcen zur Bewältigung und den Stressfaktoren, denen sie gegenüber steht, sowie tiefgreifende Fragen zu ihrem Leben. Die Person fragt sich vielleicht: „Was ist der Sinn meines Lebens? Wie kann ich weiterleben? Wie kann meine Familie überleben, nachdem wir alles verloren haben? Was ist die richtige Entscheidung? Von welchen Werten sollte ich mich leiten lassen?“ Jeder Mensch reagiert unterschiedlich auf einschneidende oder traumatische Lebensereignisse, weshalb die individuell empfundene Schwere eines bestimmten Ereignisses variieren kann.

*Es ist wichtig, dass die TeilnehmerInnen verstehen, dass verschiedene Hilfesuchende die Schwere oder Belastung eines einschneidenden oder traumatischen Ereignisses in ihrem Leben unterschiedlich erleben. Jeder Mensch reagiert auf ganz unterschiedliche Weise und jedes Ereignis kann potenziell eine persönliche Krise hervorrufen. Zu einer Krise kommt es, wenn eine Person an die Grenzen ihrer Fähigkeiten und Ressourcen zur Bewältigung der Situation stößt.*

## Aktivität: Einschneidende und kritische Lebensereignisse verstehen



### Zweck

Das Bewusstsein für verschiedene Arten von einschneidenden und traumatischen Lebensereignissen, die die Zielgruppe erlebt und die zu persönlichen Krisen führen können, erweitern und diese verstehen.

### Durchführung

Diskutieren Sie mit den TeilnehmerInnen:

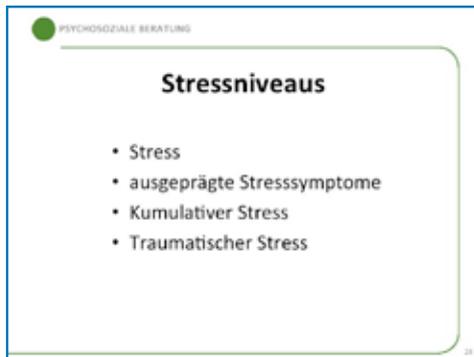
- Welche Arten von Ereignissen erlebt die Zielgruppe?
- Welche davon sind traumatisch?
- Was könnte dazu führen, dass jemand ein Ereignis als traumatisch erlebt?
- Über welche Ressourcen und gute Möglichkeiten zur Bewältigung verfügen sie möglicherweise?

## 7.2 Reaktionen auf Lebensereignisse: Stress

15

Verwenden Sie PPT 28 „Stressniveaus“

### PPT 28: Stressniveaus



**Stress** ist ein natürlicher Teil des Lebens. Normaler alltäglicher Stress wird durch unsere Umgebung verursacht (z. B. Lärm, extreme Wetterverhältnisse), durch unsere Arbeit, unsere Beziehungen und durch uns selbst in Form von Erwartungen, Wünschen und Ambitionen.

Etwas Stress im Leben zu haben, erfüllt dabei einen Zweck. Es hilft uns, motiviert und aktiv zu bleiben und mobilisiert unseren Körper und unseren Geist, damit wir schnell auf Situationen reagieren können. Manchmal erleben wir auch positive Ereignisse in unserem Leben als Stress. Denken Sie an Ihren ersten Tag in der Schule als Kind oder an Ihre Hochzeit oder den Umzug in ein neues, schöneres Haus. Das sind positive Ereignisse, die trotzdem erfordern, dass wir wachsen und neue Fähigkeiten erlernen, um uns den Veränderungen in unserem Leben anpassen zu können.

**Negativer Stress** ist etwas anderes. Eine Person erlebt möglicherweise bedeutenden Stress in ihrem Leben, der ihre Ressourcen für die Bewältigung der Situation übersteigt. Wenn dies passiert, kann die Person negativen Stress erleben. Es ist möglich, dass die Person die Situation alleine kontrolliert, indem sie den Stress reduziert oder ihre Bewältigungsressourcen erweitert, sodass sie die Situation bewältigen und sich davon erholen kann, ohne Hilfe zu benötigen. In manchen Fällen kann eine Person jedoch so starken Stress verspüren, dass sie Hilfe sucht. Psychosoziale BeraterInnen sind möglicherweise die ersten Helfer und der erste Kontakt einer notleidenden Person. Ihre Unterstützung ist möglicherweise ausreichend, um die

Person wieder ins Gleichgewicht zu bringen, sodass sie in der Lage ist, die Situation zu bewältigen und sich davon zu erholen.

Es kann dennoch schwierig sein, bestimmte Stressniveaus zu bewältigen. Dies kommt auf zwei verschiedene Arten vor:

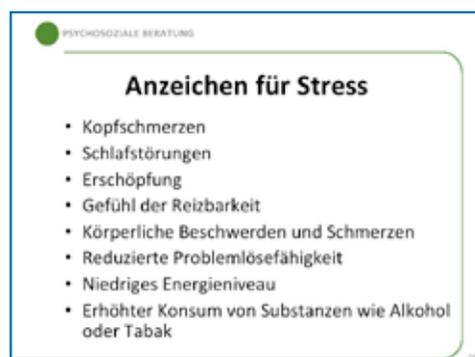
**Kumulativer Stress:** Dies kommt vor, wenn sich kleine Stressfaktoren anhäufen oder wenn chronischer Stress andauert und kein Ende in Sicht scheint. Chronische Erkrankungen oder die Pflege einer chronisch kranken Person können beispielsweise zu kumulativem Stress führen. Langfristig kann kumulativer Stress zahlreiche physische, emotionale oder beziehungsrechtliche Probleme bei einer Person auslösen. Der Begriff „Ausgebranntsein“ wird verwendet, wenn chronische Stresssymptome die Überhand gewinnen und eine Person nicht in der Lage ist, diese zu bewältigen.

**Traumatischer Stress:** Dies ist ausgeprägter Stress, der im Zusammenhang mit einem traumatischen Ereignis auftreten kann. Die betroffene Person erlebt möglicherweise eine Reaktion vom Typ „Flucht, Kampf oder Erstarrung“. Die Symptome können dabei schwerwiegend sein, wie etwa das Vermeiden jeglicher Erinnerungen an die Situation, ein starkes Gefühl der Schreckhaftigkeit sowie das wiederholte Erleben des Ereignisses in Träumen oder „Flashbacks“ (einer Art Tagträume, in denen die Erfahrung erneut durchlebt wird).

Dauert der Stress über einen langen Zeitraum an, verschlimmert er sich oder ist er besonders stark, sollten

Verwenden Sie PPT 29 „Anzeichen für Stress“ zum Abschluss der folgenden Aktivität.

### PPT 29: Anzeichen für Stress





## Aktivität: Anzeichen für Stress

### Zweck

Sich Stresssignalen bewusst sein

### Durchführung

Sammeln Sie typische Anzeichen für Stress bei Hilfesuchenden oder KollegInnen.

Notieren Sie Vorschläge auf einer Flipchart und sorgen Sie dafür, dass die folgenden Punkte genannt werden (falls diese nicht von den TeilnehmerInnen genannt werden, ergänzen Sie sie entsprechend auf der Flipchart):

- *Physische Anzeichen, z. B. Magenschmerzen, Müdigkeit, Schlafstörungen, niedrige Energiereserven*
- *Mentale Anzeichen, z. B. Konzentrationsschwierigkeiten, die Zeit vergessen*
- *Emotionale Anzeichen, z. B. Traurigkeit, das Gefühl der Nutzlosigkeit, Zorn oder Reizbarkeit*
- *Spirituelle Anzeichen, z. B. das Leben erscheint sinnlos, Verlust des Vertrauens in die eigenen spirituellen oder religiösen Überzeugungen*

- *Anzeichen im Verhalten, z. B. Alkoholmissbrauch (Fahrlässigkeit) und Drogenmissbrauch*

- *Zwischenmenschliche Anzeichen, z. B. Rückzug von nahestehenden Personen, Konflikte mit anderen.*

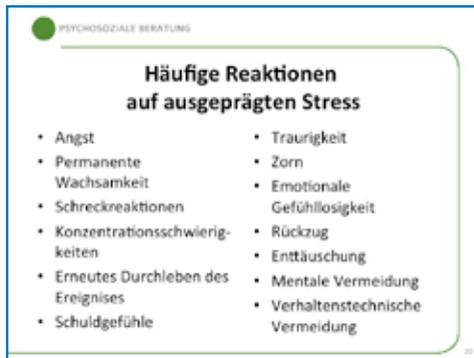
### Abschluss

Zeigen Sie zum Abschluss der Aktivität PPT 29 „Anzeichen für Stress“

Es ist wichtig zu wissen, dass die meisten Menschen einschneidende wie auch traumatische Lebensereignisse bewältigen und sich von diesen im Laufe der Zeit erholen, indem sie ihre eigenen Ressourcen einsetzen oder grundlegende Unterstützung, wie beispielsweise von psychosozialen BeraterInnen, in Anspruch nehmen. Sollten diese Stresssignale jedoch anhalten oder sich über einen längeren Zeitraum (4 - 6 Wochen) verschlimmern, sollten psychosoziale BeraterInnen in Betracht ziehen, die hilfesuchende Person an einen Spezialisten weiterzuvermitteln.

Verwenden Sie PPT 30 „Häufige Reaktionen auf ausgeprägten Stress“

### PPT 30: Häufige Reaktionen auf ausgeprägten Stress



psychosoziale BeraterInnen betroffene Personen an Spezialisten vermitteln.

Falls genügend Zeit ist, sprechen Sie über häufige Reaktionen auf ausgeprägten Stress:

### Depressionen

Depressionen werden durch niedergeschlagene oder traurige Stimmungslagen, ein reduziertes Interesse an Aktivitäten, die früher einmal Freude bereitet haben, Gewichtszunahme oder -verlust, Unruhe, Erschöpfung, unangemessene Schuldgefühle, Konzentrationsschwierigkeiten und manchmal wiederkehrende Todesgedanken charakterisiert. Bei Depressionen handelt es sich um mehr als nur „einen schlechten Tag“. Sie sind ein Krankheitszustand, der das Leben einer Person und ihre Fähigkeit, normal zu funktionieren, stark beeinträchtigen kann.

### Alkohol-/Drogenmissbrauch

Selbstmedikation mit Alkohol und Drogen ist ein Weg, der häufig von Menschen gewählt wird im Versuch, einschneidende oder traumatische Lebensereignisse zu bewältigen. Manche Menschen trinken zu viel oder nehmen Drogen, um sich gegenüber schmerzhaften Gedanken, Gefühlen oder Erinnerungen im Zusammenhang mit traumatischen Ereignissen in ihrem Leben empfindungslos zu machen. Obwohl Alkohol und Drogen als schnelle Lösung erscheinen können, führen sie oft am Ende zu noch größeren Problemen.

