

Grundlegende Psychosoziale Fähigkeiten

Ein Ratgeber für COVID-19 Einsatzkräfte



Espe

Impressum

©IASC, 2020. This publication was published under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO licence (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Under the terms of this licence, you may reproduce, translate and adapt this work for non-commercial purposes, provided the work is appropriately cited.

Übersetzung: Österreichisches Rotes Kreuz, 1040 Wien

Einführung

Grundlegende psychosoziale Unterstützungsfähigkeiten bilden den Kern jeder Intervention des psychischen und psychosozialen Supports (Mental Health and Psychosocial Support/MHPSS). Derartige Fähigkeiten sind auch für viele andere Beteiligte im COVID-19-Einsatz unerlässlich, egal ob sie sich als MHPSS-Provider sehen oder nicht. Daher ist dieser Leitfaden für alle COVID-19-Einsatzkräfte gedacht.

Dieser Leitfaden für grundlegende psychosoziale Fähigkeiten ist ein Projekt der Referenzgruppe des Ständigen Ausschusses für psychische Gesundheit und psychosoziale Unterstützung in Notsituationen (Inter-Agency Standing Committee Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings). Das Projekt wurde von Mitgliedsagenturen der IASC MHPSS RG mit umfangreichen Beiträgen von COVID-19-Überlebenden und COVID-19-Einsatzkräften aus allen Sektoren in den folgenden Ländern unterstützt: Australien, Bangladesch, Bulgarien, Bolivien, Kanada, Dänemark, Demokratische Republik Kongo, Ägypten, Äthiopien, Griechenland, Indien, Irak, Italien, Jamaika, Kenia, Laos, Liberia, Marokko, Myanmar, Niederlande, Philippinen, Portugal, Ruanda, Südafrika, Spanien, Sri Lanka, Schweden, Schweiz, Syrien, Uganda, Großbritannien, Vereinigte Staaten von Amerika. Sie alle haben auf eine Umfrage geantwortet, um uns bei der Ausarbeitung dieses Leitfadens zu helfen und ihn für deine psychische Gesundheit und deine psychosozialen Bedürfnisse relevanter zu machen. Der erste Entwurf wurde dann für weitere Rückmeldungen von COVID-19-Überlebenden und COVID-19-Respondern durch Überprüfung und zusätzliche eingehende Interviews geöffnet. Der endgültige Leitfaden enthält dieses Feedback.

Ein großes Dankeschön an diese Kräfte - darunter Lebensmittelversorgung, Vertrieb, Strafverfolgung, Angehörige der Gesundheitsberufe, Schutzakteure, Transportarbeiter, Manager und andere - für das Ausfüllen unserer Umfragen und die Beeinflussung dieses Leitfadens. Dies ist ein Leitfaden, der für und von Einsatzkräften auf der ganzen Welt entwickelt wurde. Die IASC MHPSS RG bedankt sich bei Espe für seine Illustrationen in dieser Veröffentlichung.

Wir hoffen, dass dieser Leitfaden dazu beitragen wird, Einsatzkräften aus verschiedenen Ländern und verschiedenen Bereichen zu zeigen wie psychosoziale Unterstützung in ihre täglichen COVID-19-Einsätze integriert werden kann und wie man das Wohlbefinden der Menschen, mit denen sie kommunizieren, während der COVID-19-Pandemie, verbessern kann.

Inhalte

Modul 1: Dein Wohlbefinden..... 6

Du kannst dich nicht um andere kümmern, wenn du dich nicht um dich selbst kümmerst. Achte daher auf deine eigene Gesundheit und dein Wohlbefinden in diesen herausfordernden Zeiten.

Modul 2: Unterstützende Kommunikation in Alltagssituationen 9

Wie du durch deinen Umgang und Kommunikation helfen kannst.

Modul 3: Konkrete Hilfe anbieten 12

Menschen helfen damit sie sich selbst helfen können und wieder Kontrolle über die Situation erlangen, konkrete Hilfe annehmen und ihre Probleme managen.

Modul 4: Menschen in Stresssituationen unterstützen 14

Wie man Menschen hilft, die sich gestresst fühlen und wie man weiß, wann spezialisierte Hilfe anzufordern ist.

Modul 5: Hilfe in speziellen Situationen 17

Links zu Ressourcen zur Unterstützung in bestimmten Situationen, z. B. bei der Arbeit in Pflegeheimen, bei Strafverfolgungs-, Vertreibungs- oder Flüchtlingssituationen und bei der Unterstützung von Trauernden.

Anhänge 20

Beratung für Führungskräfte und Vorgesetzte zur Unterstützung des Wohlbefindens von Mitarbeitern und Freiwilligen; Ressourcen für tägliche Routinen, Kontrollkreise und Entspannung; und ein Raster, mit dem du Kontaktdaten für wichtige Ressourcen in Ihrer Region aufzeichnen kannst.

Ist das für mich?

Führst du während der COVID-19-Pandemie eine Schlüsselfunktion aus?
Ist deine Arbeit für das Überleben der von COVID-19 betroffenen Menschen unerlässlich?
Oder um Systeme und Dienste zum Nutzen aller funktionsfähig zu halten?
Wenn ja, dann sind diese Informationen für dich!

Du arbeitest vielleicht als.....

als medizinisches Fachpersonal, z.B. ein Arzt, eine Krankenpflegeperson, ein Berater; oder ein Sozialarbeiter oder Case Manager

als Ersthelfer, z. B. Polizist, Sanitäter oder Feuerwehrmann

in der Lebensmittelversorgung oder -zubereitung, in einer Apotheke oder bei Bestattern, Transport, Regierung, Versorgungsunternehmen oder sanitären Einrichtungen

als Unterstützung von Angehörigen oder Freunden oder schutzbedürftigen Menschen in deiner Gemeinde

als Vorgesetzter oder Führungskraft, der Mitarbeiter oder Freiwillige unterstützt



Warum sind diese Informationen wichtig?

Die meisten Menschen werden sich während der COVID-19-Pandemie gestresst fühlen. Es ist wichtig, das emotionale Wohlbefinden anderer in dieser herausfordernden Zeit zu unterstützen¹²³. **Du kannst das Wohlbefinden der Menschen verbessern, indem du während des COVID-19-Einsatzes interagierst und kommunizierst**, auch wenn die Interaktion nur von kurzer Dauer ist.

Die Informationen in diesem Handbuch können verwendet werden, um jeden während der COVID-19-Pandemie zu unterstützen: Menschen, die COVID-19 haben, jemanden an COVID-19 verloren haben, sich um jemanden mit COVID-19 kümmern, sich von COVID-19 erholt haben oder von Einschränkungen betroffen sind.

Was werde ich lernen?