### Panikattacken

Eine Panikattacke ist ein Gefühl ausgeprägter Angst, das plötzlich und ohne offensichtlichen Grund auftreten kann. Zu den Symptomen gehören Herzklopfen,

Schmerzen in der Brust, Schwindel, Übelkeit, Gefühllosigkeit, Hitzewallungen oder Frösteln, Zittern, starke Angstgefühle, das Bedürfnis zu fliehen, Angst, sich peinlich zu verhalten, und/oder die Angst zu sterben. Eine Attacke hält normalerweise länger als 10 Minuten an. Die meisten Menschen, die eine Panikattacke erleben, werden auch weitere erleben.

### Traumatische Stresssymptome: posttraumatische Belastungsstörung

Manche Personen, die traumatischen Stress (siehe Definition oben) erleben, können in der Folge posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS) entwickeln. PTBS werden durch das Anhalten der folgenden drei Symptomgruppen nach mehr als einem Monat nach dem Erleben eines traumatischen Ereignisses charakterisiert:

- Intrusionen (Gedanken, Bilder, Geräusche oder andere Erinnerungen an das Ereignis, die sich nicht kontrollieren lassen)
- Vermeidung (von Orten, Personen oder Dingen, die die Person an das Ereignis erinnern)
- Erregung (ein Zustand erhöhter Aufmerksamkeit, Schreckhaftigkeit oder Wachsamkeit gegenüber Gefahren, oftmals begleitet von Schlaf- und Konzentrationsschwierigkeiten)

Alle drei Symptomgruppen müssen vorliegen und das tägliche Funktionieren der Person muss schwer eingeschränkt sein, um PTBS zu diagnostizieren. Zeigt eine Person länger als einen Monat nach dem Ereignis diese Symptome, sollte sie dazu ermutigt werden, sich professionelle Hilfe zu suchen.

## 7.3 Resilienz



Die meisten Menschen erholen sich von einschneidenden oder kritischen Lebensereignissen ohne professionelle Hilfe. Sie entdecken Ressourcen in sich selbst oder innerhalb ihrer Familien oder Gemeinschaft, mit denen sie die Schwierigkeiten bewältigen. Diese Fähigkeit zu handeln und sogar sehr belastende Lebensereignisse zu überwinden, haben Sie möglicherweise selbst schon erlebt oder bei Freunden oder Familienmitgliedern beobachtet.



**Resilienz** wird als die Fähigkeit einer Person oder einer Gemeinschaft definiert, Schockerlebnisse zu verkraften und sich von kritischen oder traumatischen Ereignissen zu erholen.

Resilienz bedeutet nicht, dass Menschen den Stress der Situation nicht erleben, sondern, dass sie in der Lage sind, diesen zu bewältigen und sich mithilfe eigener Ressourcen davon zu erholen.

### Was sind die zentralen Aspekte von Resilienz?

Resilienz ist keine feststehende Eigenschaft, die eine Person hat oder nicht hat. Jeder Mensch verfügt über Fähigkeiten zur Bewältigung und diese lassen sich stärken und aufbauen. Allerdings beeinflussen viele Faktoren, wie jemand auf ein Ereignis reagiert und sich davon erholt, wie z. B. die persönliche Situation der Person zum Zeitpunkt des Ereignisses, ihre individuelle Persönlichkeit und die Erfahrungen, die die Person in der Vergangenheit gemacht hat, sowie die Art des Ereignisses (z. B. seine Schwere und sein Umfang). Persönliche Eigenschaften sind wichtig für Resilienz und helfen Menschen bei der Bewältigung von einschneidenden oder traumatischen Lebensereignissen. Dazu gehören:

- Die Fähigkeit, realistische Pläne zu erstellen und diese umzusetzen
- Ein positives Selbstbild
- Das Gefühl von Selbstvertrauen
- Die Fähigkeit, sich mühelos neuen Situationen anzupassen
- Die Fähigkeit, mit starken Gefühlen umzugehen
- Die Fähigkeit, die eigenen Gefühle und Gedanken zu kommunizieren
- Die Überzeugung, dass Veränderung möglich ist

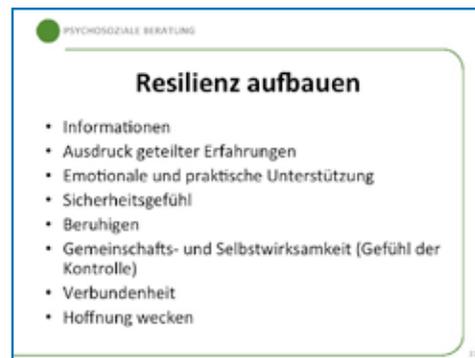
Belastbare Personen sind außerdem überzeugt, dass sie das Ereignis bewältigen können und dass es ein positives Resultat geben wird. Belastbare Personen legen oftmals pragmatische Arten der Bewältigung an den Tag, wie etwa die Haltung „egal, was es kostet“. Individuelle Eigenschaften der Person, wie Selbststärkung, Selbstwertgefühl, Vertrauen und Optimismus stehen ebenfalls in Zusammenhang mit Resilienz.

Die Resilienz einer Person zu einem bestimmten Zeitpunkt hängt auch von ihrer Umgebung und der Gemeinschaft ab. Fürsorgliche Beziehungen und ein Netzwerk aus sozialer Unterstützung durch Menschen innerhalb und außerhalb der eigenen Familie sind zentral für den Aufbau von Resilienz. Andere Menschen können in schwierigen Zeiten Verständnis, Begleitung und Unterstützung bieten.

Resilienz kann durch frühere Lebenserfahrungen oder vorangegangene schlimme Erlebnisse beeinflusst werden. Menschen, die bereits andere kritische Erfahrungen gemacht und sich von diesen erholt haben, können bei der Bewältigung von ähnlichen Ereignissen in der Zukunft widerstandsfähiger sein. Dennoch kann auch das Gegenteil zutreffen: Hat eine Person frühere kritische Ereignisse nicht verarbeitet oder vollständig überwunden, kann sie bei weiteren einschneidenden oder kritischen Lebensereignissen anfälliger für Stress sein.

Verwenden Sie PPT 31 „Resilienz aufbauen“ zur Zusammenfassung.

### PPT 31: Resilienz aufbauen



## Aktivität: Resilienz

15

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, an eine ihnen bekannte Person zu denken (oder an eine Person in der Zielgruppe), die sie als resilient bezeichnen würde.

Notieren Sie die persönlichen Eigenschaften dieser Personen sowie

die Eigenschaften ihrer Umgebung, um zu begründen, warum diese Personen gewählt wurden.

Fassen Sie die Rückmeldungen aus der Gruppe auf einer Flipchart zusammen.

## 7.4 Bewältigung

10

Verwenden Sie PPT 32 „Bewältigung“

### PPT 32: Bewältigung

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

### Bewältigung

Bewältigung ist ein andauernder Prozess der kognitiven (z. B. Gedanken und Wissen), emotionalen und verhaltenstechnischen Anpassung zur Verarbeitung oder Steuerung von unangenehmen oder sogar unerwünschten Ereignissen, Zuständen oder Situationen.

Bei der Bewältigung geht es hauptsächlich darum, mit persönlichen Krisen infolge einschneidender oder traumatischer Lebensereignisse umzugehen, wie heute bereits zu einem früheren Zeitpunkt erläutert wurde. Wann immer etwas Ungewöhnliches passiert, müssen Menschen die Situation irgendwie kontrollierbar machen, sich neuen Umständen anpassen und nach einiger Zeit in eine - möglicherweise neue und veränderte - Normalität zurückkehren. Bewältigung kann auf angemessene und gesunde Weise erfolgen. Manche Menschen stagnieren jedoch, wodurch ihre Probleme bestehen bleiben oder sich verschlimmern und eine Rückkehr in die „Normalität“ sehr schwierig wird.

Wenn Menschen bei Stress oder in Krisensituationen positive Arten der Bewältigung umsetzen, erholen sie sich normalerweise schneller.



Foto: Erdem Coplen/Türkischer Roter Halbmond



## Aktivität: Positive und negative Arten der Bewältigung

### Zweck

Begriffe von positiver und negativer Bewältigung vertiefen

### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen um Beispiele für positive und negative Bewältigung. Halten Sie ihre Antworten auf einer Flipchart fest und unterteilen Sie die Seite dabei in „positive“ und „negative“ Arten der Bewältigung. Nutzen Sie die unten stehenden Informationen in der Diskussion.

### Diskussionspunkte

Grundsätzlich gilt eine Bewältigung als positiv bzw. erfolgreich, wenn sie zu Folgendem beiträgt:

- *Dem Eingeständnis, dass etwas Erschütterndes passiert ist*
- *Ein Gleichgewicht zwischen den Gefühlen zu und den Gedanken/dem Wissen über den Vorfall zu finden*
- *Verbundenheit mit (wichtigen) anderen Personen herzustellen*
- *Eine angemessene Sprache zu finden, in der man über die Ereignisse nachdenken und sprechen kann*
- *Die Erfahrungen in die eigene Lebensgeschichte integrieren zu können*
- *Aktive Problemlösung*
- *Schließlich den nächsten Schritt tun und in die Zukunft blicken zu können, ohne durch intensive Erinnerungen daran gehindert zu werden oder Assoziationen mit den Ereignissen meiden zu müssen.*

Zu den weniger unterstützenden oder sogar schädlichen Arten der Bewältigung zählen:

- *Selbstmedikation, um unangenehme Gefühle zu betäuben*
- *Alkohol- oder Drogenmissbrauch*
- *Anhaltendes Vermeiden, z. B. Verdrängung, übermäßiges Suchen nach Ablenkung, nie über das Ereignis sprechen, alle Erinnerungen an den Vorfall vermeiden usw.*
- *Soziale Isolation*
- *Depressive Stimmungslage, die über einen längeren Zeitraum anhält*
- *Aggressives Verhalten*

### Abschluss

Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass erfolgreiche Bewältigung Zeit braucht. Intensive negative Gefühle kommen häufig vor, nachdem jemand ein besonders belastendes Ereignis erlebt hat. Bewältigung bedeutet, wieder die Kontrolle über diese Gefühle zu gewinnen – und nicht, diese plötzlich auf wundersame Weise verschwinden zu lassen.



Eine gesunde Bewältigung lässt sich beispielsweise durch Folgendes unterstützen:

- Auf Sicherheit und Schutz achten, indem weitere Risiken und potenzieller Stress minimiert werden.
- Tägliche Routinen beibehalten, um ein Verständnis von Normalität und Kontrollierbarkeit wieder herzustellen.
- Konzentration auf kleinschrittige Maßnahmen und Arbeiten, die einfach durchgeführt werden können.
- Hilfe und Unterstützung bei Freunden und in der Familie suchen.
- Physisch aktiv bleiben (z. B. Sport treiben, Spaziergänge).
- Über die eigenen Erfahrungen sprechen und versuchen, zu verstehen, was passiert ist.
- Am Gemeinschaftsleben teilnehmen (kulturelle, politische oder religiöse Aktivitäten) in angemessenem Umfang.
- Ziele setzen und Pläne für deren Realisierung machen.
- Im Fall von Ereignissen großen Ausmaßes wie Naturkatastrophen an Aktivitäten zum Wiederaufbau und der Unterstützung anderer teilnehmen.

## 7.5 Trauer



Oftmals erleben Hilfesuchende Trauer aufgrund des Verlusts einer Person, ihrer Gesundheit, ihrer Zukunftsaussichten im Leben oder anderer Verluste. Trauer ist eine natürliche Reaktion auf schweren Verlust. Trauer kann man sich als Preis vorstellen, den wir für unsere Fähigkeit, liebevolle Beziehungen mit den Menschen in unserem Leben aufzubauen, zahlen. Je besser wir Trauer verstehen, umso besser sind wir in der Lage, einer trauernden Person zu helfen.

In diesem Zusammenhang ist es für psychosoziale BeraterInnen wichtig, Trauer nicht nur als einen linearen Prozess zu verstehen, bei dem eine Person jemanden oder etwas verliert und sich dann langsam und stetig davon erholt. Menschen machen oftmals im Verlauf ihrer Genesung im Gegensatz dazu zwei Schritte vorwärts und dann einen Schritt zurück.

Menschen, die trauern, müssen mit neuen und überwältigenden Emotionen sowie neuen Lebensumständen fertig werden. Für alle, die mit trauernden Menschen arbeiten, ist es wichtig, sich der unterschiedlichen Arten, auf die Menschen auf schwierige Lebenssituationen reagieren und mit diesen umgehen, bewusst zu sein. Wenn wir jemanden oder etwas, das uns sehr wichtig ist, verlieren, trauern die meisten von uns und einige erleben sogar eine persönliche Krise.

Zeigen Sie PPT 33: Trauer

### PPT 33: Trauer

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

## Trauer

- Trauer ist die Reaktion auf den Verlust einer Person oder einer Sache.
- Ein Verlust kann weitere Verluste nach sich ziehen.
- Trauer ist ein Prozess, der Zeit braucht und zu dem Lernerfahrungen gehören.

Erklären Sie bei der Betrachtung von PPT 33 Folgendes:

- Trauer ist die Reaktion auf den Verlust einer Person oder einer Sache. Man kann sie sich als den Preis vorstellen, den wir für unsere Fähigkeit zahlen, liebevolle Beziehungen mit den Menschen in unserem Leben aufzubauen.
  - Ein Verlust kann weitere Verluste nach sich ziehen, z. B. kann eine ernste Erkrankung den Verlust des Arbeitsplatzes, des Sicherheitsgefühls, finanzielle Verluste oder den Verlust sozialer Netzwerke bedeuten.
  - Trauer ist ein Prozess, der Zeit braucht und in dem man lernen muss, den Verlust zu akzeptieren und negative Emotionen zu bewältigen, mit den Veränderungen, die dadurch ausgelöst werden, umzugehen und das eigene Leben weiter zu führen.
- Wenn Menschen zum ersten Mal Trauer erleben, kann dies ziemlich überwältigend sein. Sie können Gefühle erleben, die sie bisher noch nicht kannten. Die Fähigkeit,

Verwenden Sie PPT 34 „Häufige Reaktionen auf Trauer“

### PPT 34: Häufige Reaktionen auf Trauer

PSYCHOSOZIALE BERATUNG

#### Häufige Reaktionen auf Trauer

- Depressive Stimmung
- Verändertes Aktivitätsniveau
- Ruhelosigkeit
- Appetitlosigkeit
- Schlaflosigkeit
- Kopfschmerzen
- Verleugnung
- Konzentrationsschwierigkeiten
- Müdigkeit
- Weinen
- Gefühle des Zorns
- Entfremdung

Erfahrungen zu verarbeiten und darüber zu reflektieren, ist eine zentrale Fertigkeit bei der Bewältigung schwieriger Lebenssituationen. Dies kann von Person zu Person variieren und hängt von den jeweiligen persönlichen Ressourcen ab.

Es gibt keinen Zeitplan für Trauer. Wenn eine Person trauert, glauben die Menschen in ihrer Umgebung möglicherweise, dass sie sich bereits erholt hat, während sie tatsächlich noch dabei ist, die schmerzlichen Gefühle zu verstehen und zu bewältigen. Zusätzliche Unterstützung durch eine objektive Person – wie eine/n psychosoziale/n BeraterIn – kann dabei helfen, den gefühlten Schmerz zu erleben und zu verarbeiten.



Foto: Todd Heisler/Scanpix



## Aktivität: So helfen Sie trauernden Personen

### Zweck

Wege finden, um zu helfen.

### Durchführung

Fragen Sie die TeilnehmerInnen: Wie würden Sie eine trauernde Person unterstützen (was würden Sie als psychosoziale/r BeraterIn tun)?

Halten Sie die Antworten auf einer Flipchart fest. Achten sie darauf, dass folgende Punkte genannt werden:

- Drücken Sie Ihre Anteilnahme aus (erklären Sie, dass Ihnen der Verlust der Person leid tut).
- Hören Sie der trauernden Person zu.
- Seien Sie vollständig für die Person da (geben Sie der Person Ihre vollständige Aufmerksamkeit).
- Bieten Sie praktische Unterstützung an (fragen Sie, wie Sie die Person unterstützen können).
- Ermutigen Sie die Person dazu, auch weiterhin den Aktivitäten nachzugehen, die ihr Freude bereiten.
- Ermutigen Sie die Person dazu, sich nicht permanent zu isolieren, sondern weiterhin Zeit mit nahestehenden Menschen zu verbringen.
- Ermutigen Sie die Person dazu, sich ab und zu von schmerzlichen Gefühlen auszuruhen (z. B. machen Sie Vorschläge und ermuntern Sie zu gelegentlichen Aktivitäten, die der trauernden Person eine Pause verschaffen und verhindern, dass sie unentwegt über ihre Gefühle nachdenkt). Helfen Sie der Person dabei, die Situation zu akzeptieren und versichern Sie ihr, dass es in der Zukunft wieder glückliche Momente und Tage geben wird.
- Unterstützen Sie die Person an Jahres- und Gedenktagen.

### Abschluss

Fassen Sie diesen Abschnitt zum Thema „Trauer“ zusammen und heben Sie folgende Punkte hervor:

- Es ist wichtig, der trauernden Person zu versichern, dass ihre Gefühle normal sind.
- Vermeiden Sie möglichst, der trauernden Person zu sagen, was sie fühlen oder tun „sollte“. Es gibt keine „richtige“ Art zu Trauern.
- Beurteilen Sie die Person nicht und nehmen Sie ihre Trauerreaktionen nicht persönlich (zur Trauer können extreme Gefühle und Verhaltensweisen gehören).
- Setzen Sie die Person nicht unter Druck „darüber hinwegzukommen“ und geben Sie ihr nicht das Gefühl, schon zu lange zu trauern. Dadurch kann sich der Heilungsprozess sogar verlangsamen. Es gibt keinen Zeitplan für Trauer.

## 7.6 Suizidalität



Psychosoziale BeraterInnen können Suizidalität begegnen, d. h. eine Person hegt Gedanken an eine Selbsttötung oder hat einen konkreten Plan, sich das Leben zu nehmen. Dies tritt in verschiedenen Situationen auf, wenn z. B. eine Person „existentielles“ Leid erfährt, unter langanhaltender Trauer oder an Depressionen leidet.

Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass es wichtig ist, mit Hilfesuchenden darüber zu sprechen, wenn sie der Meinung sind, diese könnten einen Suizid in Betracht ziehen. Einige psychosoziale BeraterInnen befürchten

möglicherweise, dass sie, wenn sie jemanden auf suizidale Gedanken ansprechen, diese Person dadurch erst auf diesen Gedanken bringen, was jedoch nicht der Fall ist! Im Gegenteil: Personen, die an Suizid denken, erzählen oftmals bereitwillig von ihren Gedanken und Plänen und können es als Erleichterung empfinden, darüber sprechen zu können und Hilfe und Unterstützung zu erhalten. Psychosoziale BeraterInnen sollten die betroffene Person so schnell wie möglich an professionelle Hilfe weitervermitteln. In dieser Situation ist es notwendig, die Vertraulichkeit aufzugeben, wie bereits an früherer Stelle erwähnt wurde.



Besprechen Sie PPT 35 „Warnsignale für Suizid“.

**PPT 35: Warnsignale für Suizid.**

**Warnsignale für Suizid**

- Davon sprechen, sich selbst etwas anzutun oder sich umzubringen
- Ausdruck starker Gefühle der Hoffnungslosigkeit oder in der Falle zu sitzen
- Eine ungewöhnlich intensive Auseinandersetzung mit dem Tod oder dem Sterben
- Rücksichtsloses Verhalten, als ob ein Todeswunsch bestehe (z. B. Überfahren roter Ampeln)
- Andere besuchen oder anrufen, um sich zu verabschieden
- Die eigenen Angelegenheiten ordnen (wertvolle Besitztümer verschenken, offene Fragen klären)
- Aussagen wie: „Ohne mich ginge es allen besser“ oder „Ich will hier raus“
- Ein plötzlicher Stimmungswandel von tief deprimiert zu ruhig und froh

**Aktivität: Suizidalität**



**Zweck**

Lernen, wie man Hilfesuchende mit suizidalen Gefühlen unterstützt.

**Durchführung**

Teilen Sie die Gruppe für ein Rollenspiel in Paare auf (ein/e Hilfesuchende/r und ein/e psychosoziale/r BeraterIn):

Erklären Sie, dass es in diesem Rollenspiel um zwei Aspekte geht. 1) Eine gute Art zu finden, den/die Hilfesuchende/n nach seinen/ihren Gefühlen zu fragen und danach, ob er/sie suizidale Gedanken hegt. 2) Die Weitervermittlung an einen Spezialisten üben.

Führen Sie das Rollenspiel etwa 10 Minuten lang durch.

*Anweisungen für die Hilfesuchenden:*

Denken Sie an die Situation, die Sie darstellen werden (z. B. Verlust einer Beziehung oder des Arbeitsplatzes). Wählen Sie eine Situation, die zu Ihrer Zielgruppe passt.

Machen Sie im Verlauf des Rollenspiels Anspielungen auf ihr Problem und stellen Sie „den Sinn von allem“ in Frage. Sagen Sie aber nicht direkt, dass Sie einen Suizid in Betracht ziehen.

*Anweisungen für psychosoziale BeraterInnen:*

Hören Sie dem/der Hilfesuchenden zu und beurteilen Sie das Ausmaß des Problems. Fragen Sie nach dem Risiko eines Suizids und versuchen Sie, gemeinsam mit dem/der Hilfesuchenden eine Entscheidung bezüglich der Inanspruchnahme von professioneller Hilfe zu treffen.