Grundlegende psychosoziale Fähigkeiten sind die Basis, um anderen zu helfen sich besser zu fühlen. In diesem Handbuch erfährst du, wie du diese Fähigkeiten nutzen kannst, um für dich selbst zu sorgen und wie du anderen helfen kannst, sich durch deine Einwirkung unterstützt zu fühlen.

1 IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak - <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20%20March%202020-English.pdf>

2 WHO Clinical Management of Severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected - [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO mhGAP Evidence Resource Centre- https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Modul 1

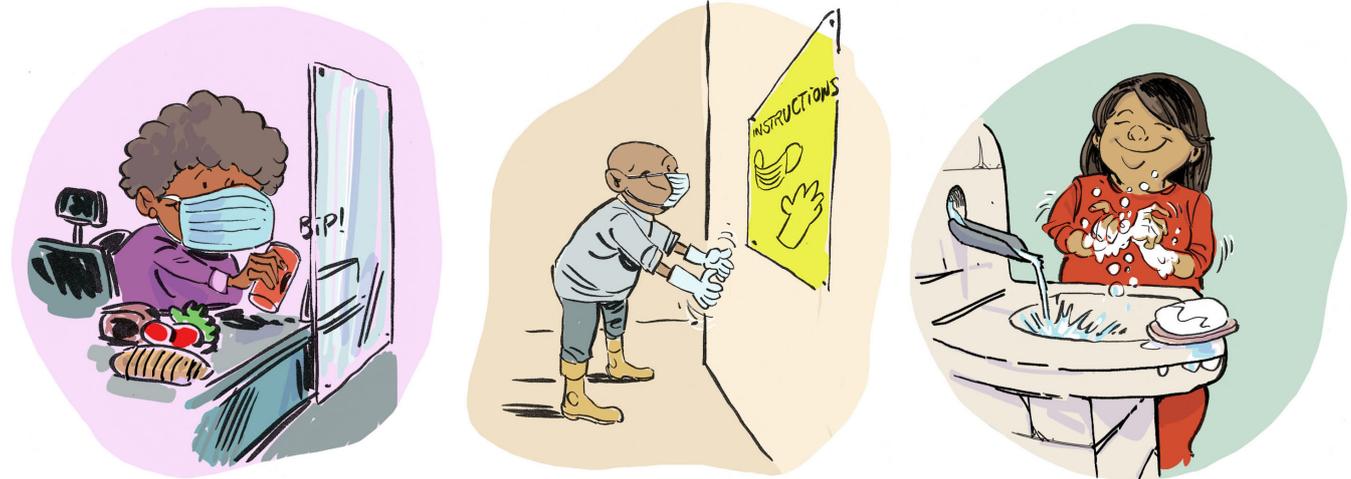
Dein Wohlbefinden

Sich während der Arbeit im COVID-19-Einsatz um sich selbst und Teammitglieder zu kümmern, **ist kein Luxus, sondern eine Verantwortung.** In diesem Abschnitt geht es darum, wie du am besten für dich selbst sorgen kannst, für dein eigenes Wohlbefinden und wie du anderen am besten hilfst.

Ohne dich gibt es keinen Einsatz

Du bist ein wesentlicher Bestandteil des COVID-19-Einsatzes.

Es kann sich großartig anfühlen zu wissen, dass du etwas bewirkst.



Es ist wahrscheinlich, dass du **vor vielen neuen Herausforderungen stehst.** Vielleicht

- hast du längere Arbeitszeiten, ohne ausreichende Ressourcen oder Schutz
- musst du dich mit COVID-19-Stigmatisierung und Diskriminierung auseinandersetzen
- hast du Angst um die Sicherheit und das Wohlbefinden deiner Lieben und dir selbst
- wirst du mit Krankheit, Leiden oder Tod konfrontiert
- musst du dich um Familienmitglieder kümmern oder selbst in Quarantäne stellen
- stellst du fest, dass die Geschichten derer, denen du hilfst, nach der Arbeit bei dir bleiben.

Viele Menschen werden sich während der Arbeit im COVID-19-Einsatz gestresst und erschöpft fühlen. Dies ist angesichts der schwierigen Anforderungen selbstverständlich. Jeder reagiert anders auf Stress. Möglicherweise treten einige der folgenden Ereignisse auf:

- körperliche Symptome: Kopfschmerzen, Schlaf- und Essstörungen
- Verhaltenssymptome: geringe Arbeitsmotivation, vermehrter Konsum von Alkohol oder Drogen, Abkehr von religiösen / spirituellen Praktiken
- emotionale Symptome: Angst, Traurigkeit, Wut.

Wenn Stress dich ständig davon abhält, deinem Alltag nachzugehen (z. B. zur Arbeit zu gehen), ist professionelle Unterstützung erforderlich.



Kannst du eigene Anzeichen von Stress erkennen? Denk an drei Dinge, die du regelmäßig tun könntest, um dein Wohlbefinden zu fördern.



So wie ein Auto Kraftstoff zum Fahren benötigt, musst du auf dich selbst aufpassen und deinen Tank „voll“ halten, damit du weitermachen kannst. **Beim COVID-19-Einsatz zu helfen, ist ein Langstreckenrennen, kein Sprint.** Achte also täglich auf dein Wohlbefinden.

Pass auf dich auf

Versuche so weit wie möglich, einige der folgenden Vorschläge zu benutzen, um mit alltäglichem Stress umzugehen. Wähle diejenigen aus, die für dich persönlich am besten geeignet sind. Wenn du dies an einem Tag nicht schaffst, sei nicht streng zu dir zu dir selbst und versuche es am nächsten Tag erneut.

1 Bleibe mit seriösen Informationen auf dem Laufenden und befolge die Schutzmaßnahmen, um eine Infektion zu verhindern. Mach bei Bedarf „Pausen“ von COVID-19-Medien.

2 Iss gut, schlaf genug und trainiere jeden Tag körperlich.

3 Verfolge jeden Tag eine Aktivität, die dir Spaß macht oder die du für sinnvoll hältst (z. B. Kunst, Lesen, Gebete, Gespräche mit einem Freund).

4 Nimm dir fünf Minuten Zeit, um mit einem Freund, Familienmitglied oder einer anderen Vertrauensperson darüber zu sprechen, wie du dich fühlst.

5 Sprich mit deiner Führungskraft, Vorgesetzten oder Kollegen über Ihr Wohlbefinden bei der Arbeit, insbesondere wenn sie sich Sorgen über die Arbeit im COVID-19-Einsatz machen.