**Diskussionspunkte**

Bringen Sie die TeilnehmerInnen zusammen und diskutieren Sie folgende Fragen:

- *Wie fand der/die psychosoziale BeraterIn das Gespräch?*
- *War es einfach, zu erkennen, ob die Person suizidale Gefühle hegte?*
- *Wie empfand der/die Hilfesuchende Fragen nach seinen/ihren Gedanken an Suizid?*
- *Wie wurden Sie/haben Sie an professionelle Hilfe weitervermittelt?*

**Abschluss**

Betonen Sie, dass psychosoziale BeraterInnen Warnsignale für Suizid niemals ignorieren sollten. Wenn eine Person Anzeichen für suizidale Verhaltensweisen zeigt, sollte sie immer an einen Spezialisten weitervermittelt werden.



Foto: Australisches Rotes Kreuz/Rodney Dekker

## Abschluss

Psychosoziale BeraterInnen sollten Warnsignale für Suizid niemals ignorieren. Falls eine Person suizidale Gedanken hegt, muss sie an einen Spezialisten weitervermittelt werden. Ist dies der Fall, müssen psychosoziale BeraterInnen den gesamten Gesprächsverlauf sowie die Weitervermittlung und die Empfehlungen, die gemeinsam mit dem/der Hilfesuchenden vereinbart wurden, genau dokumentieren. Psychosoziale BeraterInnen, die bei einer Person Suizidalität vermuten, sollten sich stets mit ihrem/r SupervisorIn bzw. Vorgesetzten beraten.

Falls es in Ihrer Organisation ein bestimmtes Verfahren für den Umgang mit suizidalen Personen gibt, stellen Sie sicher, dass Sie dies den TeilnehmerInnen erklären und sie mit der erforderlichen Dokumentation vertraut machen.

*Die gesetzlichen Vorschriften zum Umgang mit suizidalen Hilfesuchenden variieren von Land zu Land. Stellen Sie sicher, dass Sie die gesetzlichen Anforderungen **kennen**, soweit diese die Berichterstattung, Weitervermittlung und Dokumentation dessen regeln, was für suizidale Personen unternommen wird. Dazu können beispielsweise die Verfahren für die Weitervermittlung von suizidalen Personen für eine Behandlung gegen ihren Willen sowie die Information der TeilnehmerInnen über ihre Verpflichtungen zur Berichterstattung und Weitervermittlung zählen. Schließen Sie diesen Abschnitt ab, indem Sie relevante Informationen über die Gesetzgebung und die Verantwortlichkeiten von psychosozialen BeraterInnen sowie Ihrer Organisation bereitstellen.*

# MODUL 8:

## PSYCHISCHE ERSTE HILFE (PEH)

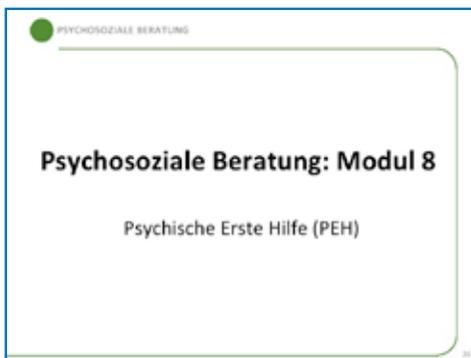


### LERNPUNKTE

- Was ist Psychische Erste Hilfe?
- PEH: Wann, wo und mit wem?
- Schritt-für-Schritt-Leitfaden zur PEH
- Grundlagen der Leistung von PEH
- Wichtige Dinge, die man beachten sollte
- Was passiert als nächstes?

Verwenden Sie PPT 36 „Psychische Erste Hilfe“ zur Einführung des Moduls.

### PPT 36: Psychische Erste Hilfe



Psychosoziale BeraterInnen werden möglicherweise mit Situationen konfrontiert, in denen sie Menschen helfen müssen, die vor Kurzem eine Krisensituation erlebt haben und sich in einer akuten Notlage befinden. Vielleicht waren sie an einem Unfall beteiligt, wurden verletzt oder körperlich angegriffen. Möglicherweise haben sie eine Naturkatastrophe oder einen Brand erlebt, oder sie haben vielleicht gerade erschütternde Neuigkeiten vom Tod oder einer ernsten Erkrankung einer nahestehenden Person erhalten. Mithilfe von Kenntnissen über die Leistung von Psychischer Erster Hilfe können psychosoziale BeraterInnen in dieser Situation effektiv reagieren. Wenn eine Person gerade ein erschütterndes Ereignis durchgemacht hat, kann sie sich überwältigt, verletzlich, ängstlich, unsicher oder verwirrt fühlen. Die Person erlebt möglicherweise eine plötzliche emotionale Belastung, Trauer, Zorn oder ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit, fühlt sich vielleicht sogar apathisch oder empfindungslos. Wenn sich eine Person in einem Schockzustand oder einer Krise befindet, kann es ihr schwer fallen, klar zu denken und zu wissen, was zu tun ist, um Hilfe in der Situation oder für sich selbst zu erhalten.

Mithilfe der Prinzipien von Psychischer Erster Hilfe (PEH) können psychosoziale BeraterInnen verstehen, was sie in einer solchen Situation sinnvollerweise tun und sagen können. Gleichzeitig wird ihr Vertrauen in die eigene Fähigkeit gestärkt, Menschen in akuten Notlagen zu helfen.



Foto: Australisches Rotes Kreuz/Rodney Dekker



## Aktivität: Wann sollte man PEH einsetzen?

### Zweck

Mögliche Ereignisse aufzählen, denen die TeilnehmerInnen als psychosoziale BeraterInnen begegnen und in denen Sie PEH leisten können

### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, unterschiedliche Krisenereignisse zu nennen, die den Menschen, denen sie helfen, begegnen können. Halten Sie Beispiele auf einer Flipchart fest. Prüfen Sie mithilfe der unten stehenden Liste, dass die TeilnehmerInnen die gesamte Bandbreite möglicher Situationen abdecken:

- Unfälle und Brände
- Zwischenmenschliche Gewalt (z. B. sexuelle Gewalt, Raubüberfälle)
- Krieg und Terrorangriffe
- Schockierende Nachrichten (z. B. Tod oder ernste Erkrankung einer nahestehenden Person)
- Naturkatastrophen.

Bitten Sie die TeilnehmerInnen anschließend, darüber nachzudenken und zu notieren, was eine Person in einer Notlage unmittelbar **benötigen könnte**. Betonen Sie während der Diskussion, dass Menschen in Not sehr wahrscheinlich sowohl emotionale als auch praktische Unterstützung benötigen.

## 8.1 PEH: Was, wo und wann?



Die nächsten drei Abschnitte enthalten eine Einführung in PEH.

**Was:** PEH ist die fürsorgliche Unterstützung von Menschen, die ein äußerst erschütterndes Ereignis oder eine solche Situation erlebt haben. Dazu gehört es, ihnen mit Wärme und Empathie zu begegnen und ihnen zuzuhören – Fähigkeiten und Wissen, die psychosoziale BeraterInnen auch bei ihren alltäglichen Aufgaben benötigen. Darüber hinaus kann auch gehören, eine sichere Umgebung für die Betroffenen zu schaffen und ihnen zu helfen, mit ihren praktischen Bedürfnissen und Problemen infolge des krisenhaften Ereignisses umzugehen. Diese Unterstützung kann die Person stärken und sie wieder in die Lage versetzen, für sich selbst und andere zu sorgen.

**Wo:** PEH kann an jedem Ort geleistet werden, der für psychosoziale BeraterInnen und Hilfesuchende sicher ist. Das kann in einem Gemeindezentrum, einem Krankenhaus oder sogar am Schauplatz des Unglücks oder eines anderen krisenhaften Ereignisses sein. Sollte die Hilfe am Schauplatz eines Unfalls oder einer Katastrophe geleistet werden, ist es wichtig, dass psychosoziale BeraterInnen zunächst für die eigene

Sicherheit und anschließend die Sicherheit der Person, der sie helfen, sorgen. Falls nötig und möglich, sollten psychosoziale BeraterInnen der betroffenen Person helfen, an einen sicheren Ort zu gelangen. Versuchen Sie, einen ruhigen Ort für die Person zu finden, an dem sie sich ausruhen und sprechen kann und der etwas Privatsphäre, die dem Alter, der Kultur oder dem Geschlecht der Person angemessen ist, bietet.

**Wann:** Je nach Art der geleisteten Arbeit können psychosoziale BeraterInnen Menschen unmittelbar nach einem erschütternden Ereignis oder wenige Tage oder Wochen nach einer solchen Situation begegnen. PEH wird normalerweise für Menschen in akuten Notsituationen unmittelbar geleistet. Sie kann allerdings bei Betroffenen, die noch immer ausgeprägte Stresssymptome erleben oder die emotionale und praktische Unterstützung durch PEH benötigen, auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

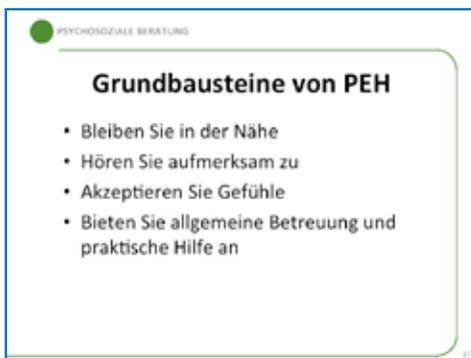
8.2

## Grundbausteine von PEH: Unterstützende Kommunikation und praktische Hilfe



Zeigen Sie PPT 37 „Grundbausteine von PEH“ - besprechen Sie die Stichpunkte unter Berücksichtigung folgender Hinweise.

### PPT 37: Grundbausteine von PEH



#### 1. Bleiben Sie in der Nähe

Menschen in einer Krise verlieren vorübergehend ihre Sicherheit und ihr Vertrauen in die Welt. Die Welt kann plötzlich gefährlich, chaotisch oder unsicher erscheinen und die betroffene Person kann sogar den Glauben an das Gute im Menschen verlieren. Psychosoziale BeraterInnen können ihr helfen, Sicherheit und Vertrauen wiederzugewinnen, indem sie in der Nähe und ruhig bleiben, auch wenn die Person starke Emotionen ausdrückt. Authentisch, aufrichtig und ehrlich zu sein hilft Menschen in einer Notlage dabei, wieder ein Gefühl von Vertrauen und Sicherheit aufzubauen.

#### 2. Aufmerksam zuhören

Sich Zeit zu nehmen, um den Berichten der betroffenen Person zuzuhören, hilft dieser oftmals dabei, das Erlebte zu verstehen und zu verarbeiten. Psychosoziale BeraterInnen zeigen, dass sie zuhören, indem sie der Person ehrliche Aufmerksamkeit widmen, sowohl mit Worten als auch durch ihre Körpersprache (siehe Modul 5 zu guter Kommunikation).