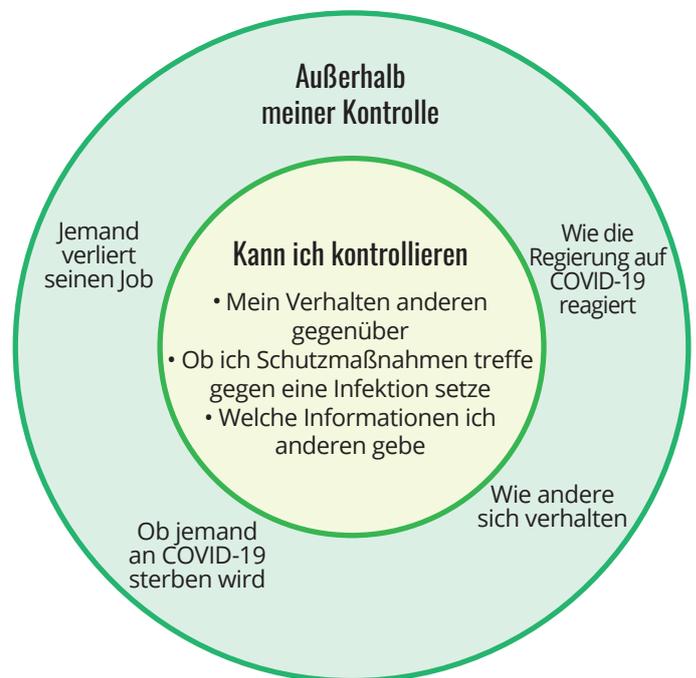
6 Erstelle tägliche Routinen und halte dich an diese (siehe den täglichen Routineplaner in Anhang B).

7 Minimiere den Konsum von Alkohol, Drogen, Koffein oder Nikotin. Diese scheinen kurzfristig zu helfen, können aber zu schlechterer Stimmung, Angstzuständen, Schlafstörungen und sogar Aggressionen führen, wenn die Wirkung nachlässt. Wenn du zu viel von diesen Substanzen konsumierst, kannst du damit beginnen, die Verfügbarkeit in deinem Zuhause zu reduzieren und andere Wege finden, um mit Stress umzugehen, wie die hier genannten.

8 Mach am Ende eines jeden Tages eine kurze Liste (in deinem Kopf oder auf Papier), wie du anderen helfen konntest oder für Dinge, für die du dankbar bist, wie z. B. „Ich habe geholfen, indem ich freundlich zu jemandem war, der verärgert war“ oder „Ich bin dankbar für die Unterstützung meines Freundes.“

9 Sei realistisch, was du kontrollieren kannst und was nicht. Die Visualisierung von Kontrollkreisen kann dabei helfen. Ein Beispiel für den Kontrollkreis findest du unten, und du kannst deinen eigenen in Anhang C ausfüllen.

Wenn du dich machtlos fühlst, anderen zu helfen, kann es hilfreich sein, die Probleme zu identifizieren, gegen die du etwas tun kannst, und die Probleme, die du nicht lösen kannst. Vergib und sei sanft mit dir selbst, wenn du in einer bestimmten Situation nicht helfen kannst.



10 Versuche eine Aktivität zum Entspannen – finde heraus, was für dich funktioniert. Möglicherweise hast du bereits einige Aktivitäten, die du jetzt oder in der Vergangenheit verwendet hast. Du könntest auch versuchen:

- langsames Atmen (siehe Anweisungen auf Seite 14);
- Dehnen, Tanzen, Beten oder Yoga machen;
- progressive Muskelentspannung (siehe Anweisungen in Anhang D).



Führungskräfte und Vorgesetzte:

Informationen zur Unterstützung Ihrer Teams finden Sie in Anhang A.

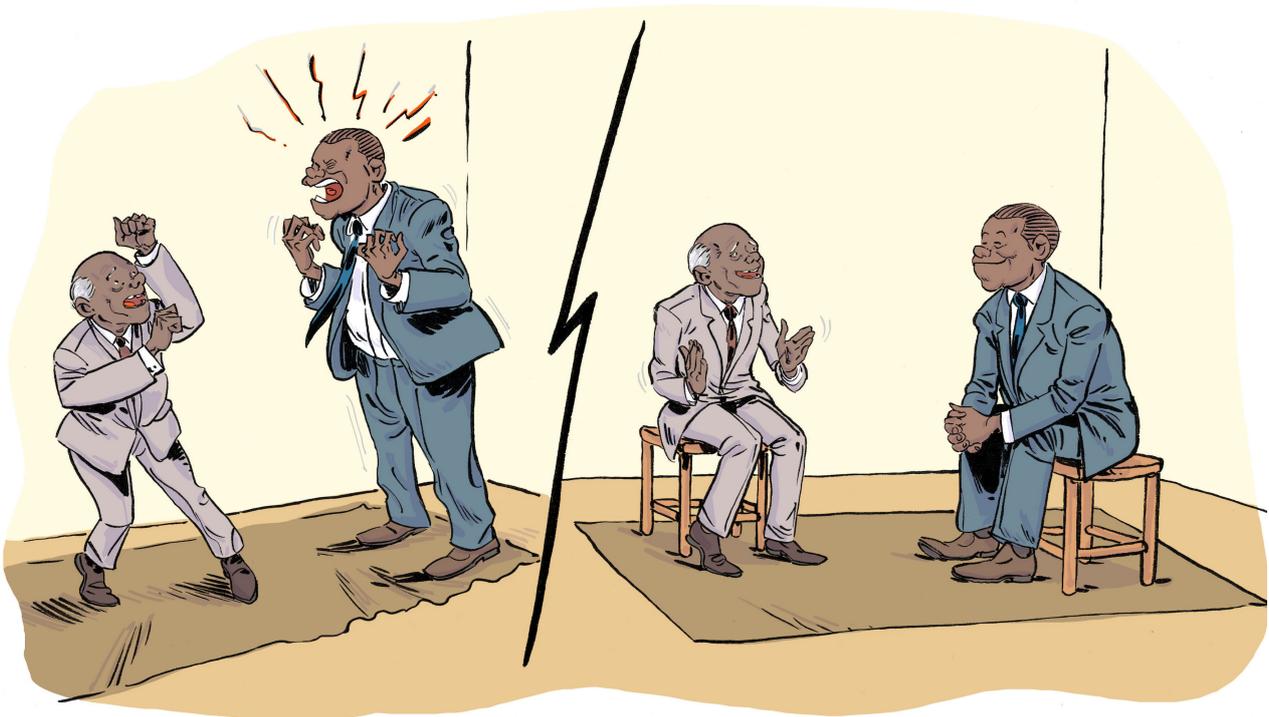
Patrick's Fall:

Patrick genießt seine Arbeit als Bürgermeister. Während der COVID-19-Krise haben jedoch viele Gemeindemitglieder ihren Arbeitsplatz verloren. Es gibt Gerüchte, dass COVID-19 nicht real, sondern ein Scherz ist. Die Leute riefen Patrick an und baten um Hilfe und Geld.