#### 3. Gefühle akzeptieren

Es ist wichtig, gegenüber dem, was die Person sagt, offen zu sein und ihre Gefühle und Interpretation der Ereignisse zu akzeptieren. Psychosoziale

BeraterInnen sollten nicht versuchen, die Fakten oder die Wahrnehmung der Person von den Ereignissen zu korrigieren. Empathie und Respekt für die Person tragen dazu bei, ihre Gefühle zu akzeptieren. Ehrliche und positive Bemühungen um das Wohlergehen und die Würde der Person in Not sind ebenfalls wichtig, um ihr zu helfen, sich davon zu erholen.

#### 4. Allgemeine Betreuung und praktische Hilfe anbieten

Wenn eine Person eine Krisensituation erlebt hat oder sich in einem Schockzustand befindet, kann es äußerst hilfreich sein, wenn psychosoziale BeraterInnen in praktischen Angelegenheiten zur Hand gehen und unterstützen. Dazu kann gehören, jemanden zu kontaktieren, der bei der Person bleiben kann, zu organisieren, dass die Kinder von der Schule abgeholt werden, der Person mit dem Transport nach Hause zu helfen oder ihr zu helfen, medizinische Versorgung oder andere benötigte Unterstützung zu erhalten. Denken Sie gleichzeitig daran, die Wünsche der Person zu respektieren und nicht zu viel Verantwortung zu übernehmen. Unterstützen Sie die Person stattdessen dabei, wieder die Kontrolle über ihre eigene Situation zu gewinnen, Möglichkeiten abzuwägen und eigene Entscheidungen zu treffen. Dadurch können Sie die Person dazu befähigen, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen.



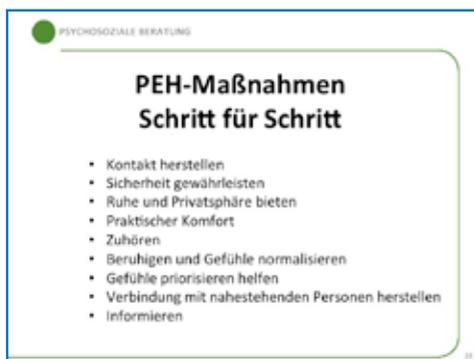


### 8.3 PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt



Verwenden Sie PPT 38 „PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt“ sowie die unten stehenden Hinweise bei der Besprechung der Stichpunkte. Verteilen Sie das Handout „PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt“, das online erhältlich ist.

#### PPT 38: PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt



#### PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt

1. *Kontakt herstellen:* Nehmen Sie mit der Person Kontakt auf, indem Sie sich selbst vorstellen (nennen Sie Ihren Namen und Ihre Agentur) und beschreiben, wie Sie helfen können.
2. *Für Sicherheit sorgen:* Falls nötig und möglich, sorgen Sie dafür, dass sich die Person außerhalb möglicher Gefahren in der Situation befindet und keinen beunruhigenden Bildern oder Geräuschen, den Medien oder Zuschauern ausgesetzt ist.
3. *Für Ruhe und Privatsphäre sorgen:* Suchen Sie, wo dies angemessen und möglich ist, einen ungestörten und ruhigen Ort, an dem sich die Person ausruhen oder sprechen kann, wenn sie das möchte.
4. *Praktischer Komfort:* Bieten Sie praktischen Komfort wie etwa ein Glas Wasser oder eine Decke an.
5. *Zuhören:* Fragen Sie die Person, ob sie über das, was passiert ist, sprechen möchte, und hören Sie der Erzählung und möglichen Gefühlen oder Bedenken, die geäußert werden, aufmerksam zu. Falls die Person nicht sprechen möchte, bleiben Sie einfach bei ihr.
6. *Beruhigen und Gefühle besänftigen:* Beruhigen Sie die Person und versichern Sie ihr, dass eine emotionale Reaktion auf ein tief erschütterndes Ereignis normal und menschlich ist.
7. *Bedürfnisse priorisieren helfen:* Fragen Sie die Person danach, was sie braucht und unterstützen Sie sie dabei, zu bedenken, was dringend ist und was warten kann. Helfen Sie der Person, falls notwendig, dabei, dringende Bedürfnisse wie Unterkunft und medizinische Versorgung zu befriedigen.
8. *Verbindung mit nahestehenden Personen herstellen:* Helfen Sie der Person dabei, Kontakt mit nahestehenden Personen aufzunehmen, die Unterstützung bieten können.
9. *Informieren:* Geben Sie sachliche Informationen (d. h. Namen und Kontaktinformationen) dazu, wo und wie zusätzliche Unterstützung erhalten werden kann.



## Aktivität: PEH

### Zweck

PEH in einer sicheren Umgebung üben.

### Durchführung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, sich in Kleingruppen aufzuteilen und teilen Sie jeder Gruppe ein Fall-Szenario zu. *(Beispiele für Fall-Szenarien sind online erhältlich. Versuchen Sie, Fall-Szenarien zu verwenden, die zu Ihrer Organisation und den Rahmenbedingungen, die den TeilnehmerInnen sehr wahrscheinlich begegnen werden, passen).*

Bitten Sie jede Kleingruppe, die Schritte, die sie mit der

betroffenen Person in diesem Szenario

im Rahmen von PEH unternehmen würden, im Rollenspiel darzustellen und dabei die Grundbausteine von PEH sowie die Schritt-für-Schritt-Maßnahmen zu berücksichtigen.

Räumen Sie 10-15 Minuten für das Rollenspiel ein.

Erinnern Sie die TeilnehmerInnen daran, dass das Rollenspiel nicht perfekt sein muss. Der wichtigste Aspekt von PEH ist es, der betroffenen Person ehrliche Sorge, Wärme und Anteilnahme entgegenzubringen.

Bitten Sie nach dem Rollenspiel um Feedback.

## Abschluss

Schließen Sie das Modul ab, indem Sie die TeilnehmerInnen fragen, was ihrer Ansicht nach bei der Leistung von PEH wichtig ist. Sie können die genannten Punkte zur Diskussion auf einer Flipchart festhalten. Betonen Sie mithilfe nachfolgender Notizen die wichtigen Aspekte, die bei der Leistung von PEH beachtet werden müssen:

- Seien Sie vertrauenswürdig und halten Sie gegebene Versprechen ein.
- Nutzen Sie nie die Beziehung zu einer Person, der Sie helfen, aus.
- Respektieren Sie das Recht der Menschen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen, und gehen Sie mit ihren Fragen und Bedürfnissen einfühlsam um.
- Seien Sie nicht zu ein- oder aufdringlich und zwingen Sie die Person nicht, Ihnen ihre Geschichte zu erzählen, wenn sie das nicht möchte.
- Wahren Sie Vertraulichkeit: Behalten Sie das, was Ihnen eine Person erzählt sowie Einzelheiten zu ihrer Erfahrungen entsprechend für sich.
- Seien Sie sich der Grenzen Ihrer Rolle als psychosoziale/r BeraterIn bewusst und wann Sie jemanden an professionelle Unterstützung weitervermitteln müssen.

*Verteilen Sie die Verhaltensregeln für PEH*

# MODUL 9:

## SELBSTHILFE



### LERNPUNKTE

- Ressourcen und mögliche Ursachen für Stress erkennen
- Persönliche Bewältigungsstrategien identifizieren
- Die Bedeutung von KollegInnenhilfe verstehen
- Die Rolle des Teams und der Organisation bei der Selbsthilfe erkennen.

Verwenden Sie PPT 39 „Selbsthilfe“ zur Einführung dieses Moduls. Dieser Abschnitt befasst sich mit den eigenen Ressourcen von psychosozialen BeraterInnen im Hinblick auf Selbst- und KollegInnenhilfe und mit denen der Organisation. Besprechen Sie mithilfe der nachfolgenden Notizen die Bedeutung von Selbsthilfe und führen Sie anschließend die Aktivität zu persönlichen Ressourcen durch.

#### PPT 39: *Selbsthilfe*

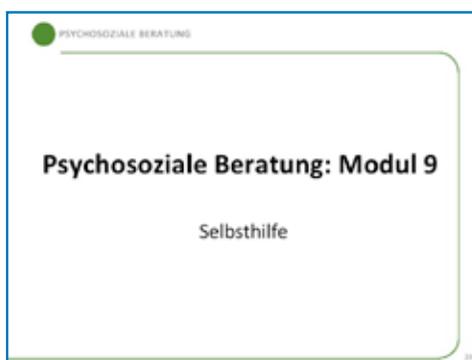
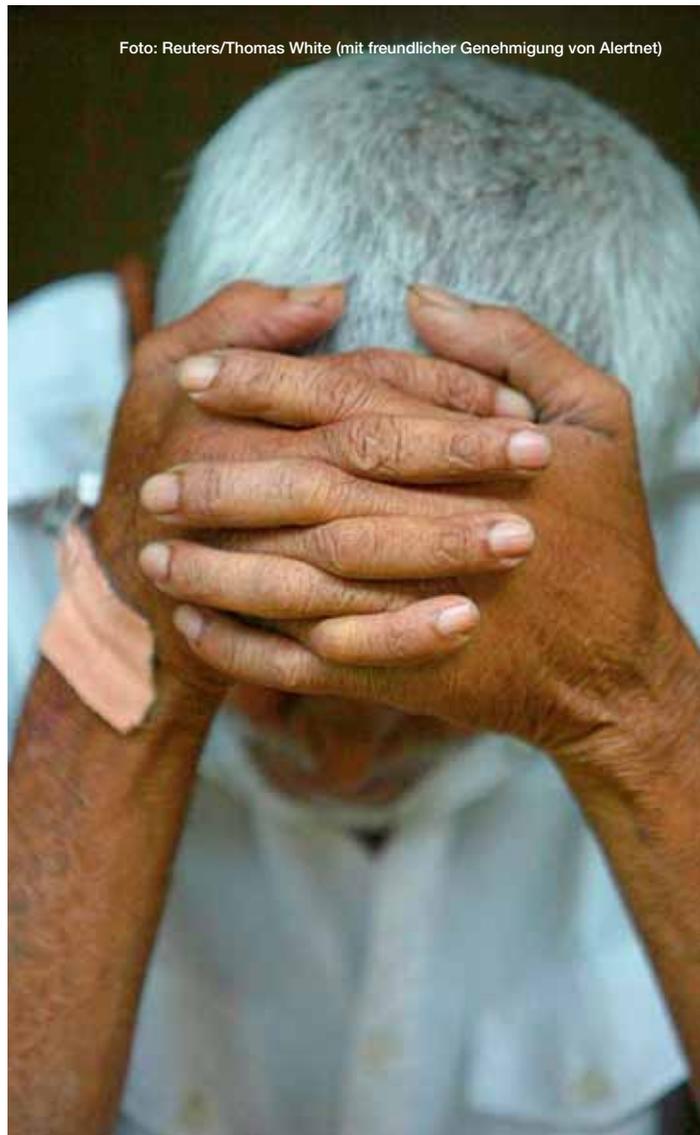


Foto: Reuters/Thomas White (mit freundlicher Genehmigung von Alertnet)





Erklären Sie den TeilnehmerInnen, dass es sehr lohnenswert sein kann, psychosoziale/r BeraterIn zu werden. Die Unterstützung und Fürsorge, die wir Menschen in schweren Zeiten bieten, sind wichtig für diejenigen, die wir unterstützen, können aber auch unserem eigenen Leben einen besonderen Sinn geben. Dennoch umfasst diese Arbeit auch gewisse Risiken und Verantwortlichkeiten. Wir können Menschen in akuten Notlagen oder mit ausgeprägten emotionalen Reaktionen begegnen und schlimme Berichte über Trauer, Verlust oder traumatische Erlebnisse hören. Als Helfer müssen wir gezielt für uns selbst sorgen, damit wir völlig präsent und für Menschen in Not da sein können. Daher sollten wir uns an die Dinge erinnern, von denen wir wissen, dass sie uns tagtäglich dabei helfen, emotional und physisch gesund zu bleiben. Mit ihrer Hilfe sind wir besser vorbereitet, wenn uns bei der Arbeit oder im Leben Herausforderungen begegnen. Wir können die Quellen unserer Resilienz besser nutzen, wenn wir regelmäßig auf sie achten und sie pflegen.

Jeder Mensch verfügt über natürliche Ressourcen zur Bewältigung der Herausforderungen des Lebens. Die Faktoren, die uns im Lauf unseres Lebens im Angesicht von Stress schützen, tragen zu unserer Resilienz bei. Eine Quelle unserer Resilienz ist unsere eigene Motivation für die Arbeit, die wir als psychosoziale BeraterInnen leisten. Menschen, die als psychosoziale BeraterInnen arbeiten möchten, sind oftmals durch ihr Mitgefühl dazu motiviert, anderen zu helfen. Oftmals ist dies der Fall, weil sie selbst schwere Zeiten durchgemacht haben und das Gefühl haben, dass sie anderen Menschen in Not etwas geben können.

Mitgefühl und Motivation sind Quellen der Resilienz. Dennoch ist es auch wichtig, unsere Erwartungen an unsere Arbeit zu kennen und zu prüfen, ob diese realistisch oder idealistisch sind. Realistische Erwartungen an das, was man in der Rolle als psychosoziale BeraterInnen geben und von dieser Arbeit zurückbekommen kann, ist ein grundlegender Aspekt der Selbsthilfe.

## Aktivität: Meine Ressourcen

### Zweck

Das Bewusstsein der TeilnehmerInnen für ihre eigenen Ressourcen bei der Bewältigung von Stress erweitern.

### Durchführung

Bitten Sie die jede/n TeilnehmerIn, Dinge aufzuschreiben, die ihm **Kraft geben**:

Welche Ressourcen tragen Sie in sich selbst, welche erhalten Sie von anderen und was tun Sie regelmäßig dafür, gesund zu bleiben? Auf welche Ressourcen können Sie insbesondere in schwierigen Zeiten zurückgreifen?

### Diskussionspunkte

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, einige Punkte, die sie aufgeschrieben haben, mit der Gruppe zu teilen. Sie können diese auf einer Flipchart verschiedenen Kategorien zuordnen, z. B.:

- *Persönliche Ressourcen: Persönlichkeit/ Eigenschaften, Sinn für Humor, Wissen und Erfahrung, Flexibilität, Fähigkeit, Menschen und Ereignisse ausgewogen zu betrachten (nicht alles als gut oder schlecht anzusehen), Fähigkeit, die Arbeit am Ende des Tages hinter sich zu lassen*
- *Menschen: Familie, Freunde, KollegInnen, Religionsgemeinschaften, Vorgesetzte und SupervisorInnen*
- *Aktivitäten: Sport, gesunde Ernährung, ausreichende Erholung, Hobbys, Yoga oder Meditation, Gebet*



Fragen Sie, ob die TeilnehmerInnen für schwere Zeiten besondere oder andere Ressourcen aufgeschrieben haben. Fragen Sie, ob man in schweren Zeiten besonders darauf achten muss, für sich selbst zu sorgen?

### Abschluss

Empfehlen Sie den TeilnehmerInnen, ihre Listen als Erinnerung an ihre Ressourcen und Strategien zur Bewältigung zu behalten.

## 9.1 Ursachen für Stress



### Aktivität: Was sind potenzielle Ursachen für Stress für psychosoziale BeraterInnen?

#### Zweck

Den TeilnehmerInnen die Ursachen für Stress bei der Arbeit als psychosoziale BeraterInnen bewusst machen

#### Durchführung

Fragen Sie die TeilnehmerInnen:

Welche Art von Stress begegnet Ihnen oder erwartet Sie bei Ihrer Tätigkeit? Denken Sie umfassend - nicht nur an die Menschen, denen Sie helfen, sondern auch an mögliche Stressfaktoren, die wir uns selbst oder unsere ArbeitskollegInnen schaffen.

Halten Sie einige Beispiele auf einer Flipchart fest.

#### Abschluss

Schließen Sie die Übung ab, indem Sie zusätzliche Stressfaktoren aus nachfolgender Liste hinzufügen (falls notwendig). Fahren Sie mit dem nächsten Thema fort, das aufzeigt, wie wichtig ein Bewusstsein für Stressfaktoren und die damit verbundenen Risiken ist.

- Schwierigen (z. B. wütenden oder frustrierten) oder unzufriedenen Hilfesuchenden begegnen
- Arbeit mit Menschen mit ausgeprägten Stresssymptomen
- Berichte von schwerem Verlust, Tragödien oder von Zerstörung hören
- Arbeit mit Klienten, die möglicherweise ein Risiko für sich selbst sind
- Begegnung mit Tod oder Verletzung im Verlauf der Arbeit
- Idealistische Vorstellungen davon, was psychosoziale BeraterInnen tun können, um anderen zu helfen
- Das Gefühl, für jemanden, dem man hilft, alle Probleme lösen zu müssen
- Schuldgefühle, weil man auf die eigenen Bedürfnisse nach Ruhe und Unterstützung achtet
- Sich von KollegInnen oder dem/der eigenen SupervisorIn nicht unterstützt fühlen
- Schwierige Dynamik im Team oder die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern, die unter Stress leiden.

## 9.2 Mögliche Konsequenzen von Stress: Mitgefühlerschöpfung und Ausgebranntsein



Verwenden Sie PPT 40 „Mitgefühlerschöpfung“ zur Erklärung der Merkmale von Mitgefühlerschöpfung.

Fragen Sie die TeilnehmerInnen, warum es wichtig ist, sich möglicher Stressfaktoren bewusst zu sein.

Eine Antwort könnte lauten: Sich möglicher Stressfaktoren bewusst zu sein ist wichtig, um Mitgefühlerschöpfung und/oder Ausgebranntsein zu vermeiden.

### PPT 40: Mitgefühlerschöpfung

**Mitgefühlerschöpfung**

**Mitgefühlerschöpfung** ist ein allmähliches Schwinden des Mitgefühls für diejenigen, die nach Hilfe suchen. Dies kann mit Gefühlen der Hilflosigkeit oder Hoffnungslosigkeit bei der eigenen Arbeit, negativen Sichtweisen auf die Hilfesuchenden, Selbstzweifeln oder Inkompetenz einhergehen.

Mitgefühlerschöpfung stellt ein Risiko für psychosoziale BeraterInnen dar, die viele Berichte über Tragödien, Verlust oder Verletzungen hören. Sie ist durch den schrittweisen Verlust des Empfindens von Mitgefühl für Hilfesuchende charakterisiert und kann darüber hinaus mit Folgendem einhergehen: Gefühle der Hilflosigkeit oder Hoffnungslosigkeit bei der eigenen Arbeit, negative Sichtweise auf Hilfesuchende, Selbstzweifel oder Inkompetenz.

Verwenden Sie PPT 41 „Ausgebranntsein“

### PPT 41: **Ausgebranntsein**



The image shows a presentation slide with a blue border. At the top left, there is a green circle and the text 'PSYCHOSOZIALE BERATUNG'. The main title is 'Ausgebranntsein'. Below the title, there is a paragraph defining the term: 'Ausgebranntsein ist ein Zustand der physischen und emotionalen Erschöpfung aufgrund chronischer Arbeitsbelastung. Er wird durch folgende Merkmale charakterisiert:'. Below this, there is a bulleted list of six characteristics: '•Emotionale Erschöpfung', '•Verbrauchte Energie', '•Verlust von Begeisterung und Motivation', '•Reduzierte Effizienz bei der Arbeit', '•Pessimismus oder Zynismus', and '•Verlust des Gefühls für die eigene Leistung bei der Arbeit.'.

Ausgebranntsein ist ein Zustand der physischen und emotionalen Erschöpfung aufgrund chronischer Arbeitsbelastung. Dies bedeutet, dass der Stress Überhand gewonnen hat und die Person ihre Bewältigungsstrategien nicht länger wirksam nutzen kann. Ausgebranntsein wird durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Emotionale Erschöpfung
- Verbrauchte Energie, Müdigkeit
- Verlust von Begeisterung und Motivation
- Reduzierte Effizienz bei der Arbeit
- Pessimismus oder Zynismus
- Verlust des Gefühls für die eigene Leistung bei der Arbeit
- Veränderungen in der Einstellung oder im Verhalten (z. B. Vernachlässigung der persönlichen Sicherheit oder der eigenen Bedürfnisse, Gefühlsausbrüche, Rückzug von KollegInnen und nahestehenden Menschen).

Wenn es zu Ausgebranntsein kommt, kann es für die Person schwierig sein, sich von der Situation zu distanzieren oder die Anzeichen für Stress selbst zu



Foto: Ferdinand Garoff

erkennen. Es ist wichtig, dass alle – auch die anderen Teammitglieder und SupervisorInnen - erkennen und verstehen, was vor sich geht, um den/die psychosoziale/n BeraterIn unterstützen zu können.

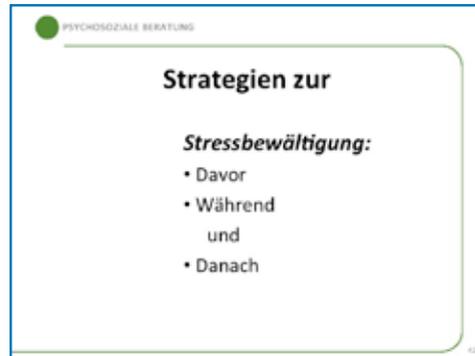
### 9.3 Stressbewältigung



Erklären Sie, dass psychosoziale BeraterInnen gute Strategien für die Stressbewältigung und ihr Wohlbefinden **vor**, **während** und **nach** der Arbeit mit Menschen in Notlagen oder Krisensituationen nutzen können.