Patrick arbeitete viele Stunden und hörte den Problemen der Gemeindemitglieder zu. Er fühlte sich machtlos und unsicher, wie er am besten helfen könnte. Er verlor sogar gegenüber einer Person die Beherrschung. Er erkannte, dass er etwas tun musste, um auf sich selbst aufzupassen. Patrick fand ein Ritual. Er nahm sich Zeit, um mit

seiner Familie zusammen zu sein und jeden Tag spazieren zu gehen. Er machte einen „Kontrollkreis“ und erkannte, dass er die verlorenen Gehälter der Menschen nicht kompensieren kann. Deshalb überlegte er, wie er dies anderen freundlich erklären kann, wenn sie danach fragen. Er fand auch Möglichkeiten, wie er andere unterstützen kann: Zuhören und Menschen helfen, sich gegenseitig zu unterstützen.

Nach einer Woche fühlte sich Patrick entspannter, konnte respektvoll mit Gemeinschaftsmitgliedern sprechen und seine Arbeit über einen längeren Zeitraum effektiv erledigen.



Weitere Ressourcen für die Selbst- und Teamfürsorge

In diesen Ressourcen können Sie mehr über Selbstfürsorge lesen und erfahren

Psychologische Erste Hilfe (Psychological First Aid/PFA)

PFA Ratgeber für Mitarbeiter vor Ort (WHO, WTF and WVI, 2011), in verschiedenen Sprachen <https://bit.ly/2RK9BNh>

Fern - PFA während des Covid-19-Ausbruchs, vorläufige Anleitung (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, March 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Einseiter über den Umgang mit Stress bei COVID-19 (WHO)

Einfache Infografiken <https://bit.ly/2VfBfUe>

14-Tage Wohlbefinden-Tagebuch

Ein interaktiver und kreativer Kalender, um eigene Copingstrategien aufzubauen <https://bit.ly/3aeypmH>

Soziale Stigmatisierung in Zusammenhang mit COVID-19

Ein Ratgeber, um soziale Stigmatisierung zu verhindern und anzusprechen (IFRC, UNICEF, WHO) <https://bit.ly/3czCZh5>

In stressigen Zeiten das tun, was wichtig ist: Ein illustrierter Ratgeber (WHO)

Eine leicht zu lesende, illustrierte Anleitung mit Informationen und Fähigkeiten zum Umgang mit Stress. Techniken können leicht in wenigen Minuten pro Tag angewendet werden. <https://bit.ly/3ajSdib>

Modul 2

Unterstützende Kommunikation in Alltagssituationen

Die COVID-19-Pandemie ist stressig und führt dazu, dass sich viele Menschen isoliert, verängstigt und verwirrt fühlen. Alltägliche Interaktionen können verwendet werden, um andere zu unterstützen und das Wohlbefinden deiner Mitmenschen zu verändern.

Wie du dich in alltäglichen Interaktionen präsentierst (Tonfall, Haltung, Einführungen), kann sich darauf auswirken, wie Menschen:

- **Dich Menschen** wahrnehmen: ob sie dir vertrauen, dich mögen.
- **Auf dich reagieren:** ob sie deinem Rat folgen, aggressiv werden, ruhig sind, sich dir für Unterstützung öffnen.
- **Sich erholen:** Je mehr sich jemand unterstützt fühlt, desto besser wird seine körperliche und emotionale Genesung sein.

Andere dabei unterstützen, sich bei dir wohl zu fühlen

Damit sich eine Person von dir unterstützt fühlt, muss sie dir zuerst vertrauen und sich bei dir wohl fühlen.

Selbst wenn jemand aggressiv oder verwirrt erscheint, kannst du effektiver kommunizieren (und möglicherweise eine angespannte Situation verbessern), indem du dich ihnen freundlich und respektvoll nährst. Vorgeschlagene «Do's» und «Don'ts» sind unten aufgeführt – passe sie unbedingt an deinen eigenen kulturellen Kontext an.



Denke an eine Zeit, in der du dich von jemandem unterstützt gefühlt hast, den du gerade kennengelernt hast. Wie haben sie mit dir gesprochen? Wie war ihre Körpersprache?

Do	Don't
Nimm eine offene, entspannte Haltung ein	Verschranke nicht deine Arme
Schau die Person an	Schau nicht weg, auf den Boden oder auf dein Telefon
Verwende einen kulturell angemessenen Augenkontakt, um die Person dabei zu unterstützen, sich entspannt und gehört zu fühlen	Verwende keinen kulturell unangemessenen Augenkontakt, z.B. starre die Person nicht an
Stelle dich vor - deinen Namen und deine Rolle	Geh nicht davon aus, dass die Person weiß, wer du bist oder welche Rolle du im Einsatz spielst
Sprich in einem ruhigen und weichen Ton mit mäßiger Lautstärke	Schrei nicht und sprich nicht zu schnell
Wenn die Person dein Gesicht nicht sehen kann, versuche, ein Foto von dir an deiner Kleidung anzubringen (z. B. wenn du persönliche Schutzausrüstung wie eine Maske trägst).	Geh nicht davon aus, dass die Person weiß, wie du aussiehst, wenn du eine persönliche Schutzausrüstung (z. B. eine Maske) trägst.
Stell sicher, dass es für dein Gegenüber passt, mit dir zu sprechen. „Fühlen Sie sich wohl, wenn Sie mit mir (einem Mann) sprechen? Wenn Sie mit einer Frau sprechen möchten, kann ich dafür sorgen, dass meine Kollegin mit Ihnen spricht.“	Geh nicht davon aus, dass es der Person angenehm ist, mit dir zu sprechen
Wenn jemand eine andere Sprache als du spricht, versuche, auf einen Dolmetscher (oder ein Familienmitglied) zuzugreifen und zu beruhigen	Geh nicht davon aus, dass die Person dieselbe Sprache spricht wie du
Halte die physische Distanz ein, um das Risiko einer COVID-19-Infektion zu verringern, und erkläre, warum z.B. Triff dich in einem großen Raum, über einen Bildschirm oder über das Telefon	Setze dich oder andere nicht dem Risiko einer COVID-19-Infektion aus, indem du die Regeln für die physische Distanzierung ignorierst

David's Fall

David arbeitet in einem kleinen Geschäft, und viele Menschen sind bei ihren Einkäufen auf ihn angewiesen. Wenn Leute in den Laden kommen, steht David mit entspannten Schultern und bequem geöffneten Armen hinter der Theke, nimmt Augenkontakt mit Leuten auf, die hereinkommen, und sagt mit einem Lächeln „Hallo“. Viele Leute sagen David, dass seine offene Haltung in diesen schwierigen Zeiten einen großen Unterschied macht und ihnen hilft, sich ein wenig weniger isoliert zu fühlen.