Zeigen Sie PPT 42 „Stressbewältigung“

#### PPT 42: Stressbewältigung



## Aktivität: Strategien zur Stressbewältigung

### Zweck

Das Bewusstsein für unterschiedliche Strategien im Umgang mit Stress erweitern.

### Durchführung

Teilen Sie die Gruppe in drei Kleingruppen auf. Bitten Sie die erste Gruppe, über folgende Frage zu sprechen: „Was können Sie **vor** der Arbeit zur Stressbewältigung tun?“

Bitten Sie die zweite Gruppe zwei, über folgende Frage zu sprechen: „Was können Sie **während** der Arbeit zur Stressbewältigung tun?“

Bitten Sie die dritte Gruppe, über folgende Frage zu sprechen: „Was können Sie **nach** der Arbeit zur Stressbewältigung tun?“

Geben Sie jeder Gruppe 5 Minuten Zeit, ihre Frage zu diskutieren und bitten Sie sie anschließend, die Ergebnisse der Gruppe mitzuteilen.

### Diskussionspunkte

Vertiefen Sie die Antworten, indem Sie die TeilnehmerInnen fragen, was man tun kann, um sich selbst

in besonders belastenden Zeiten zu helfen (verweisen Sie auf die Ressourcen, die in der vorherigen Übung notiert wurden), und was sie sich in Zeiten von Stress von ihrem Team und ihrer Organisation wünschen, (d. h. was hilfreich für sie wäre). Halten Sie während der Gruppendiskussion die unterschiedlichen Strategien, die für Einzelpersonen und Teams hilfreich sein können, sowie Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Antworten fest. Während eine Person beispielsweise lieber allein gelassen werden möchte, wenn sie verärgert ist, und Zeit braucht, um sich zu beruhigen, möchte eine andere Person lieber mit jemandem reden können. Behutsamkeit und Flexibilität im Umgang miteinander sind zentral für die reibungslose Zusammenarbeit eines Teams. Halten Sie die Strategien zur Stressbewältigung zu unterschiedlichen Zeiten, also vor, während und nach der Arbeit, fest.

### Abschluss

Schließen Sie die Diskussion ab, indem Sie auf die unterschiedlichen Strategien, die sich einsetzen lassen und je nach Person unterschiedlich sind, kurz eingehen. Verteilen Sie das Handout „Strategien zur Stressbewältigung: davor, während und danach“.



## STRATEGIEN ZUR STRESSBEWÄLTIGUNG: davor, während und danach

### **Davor:**

- Erkennen Sie mögliche Stressfaktoren und Risiken für Ihr Wohlbefinden als psychosoziale/r BeraterIn.
- Pflegen Sie eine gesunde Lebensweise (ausreichend Erholung, Sport und gesunde Ernährung).
- Seien Sie sich Ihrer Ressourcen zur Bewältigung bewusst.
- Beurteilen Sie ehrlich, wie gut Sie dafür gerüstet sind, anderen in einer beliebigen Situation zu helfen (d. h. beurteilen Sie anhand Ihrer körperlichen Verfassung und Lebenssituation, ob Sie in dieser Situation in der Lage sind, eine helfende Rolle zu übernehmen.)
- Nehmen Sie an Einsatzbesprechungen oder Trainingssitzungen teil, um sich auf Ihre Rolle vorzubereiten.
- Beschaffen Sie sich eine klare Stellenbeschreibung.
- Sorgen Sie für klare Kommunikationswege mit SupervisorInnen und Führungskräften.
- Finden Sie heraus, welche Art der Unterstützung Ihre Agentur/Organisation anbietet und wie man darauf zugreifen kann.
- Lernen Sie Ihre Teammitglieder kennen und entwickeln Sie unterstützende Beziehungen mit ihnen.

### **Während:**

- Halten Sie angemessene Arbeitszeiten ein.
- Sorgen Sie, wo immer das möglich ist, für angemessene Arbeitsbedingungen.
- Achten Sie auf erste Anzeichen für eigenen Stress und Stress bei Teammitgliedern und leiten Sie Maßnahmen ein, um zu verhindern, dass weitere Probleme entstehen.
- Seien Sie bereit, einen Supervisor um Hilfe oder anderweitige Unterstützung zu bitten, wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihre Stressbelastung hoch ist oder Sie mit einer besonders schwierigen Situation konfrontiert sind.
- Begegnen Sie anderen Teammitgliedern mit Respekt, Geduld und Verständnis, insbesondere, wenn Sie in besonders schwierigen Situationen arbeiten.
- Stellen Sie angemessene Erwartungen an das, was Sie in Ihrer Arbeit leisten oder nicht leisten können.
- Nehmen Sie an Supervisionen teil und bitten Sie den Supervisor bei Bedarf um Hilfe.
- Nehmen Sie an jeglichen unterstützenden Sitzungen oder Team-Meetings teil, um Ihre Erfahrungen und Gefühle im Verlauf der Arbeit zu teilen.
- Lassen Sie die Arbeit am Ende des Tages oder nach Abschluss eines Auftrags hinter sich.
- Nehmen Sie sich Zeit für Erholung und Entspannung.
- Achten Sie auf und pflegen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse und die Ihrer Familie.
- Sprechen Sie mit Teammitgliedern, Freunden und nahestehenden Personen, die Sie unterstützen können.

### **Danach:**

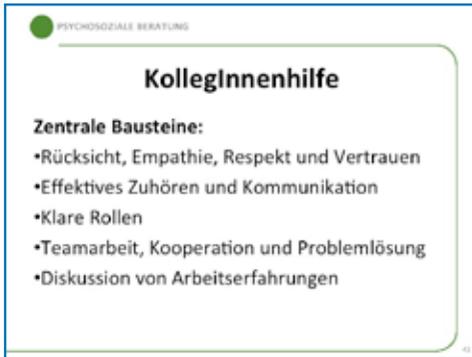
- Nehmen Sie sich Zeit, um sich mit Ihren Erfahrungen auseinanderzusetzen und sich mit diesbezüglich schwierigen Aspekten auszusöhnen.
- Nehmen Sie mit einem/r SupervisorIn eine ehrliche Beurteilung Ihrer Arbeit vor, in der Sie anerkennen, was Sie gut gemacht haben und an welche Grenzen Sie gestoßen sind.
- Beobachten Sie sich selbst und die Teammitglieder auf Anzeichen für Stress, die erst einige Zeit nach der Arbeit in einer besonders schwierigen Situation oder mit einem schwierigen Klienten auftreten können.
- Nehmen Sie an jeglichen unterstützenden Sitzungen oder Team-Meetings zur Nachbesprechung teil, in denen Sie sich mit Ihren Gefühlen und Erfahrungen auseinandersetzen und diese mit anderen teilen können.
- Bitten Sie um Hilfe und Unterstützung beim Umgang mit schwierigen Gefühlen oder Anzeichen für Stress, die Sie erleben, nachdem Sie anderen geholfen haben. Nutzen Sie hierzu Ressourcen, die Ihre Organisation/Agentur oder andere Quellen bereitstellen.
- Seien Sie bereit, eine Weitervermittlung an einen Berater oder Spezialisten anzunehmen, falls Sie bemerken, dass die Stresssymptome Überhand nehmen.
- Nehmen Sie sich Zeit für Erholung und zur Entspannung nach besonders herausfordernden Arbeitsphasen, bevor Sie neue berufliche Pflichten annehmen.

## 9.4 KollegInnenhilfe



Zeigen Sie PPT 43 „KollegInnenhilfe“

### PPT 43: KollegInnenhilfe



Neben den Möglichkeiten, uns um uns selbst zu kümmern, bietet die KollegInnenhilfe psychosozialen BeraterInnen eine nützliche Strategie bei der Bewältigung von und beim Umgang mit Stress. Zur KollegInnenhilfe zählt man Unterstützung und Begleitung unter Teammitgliedern auf derselben Ebene.

Für psychosoziale BeraterInnen ist es oftmals hilfreich, zu wissen, dass andere Teammitglieder dieselben Gefühle und Reaktionen, Sorgen und Zweifel empfinden. Wahrscheinlich sind Teammitglieder auch mit dem Arbeitsumfeld, der Art der Aufgabe und den besonderen Stressfaktoren, die damit einhergehen, vertraut. Manchmal erscheint es einfacher, einen Kollegen/eine Kollegin auf derselben Ebene um Unterstützung zu

bitten als eine/n SupervisorIn oder eine Führungskraft. KollegInnen können gemeinsam kreative Strategien entwickeln, die innerhalb einer bestimmten Agentur oder einer bestimmten Situation gut funktionieren.

KollegInnenhilfe ist ein aktiver Prozess, der erfordert, dass sich KollegInnen für eine gegenseitige Unterstützung einsetzen und die Zeit und den Raum schaffen, um miteinander über Reaktionen, Gefühle und Wege zur Bewältigung zu sprechen. Die folgenden Merkmale sind wichtige Aspekte der KollegInnenhilfe:

- Rücksicht, Empathie, Respekt und Vertrauen
- Effektives Zuhören und Kommunikation
- Klare Rollen
- Teamarbeit, Kooperation und Problemlösung
- Diskussion von Arbeitserfahrungen

Es gibt viele verschiedene Arten der KollegInnenhilfe, dazu zählen:

- Buddy-Systeme
- Gruppen-Treffen zur KollegInnenhilfe
- Ausgebildete Kollegenhelfer

Strategien zur KollegInnenhilfe schaffen immer äußerst wirksam eine gute, offene Arbeitsatmosphäre unter KollegInnen, in der Helfer das Gefühl haben, verstanden zu werden und sich gegenseitig zu unterstützen.

Verteilen Sie das Handout „KollegInnenhilfe“.

## Abschluss

Schließen Sie den Abschnitt ab, indem Sie erklären, dass die Stressbewältigung und das Wohlergehen von psychosozialen BeraterInnen den Einsatz aller Beteiligten erfordern - von den psychosozialen BeraterInnen selbst über KollegInnen und Teammitglieder bis hin zu den Führungskräften der Organisation. Stress ist nicht das Problem einer einzelnen Person. Alle tragen dazu bei, eine unterstützende Arbeitsumgebung zu schaffen, Verständnis gegenüber den Anforderungen des Berufs aufzubringen und sich gegenseitig mit Fürsorge und Respekt zu behandeln.

# MODUL 10: AUSWERTUNG UND ABSCHLUSS

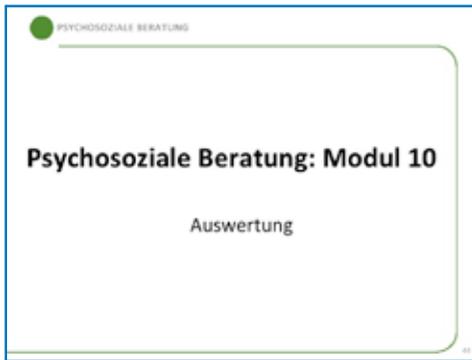


## 10.1 Auswertung



Verwenden Sie PPT 44 „Auswertung“ zur Einführung des letzten Moduls.

### PPT 44: Auswertung



Die Auswertung des Trainingsworkshops bietet den TeilnehmerInnen Gelegenheit, dem/der TrainerIn Feedback zu geben und zu klären, inwieweit die Ziele realistisch und die Erwartungen erreichbar waren. Feedback trägt im Lauf der Zeit zur Qualität des Trainings und der professionellen Entwicklung des Trainers/der Trainerin bei.



Foto: Palle Krone



## Aktivität: Auswertung

Die Auswertung kann mittels eines Auswertungsfragebogens erfolgen, der online verfügbar ist, oder in Form einer Auswertungsübung mit den GruppenteilnehmerInnen. Falls Sie beides einsetzen, sollten Sie den Fragebogen zuerst verteilen - andernfalls könnte die Diskussion in der Gruppe die Antworten, die die TeilnehmerInnen in den Fragebogen eintragen, beeinflussen.

Wenn Sie eine gute Beziehung zu den TeilnehmerInnen aufgebaut haben, können Sie um Kommentare bitten und zu konstruktiver Kritik ermutigen.

Bedenken Sie, dass es wichtig ist, das Feedback aus der Gruppenauswertung festzuhalten.

Folgende Fragen eignen sich für eine Gruppenauswertung:

- Inwieweit hat sich Ihr Wissen über psychosoziale Beratung erweitert?
- Inwieweit haben sich Ihre Fähigkeiten in der psychosozialen Beratung verbessert?
- Inwieweit wurden die Ziele des Workshops erreicht?
- Wie gut waren die Kursmaterialien zugänglich? Was war besonders nützlich? Welche Schwierigkeiten gab es?
- Was hat Ihnen an diesem Kurs gefallen?
- Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Kurs?
- Nennen Sie die drei wichtigsten Dinge, die Sie gelernt haben.
- Nennen Sie die bedeutendste Erfahrung, die Sie im Verlauf des Workshops gemacht haben.

## 10.2 Abschluss

Zeigen Sie die letzte PPT 45: Vielen Dank und auf Wiedersehen.

### PPT 45: *Vielen Dank und auf Wiedersehen*



Dies könnte eine gute Gelegenheit sein, um den TeilnehmerInnen zu erklären, wie die weitere Beurteilung ihrer Leistung während des Trainings erfolgt, wie und wann sie Näheres bezüglich der Arbeit als psychosoziale BeraterInnen erfahren oder diese aufnehmen können, und/oder über einen möglichen Prozess der Supervision informiert werden.

### Aktivität: Verabschiedung

Bitten Sie die TeilnehmerInnen, einen Kreis zu bilden.

Werfen Sie einander einen Ball zu und bitten Sie die Person, die den Ball fängt, etwas zu nennen, das sie aus dem Training mitnehmen wird. Das kann ein „Aha-Erlebnis“ sein oder etwas, das die Person für besonders wichtig hielt, etwas, das sie heute gelernt hat, ein neues Verständnis, eine neue Perspektive usw.

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit hierfür, damit jede/r TeilnehmerIn etwas sagen kann.

Nachdem die Gruppe zwei Tage miteinander verbracht hat, ist es wahrscheinlich, dass sich die TeilnehmerInnen einander verbunden fühlen. Sie haben persönliche Erfahrungen miteinander geteilt. Nehmen Sie sich deshalb, wie bei der Verabschiedung eines guten Freundes Zeit, um auf Wiedersehen zu sagen und auseinander zu gehen, und wünschen Sie den TeilnehmerInnen alles Gute bei ihrer Arbeit als psychosoziale BeraterInnen.





# ANHANG:

## DETAILLIERTER KURSPLANER

TAG 1				
MIN.	MODUL	LERNPUNKTE	AKTIVITÄTEN	MATERIALIEN
60	1. Begrüßung, Trainingsprogramm und Grundregeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennenlernen</li> <li>• Einführung in das Programm</li> <li>• Grundregeln für das Training vereinbaren.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vorstellung der TeilnehmerInnen (Ballwurf)</li> <li>2. Erwartungen (Interviews + Präsentation in Paaren)</li> </ol>	Ball
15	PAUSE			
40	2. Unsere Organisation und ihre Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den TeilnehmerInnen einen Überblick über die Organisation geben</li> <li>• Bedürfnisse der Zielgruppe(n) der Organisation identifizieren</li> <li>• Erwartungen der Organisation an psychosoziale BeraterInnen klären</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Organisation kennenlernen (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>2. Die Menschen, denen wir helfen (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> </ol>	Flipchart/ Whiteboard
15	PAUSE			
80	3. Die Rolle der psychosozialen BeraterInnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychosoziale Unterstützung als Bezugsrahmen von psychosozialer Beratung verstehen</li> <li>• Klarheit über die Rolle und die Verantwortlichkeiten von psychosozialen BeraterInnen erlangen</li> <li>• Den Verhaltenskodex, die Ethik und Werte, persönliche Voreingenommenheit und Vorurteile sowie das Prinzip der Vertraulichkeit verstehen</li> <li>• Erkennen, wie sich die persönlichen Probleme von psychosozialen BeraterInnen auf die Zusammenarbeit mit Hilfesuchenden auswirken können</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Filter (Ideensammlung in der gesamten Gruppe)</li> <li>2. Persönliche Grenzen (physische Aktivität in Paaren)</li> <li>3. Umgang mit persönlichen Problemen (Gruppendiskussion oder Rollenspiel)</li> </ol>	Fall- Szenarien
60	MITTAG PAUSE			
25	4. Weitervermittlungen und Berichterstattung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen, wann, wie und an wen Bericht erstattet oder Hilfesuchende weitervermittelt werden müssen, die zusätzliche oder spezialisierte Unterstützung benötigen.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wann man weitervermitteln sollte (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>2. Eine Weitervermittlung vornehmen (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> </ol>	Fall-Szenario Relevante Handouts: Verfahren zur Weitervermittlung, Liste mit Organisationen, an die weitervermittelt wird, Vordrucke für die Dokumentation einer Weitervermittlung
60	5. Kommunikation - Grundlegende Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlegende Fertigkeiten in der psychosozialen Beratung üben</li> <li>• Lernen, wie man Hilfesuchende beim Treffen von Entscheidungen unterstützen kann</li> <li>• Aktives Zuhören verstehen und üben</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. So unterstützen Sie beim Treffen von Entscheidungen (Rollenspiel)</li> <li>2. Aktives Zuhören (Rollenspiel)</li> </ol>	
15	PAUSE			


**TAG 1**

MIN.	MODUL	LERNPUNKTE	AKTIVITÄTEN	MATERIALIEN
45	6. Ein Beratungsgespräch strukturieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Beratungsgespräch strukturieren können</li> <li>Fragetechniken üben</li> <li>Wissen, wie man ein Beratungsgespräch beendet</li> </ul>	1. Ein Beratungsgespräch (Rollenspiel)	Handout: Dialogbeispiel
5	ABSCHLUSS		1. Abschließende Ballwurf-Übung	

**TAG 2**

	ANKOMMEN	EINSTIMMUNG		
105	7. Lebensereignisse und Bewältigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschiedene bedeutende Lebensereignisse beschreiben können, die möglicherweise Hilfe von psychosozialen BeraterInnen erforderlich machen</li> <li>Reaktionen auf Lebensereignisse erkennen: Positiver und negativer Stress</li> <li>Die Begriffe Resilienz und Bewältigung verstehen</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Einschneidende und kritische Lebensereignisse verstehen (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>Anzeichen für Stress (Ideen-sammlung und Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>Resilienz (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>Positive und negative Arten der Bewältigung</li> </ol>	Flipchart/ Whiteboard
15	PAUSE			
60	7. Lebensereignisse und Bewältigung –(Forts.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Begriffe Trauer und Suizidalität verstehen</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>So können Sie einer trauernden Person helfen (Ideen-sammlung und Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>Suizidalität (Rollenspiel)</li> </ol>	
60	MITTAGPAUSE			
60	8. Psychische Erste Hilfe (PEH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Was ist Psychische Erste Hilfe?</li> <li>PEH: Wann, wo und mit wem?</li> <li>Schritt-für-Schritt-Leitfaden zur PEH</li> <li>Grundlagen der Leistung von PEH</li> <li>Wichtige Dinge, die man beachten sollte</li> <li>Was passiert als nächstes?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wann man PEH anwenden sollte (Ideen-sammlung in der gesamten Gruppe)</li> <li>PEH (Rollenspiel)</li> </ol>	Fall-Szenarien Handout: Verhaltensregeln für PEH Handout: PEH-Maßnahmen Schritt für Schritt
15	PAUSE			
60	9. Selbsthilfe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressourcen und mögliche Ursachen für Stress erkennen</li> <li>Persönliche Bewältigungsstrategien identifizieren</li> <li>Die Bedeutung von KollegInnenhilfe verstehen</li> <li>Die Rolle des Teams und der Organisation bei der Selbsthilfe erkennen</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meine Ressourcen (Einzelaktivität)</li> <li>Potenzielle Ursachen für Stress (Diskussion in der gesamten Gruppe)</li> <li>Strategien zur Stressbewältigung (Gruppendiskussionen/ gesamte Gruppe)</li> </ol>	Handout: Strategien zur Stressbewältigung: davor, während und danach Handout: KollegInnenhilfe
15	10. Auswertung und Abschluss		1. Auswertung (einzeln und/ oder in der gesamten Gruppe)	Auswertungsfragebogen
	ABSCHLUSS	Abschluss und Verabschiedung	1. Auschecken (Ballwurf)	Ball



**„Psychosoziale Beratung: Ein TrainerInnen-Handbuch“ wurde für TrainerInnen von psychosozialen BeraterInnen entwickelt und umfasst eine zweitägige Grundausbildung. Psychosoziale Beratung durch Mitarbeiter oder Freiwillige, die keinen formalen Abschluss in der Beratung haben, wird oftmals eingesetzt, um Menschen in Not zu helfen. Tausende psychosoziale BeraterInnen bieten verletzlichen Menschen damit einen wichtigen Dienst. Mithilfe des Trainings entwickeln die TeilnehmerInnen eine Reihe an Fertigkeiten zum Zuhören und Antworten und erhalten Einsichten in die Werte, Ethik und Grenzen ihrer Arbeit als psychosoziale BeraterInnen.**

Foto: rihass.dk

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**WARTRAUMA**  
FOUNDATION



Danish Cancer Society