Andere mit aktivem Zuhören unterstützen

Zuhören ist der wichtigste Teil der unterstützenden Kommunikation. Anstatt sofort Ratschläge zu geben, lasse den Menschen Zeit zu sprechen und höre aufmerksam zu, damit du ihre Situation und Bedürfnisse wirklich verstehen und ihnen helfen kannst, sich ruhig zu fühlen und in der Lage bist, angemessene Hilfe anzubieten, die für sie nützlich ist. Lerne mit allen Sinnen zuzuhören:



Gib der Person
deine ungeteilte
Aufmerksamkeit



Ihre Sorgen
wirklich hören



Mit Sorgfalt und Respekt
und Empathie
zeigen

Sei dir sowohl deiner **Worte** als auch deiner **Körpersprache** bewusst.

Worte Verwende unterstützende Sätze, um Empathie zu zeigen („Ich verstehe, was Sie sagen“) und erkenne alle Verluste oder Gefühle an, die die Person teilt („Es tut mir leid, das zu hören“, „Das klingt nach einer schwierigen Situation“).

Körpersprache Beinhaltet deine Mimik, Augenkontakt, Gesten und Körperhaltung.

Stell sicher, dass du entsprechend der Kultur, dem Alter, dem Geschlecht und der Religion der Person angemessen und respektvoll sprichst und dich verhältst. **Zwing die Person nicht zu sprechen, wenn sie nicht möchte.**

Asmas Fall

Asma ist eine Krankenschwester, die in einem Gesundheitszentrum arbeitet. Eine ihrer Patientinnen, Fatima, hat COVID-19. Fatima erzählt Asma, dass sie ihre Familie vermisst und Angst hat, dass es ihr schlechter gehen wird. Asma legt ihren Notizblock hin, um zu zeigen, dass sie Fatima Aufmerksamkeit schenkt, setzt sich und sieht Fatima beim Sprechen in die Augen. Asma nickt mit dem Kopf und sagt: «Dies ist eine so schwierige Situation», «Ich kann verstehen, dass Sie Ihre Familie vermissen», «Es muss schwer sein, sie nicht sehen zu können». Später sagt Fatima zu Asma: «Danke fürs Zuhören, ich fühle mich nicht mehr allein, weil Sie mir ihre Zeit und Aufmerksamkeit gegeben haben.»



Bei der Fernkommunikation (z. B. über das Telefon):

- Wenn du über ein sensibles Thema sprichst, stelle sicher, dass die Person sprechen kann, z.B. „Ich rufe an, um mit Ihnen über Ihre gesundheitlichen Bedenken zu sprechen. Können Sie zu gerade offen sprechen? Sie können einfach mit Ja oder Nein antworten.“
- Kläre etwaige Kommunikationsprobleme oder Missverständnisse, z.B. „Es ist jetzt anders, wenn wir telefonieren und ich war mir nicht ganz sicher, was Sie meinen, als Sie gesagt haben ... können Sie es weiter erklären?“
- Lass Pausen, wenn die Person schweigt.
- Gib hilfreiche Kommentare, um die Stille zu normalisieren, z. B. „Es ist in Ordnung, nehmen Sie sich Zeit“, „Ich bin hier, wenn Sie sprechen möchten“ usw.
- Versuche Störungen zu minimieren, z.B. „Ich habe Probleme, Sie zu hören. Könnten Sie in einen ruhigeren Raum gehen?“ Stellsicher, dass du dich in einer ruhigen Umgebung befindest, wenn du andere anrufst.
- Wenn möglich, versuche eine Sichtverbindung herzustellen entweder durch ein Fenster oder verbinde dich über einen Videoanruf.

Aktives Zuhören ist eine Technik, mit der du gut zuhören und unterstützend kommunizieren kannst. Sie umfasst 3 Schritte:



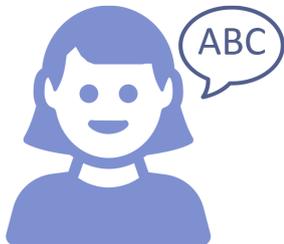
Aufmerksam zuhören

- Versuche wirklich, den Standpunkt und die Gefühle der Person zu verstehen.
- Lass sie reden; bleib ruhig, bis sie fertig ist.
- Ablenkungen ausschließen - ist es laut? Kannst du an einen ruhigeren Ort gehen? Kannst du dich ruhig auf die Person und das, was sie sagt, konzentrieren?
- Sei herzlich, offen und entspannt in der Art, wie du dich präsentierst.



Wiederholen

- Wiederhole Nachrichten und Schlüsselwörter, die die Person gesagt hat, z.B. „Sie sagen, die Betreuung Ihrer Kinder während der Arbeit kann überfordernd sein.“
- Bitte um Klarstellung, wenn du etwas nicht verstanden hast, z.B. „Ich habe nicht ganz verstanden, was Sie gerade gesagt haben. Könnten Sie das bitte noch einmal erklären?“



Fasse am Ende zusammen, was du verstanden hast

- Identifiziere und reflektiere wichtige Punkte, die die Person gesagt hat, damit sie weiß, dass du sie gehört hast, und um sicherzugehen, dass du sie richtig verstanden hast, z.B. „Nach dem, was Sie gerade gesagt haben, verstehe ich, dass Sie sich hauptsächlich Sorgen machen [fasse die wichtigsten Bedenken zusammen, die geäußert wurden]. Ist das richtig?“
- Beschreibe, was du gehört hast, anstatt zu interpretieren, wie sich jemand wegen der Situation fühlt (z. B. sag nicht: „Sie müssen sich schrecklich / am Boden zerstört fühlen“). Beurteile sie oder ihre Situation nicht.

Precious' Fall

Precious, eine Angestellte in einem Bestattungsunternehmen, konnte aktives Zuhören nutzen, um Grace zu unterstützen:

Grace: Hallo, ich muss die Beerdigung meines Bruders arrangieren, der... [schluchzt]

Precious: Es ist okay, nehmen Sie sich Zeit. Es hört sich so an, als ob Sie eine schwierige Zeit durchmachen. [10 Sekunden Stille]

Grace: Okay, ich bin hier. Ja, danke schön. Es ist so schwer - ich kann nicht glauben, dass das passiert ist.

Precious: Ich kann hören, wie erschütternd das für Sie ist.

Grace: Ich möchte nur nicht, dass das wahr ist.

Precious: Mmhmm, ich bin hier und höre zu.

Grace: Ich habe meinen Bruder so sehr geliebt - wir waren uns nah. Er war mein bester Freund. Und heute ist er gestorben.

Precious: Es hört sich so an, als war Ihr Bruder für Sie sehr wichtig - Ihr bester Freund.

Grace: Ja, er war mein bester Freund ... es ist so schwer ... ich erinnere mich an all die lustigen Zeiten, die wir zusammen hatten [lacht ein wenig].

Precious: Ich höre, dass Sie sich auch an die lustigen Zeiten erinnern.

Grace: Ja, es bringt mich zum Lächeln, an die lustigen Zeiten zu denken. Danke, meine Liebe, Sie haben mir wirklich geholfen, mich besser zu fühlen.

Precious: Natürlich freue ich mich, in diesen schwierigen Zeiten Unterstützung zu leisten.

Grace: Ich bin jetzt bereit zu erklären, wie die Bestattungsarrangements aussehen sollen.



Modul 3

Konkrete Hilfe anbieten

Menschen, die von der COVID-19-Pandemie betroffen sind, haben möglicherweise folgende Bedürfnisse:



Informationen zu COVID-19 (z. B. Symptome, Zugang zur Behandlung, Pflege anderer, Selbstschutz, Informationen über die Region, Auswirkungen auf die Arbeit).



Möglichkeiten, um sicherzustellen, dass Angehörige (z. B. Kinder) betreut werden, wenn sich der Hauptbetreuer im Krankenhaus oder in Isolation befindet.



Zugang zu Nahrungsmitteln, anderen wichtigen Gegenständen und wesentlichen Dienstleistungen aufgrund physischer Distanzierung und Einkommensverlusten.



Zugang zu alternativen Bestattungsritualen, wenn jemand gestorben ist.

Informationen oder notwendige Dinge selbst anbieten

Bereitstellung von Informationen:

Fehlinformationen und Gerüchte sind während der COVID-19-Pandemie häufig. Klare und genaue Informationen bereitzustellen:

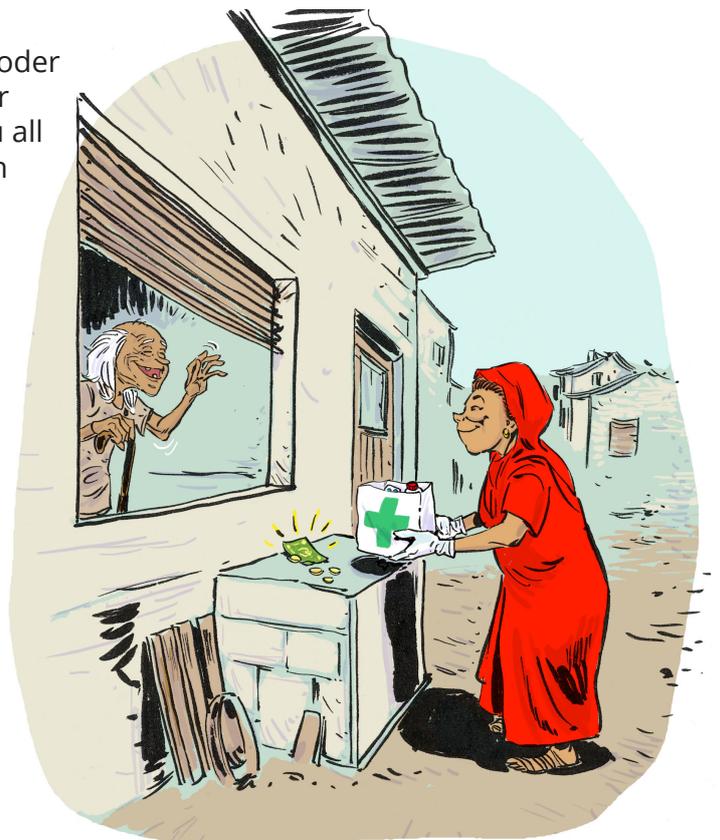
- Verwende eine klare, präzise Sprache, die leicht zu verstehen ist. Verwende unbedingt alters- und entwicklungsgerechte Wörter. Vermeide Fachausdrücke.
- Stelle Informationen aus seriösen Quellen, wie der WHO bereit.
- Versuche, schriftliches Material in relevanten Sprachen mit visuellen Hilfsmitteln zu haben.
- Halte bei Bedarf einen Übersetzer bereit.
- Wenn du etwas nicht weißt, sei ehrlich, anstatt zu raten.

Bereitstellung notwendiger Artikel oder Dienstleistungen:

Möglicherweise kannst du selbst notwendige Artikel oder Dienstleistungen anbieten, z. B. Lebensmittel, Wasser oder Einkäufe für andere. Denk jedoch nicht, dass du all dies bereitstellen musst. Sei dir bewusst, was für dich möglich ist.

Priya and Deepak's Fall

Priya lebt in einer dicht besiedelten Gemeinde. Einer ihrer Nachbarn, Deepak, ist ein älterer Mann, der allein lebt. Priya ruft ihn an und fragt, wie es ihm geht. Deepak sagt, er sei nicht in der Lage gewesen, nach draußen zu gehen, um das Medikament zu kaufen, das er normalerweise gegen seinen Bluthochdruck einnimmt. Priya geht jede Woche einkaufen und schlägt vor, dass sie in die Apotheke gehen und Deepaks Medizin kaufen könnte. Sie entscheiden sich für einen sicheren Ort direkt vor Deepaks Tür, an dem er Geld lassen kann und Priya die Medizin deponieren kann. Auf diese Weise müssen sie nicht in physischen Kontakt kommen.



Vernetzung mit anderen, die praktische Unterstützung bieten

Um eine effektive Verbindung zu anderen Dienstleistern herzustellen, erstelle eine Liste aller in deiner Region tätigen Organisationen und deren Zugriff (fülle das Feld in Anhang E aus). Stelle sicher, dass du Menschen in Not oder solche, die Nahrung, Wasser, Unterkunft oder dringende medizinische oder soziale Dienste benötigen, schnell miteinander vernetzt, um ihre Sicherheit und ihren Schutz zu gewährleisten.

Bleibe mit den Leuten in Verbindung, wenn sie damit einverstanden sind!

Anderen helfen, sich selbst zu helfen

Damit sich Menschen gut erholen können, müssen sie das Gefühl haben, Kontrolle über ihr Leben zu haben. Der beste Weg, andere zu unterstützen, besteht darin, ihnen zu helfen, sich selbst zu helfen. Dies gibt ihnen auch mehr Energie und Zeit, um anderen zu helfen.

Die STOP-THINK-GO-Methode kann verwendet werden, um andere bei der Bewältigung ihrer eigenen Probleme zu unterstützen.



STOPP Hilf der Person, eine Pause einzulegen, und überlege, welche Probleme am dringendsten sind. Hilf der Person, mithilfe der Kontrollkreise ein Problem zu identifizieren und eines auszuwählen, gegen das sie etwas unternehmen kann.



THINK Animiere die Person, über Möglichkeiten nachzudenken, um dieses Problem zu lösen. Die folgenden Fragen können helfen:

- Was haben Sie in der Vergangenheit getan, um solche Probleme zu überwinden?
- Was haben Sie bereits versucht?
- Gibt es jemanden, der bei der Bewältigung dieses Problems helfen kann (z. B. Freunde, Angehörige oder Organisationen)?
- Haben andere Personen, die Sie kennen, ähnliche Probleme? Wie haben sie es geschafft?



GO Hilf der Person, einen Weg zu finden, um dieses Problem zu lösen, und es zu versuchen. Wenn dies nicht funktioniert, ermutige die Person, eine andere Lösung auszuprobieren.

Ahsans und Mohammeds Fall: Stop-Think-Go

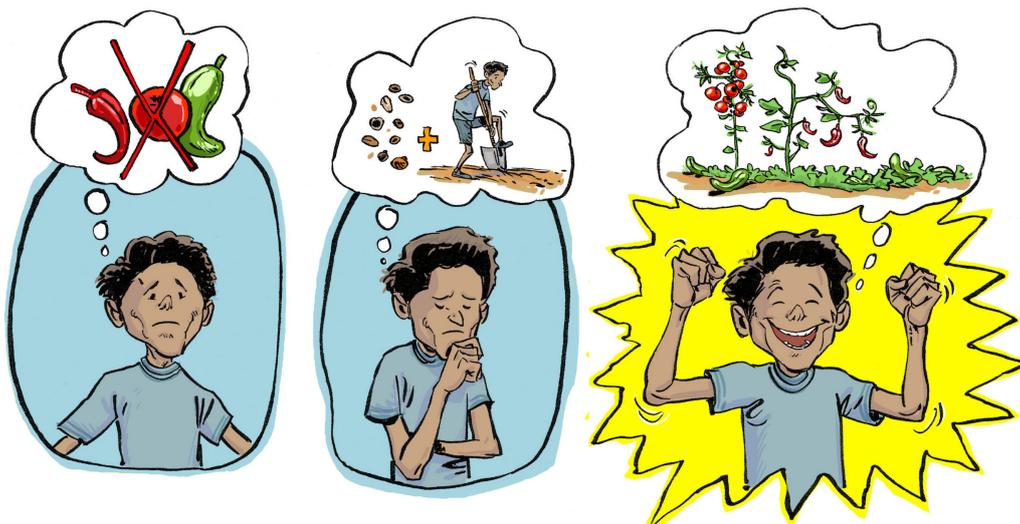
Mohammad scheint von seinen Problemen überwältigt zu sein. Ahsan unterstützt ihn.

STOP: Ahsan hilft Mohammad, seine beiden dringendsten Probleme zu identifizieren. Er wiederholt sie, um zu überprüfen, ob er verstanden hat: „Sorgen um die Ernährung der Familie und Sorgen, dass seine Frau COVID-19 bekommt“. Um Mohammad bei der Auswahl eines Problems zu helfen, fragt Ahsan: "Können Sie etwas dagegen tun?" Mohammad beschließt, etwas gegen seine beiden Probleme zu unternehmen. Er beschließt, dass die Ernährung seiner Familie im Moment Priorität hat.

THINK: Ahsan bittet Mohammad, über alle Möglichkeiten nachzudenken, wie er seine Familie ernähren kann. Er sagt ihm, dass er Lösungen vorschlagen kann, auch wenn diese albern oder unrealistisch sind. Mohammad hat zunächst Probleme, deshalb spricht er mit seiner Frau, die ihm hilft, Lösungen zu finden. Zusammen denken sie an Folgendes:

Um Nahrung betteln / mit dem Anbau eigener Lebensmittel beginnen / sich an eine lokale NGO oder eine Essensausgabe zu wenden / im Gegenzug für seine Arbeit Lebensmittel mit Nachbarn auszutauschen.

GO: Ahsan bittet Mohammad, eine Lösung aus der Liste zum Ausprobieren auszuwählen. Mohammad hat einige Samen und möchte sein eigenes Essen anbauen; Dies wird jedoch einige Zeit dauern. Das Betteln um Nahrung könnte Mohammad einem erhöhten Infektionsrisiko aussetzen. Mohammad beschließt, sich sofort an eine lokale NGO zu wenden, um etwas zu essen und für die Zukunft beschließt er Gemüse in seinem Garten anzubauen. Wenn er keine Nahrungsmittelhilfe von der NGO erhalten kann, kehrt er zur Liste der Lösungen zurück. Ahsan gibt Mohammad die Nummer der NGO, um sie anzurufen.



Module 4

Menschen in Stresssituationen unterstützen

Anzeichen von Stress

Stress ist eine natürliche Reaktion, die jeder erlebt. Anzeichen von Stress können sein:

- emotionale Reaktionen: traurig, wütend, ängstlich usw.
- Verhaltensreaktionen: mangelnde Motivation, Vermeidung von Aktivitäten, Gewalttätigkeit usw.
- körperliche Reaktionen: Kopfschmerzen, Muskelschmerzen, Rückenschmerzen, Schlafstörungen, Appetitlosigkeit usw.

Unterstützung von Menschen, die unter Stress stehen

Die in Modul 2 beschriebenen unterstützenden Kommunikationsfähigkeiten können ausreichen, um jemandem zu helfen, sich besser zu fühlen. Wenn eine Person mehr Unterstützung benötigt, kann Folgendes helfen.

Ermutige zuerst die Person, darüber nachzudenken, was sie tun kann, um sich besser zu fühlen

Menschen kennen möglicherweise bereits Dinge, die sie tun, um sich in stressigen Situationen zu helfen. Um sie dabei zu unterstützen, auf dieses Wissen zurückzugreifen, frage die Person: „Was hat Ihnen zuvor geholfen, als Sie sich so gefühlt haben?“ oder „Was tun Sie derzeit, um sich besser zu fühlen?“ Du kannst ihnen Hinweise geben, wenn sie Schwierigkeiten haben, an etwas zu denken, z.B. „Gibt es jemanden, der Ihnen helfen kann?“, „Gibt es Aktivitäten, die Sie früher gerne gemacht haben?“

Wenn einer Person nichts einfällt, was sie tun kann, um sich selbst zu helfen, kannst Vorschläge wie die in der Box enthaltenen machen.



Vorschläge von Dingen, die die Person versuchen kann, sich besser zu fühlen

- Machen Sie eine Liste aller Dinge, für die Sie dankbar sind (in Ihrem Kopf oder auf Papier).
- Versuchen Sie, Zeit für eine Aktivität zu finden, die Ihnen Spaß macht (ein Hobby) oder die Sie jeden Tag für sinnvoll halten.
- Trainieren Sie, gehen Sie spazieren oder tanzen.
- Machen Sie etwas Kreatives wie Kunst, Singen, Basteln oder Schreiben.
- Hören Sie Musik oder Radio.
- Sprechen Sie mit einem Freund oder Familienmitglied.
- Lesen Sie ein Buch oder hören Sie sich ein Hörbuch an

Versuchen Sie eine Entspannungsaktivität

Wenn jemand ängstlich oder gestresst erscheint, kann langsames Atmen helfen.

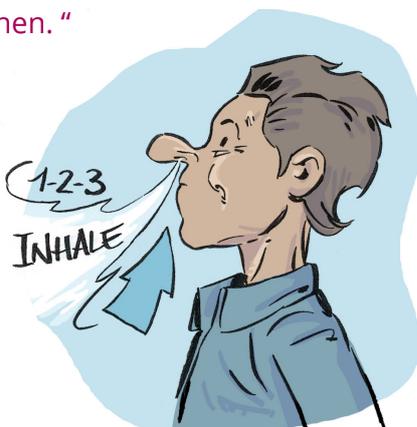
Sage: „Ich habe eine Technik, die Ihnen helfen kann, sich ruhiger zu fühlen, wenn Sie sich gestresst fühlen. Es beinhaltet einige langsame Atemzüge zusammen. Ist es okay für uns, dies gemeinsam zu versuchen?“

Wenn die Person einverstanden ist, fahren Sie fort:

„Atmen Sie zusammen mit mir durch die Nase ein, während Sie bis 3 zählen. Halten Sie die Schultern unten und ziehen Sie die Luft bis in die Lungenspitzen, atmen Sie dann langsam durch den Mund aus, während Sie bis 6 zählen. Sind Sie bereit? Wir werden das 3 Mal machen.“



Diese Strategie hilft nicht jedem, und sollte sich die Person unwohl fühlen, brich die Übung ab.

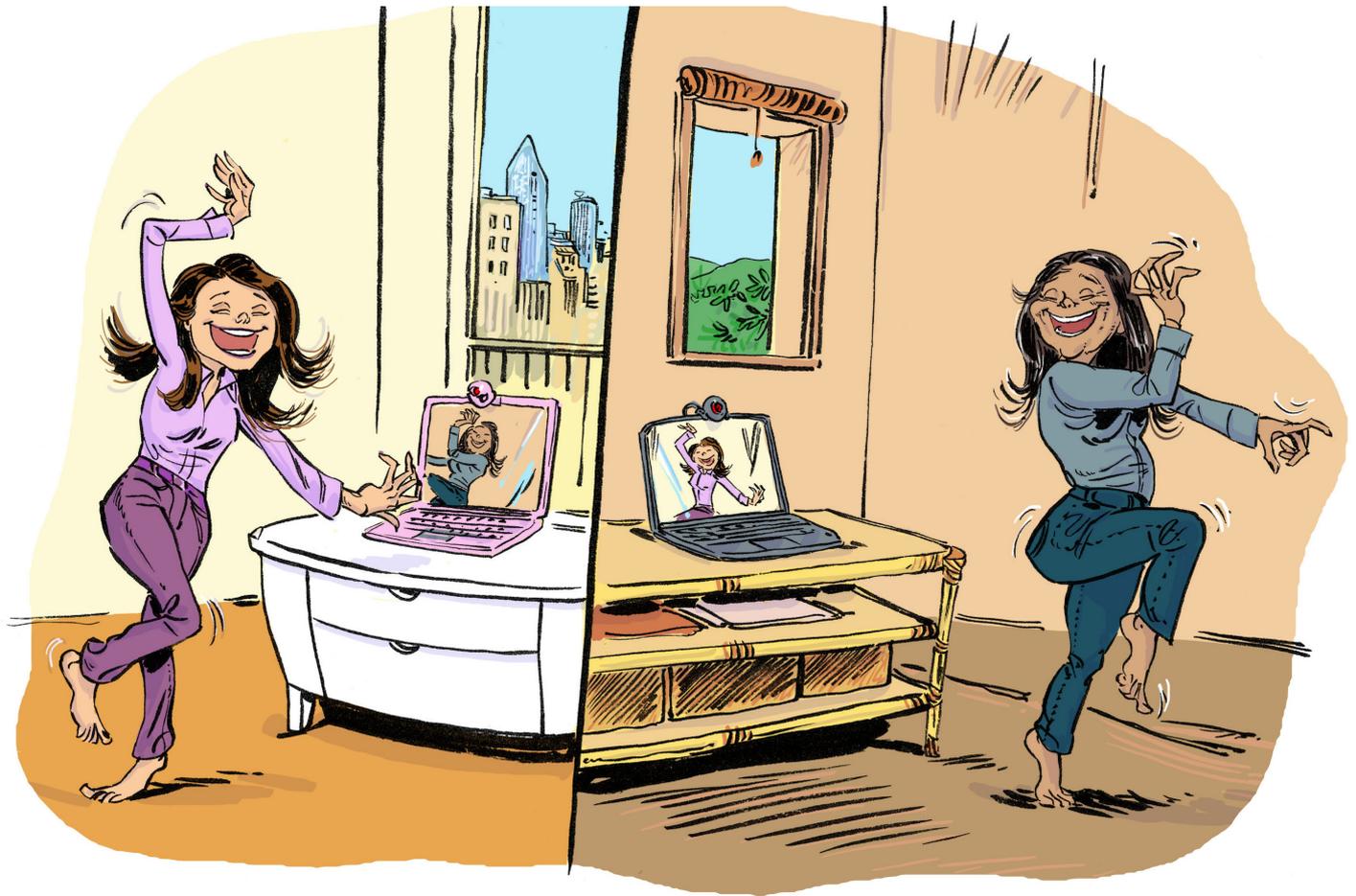


Josephines und Julias Fall

Josephines Partner wurde mit COVID-19 ins Krankenhaus eingeliefert. Sie ist so besorgt um ihn, dass sie nachts nicht schläft, nicht essen kann und Rückenschmerzen hat.

Josephine telefoniert mit ihrer Kollegin Julia und erzählt ihr, wie sie sich fühlt. Julia hört ihr zu und zeigt ihre Unterstützung und Fürsorge. Sie fragt Josephine, ob sie etwas tun kann, damit sie sich besser fühlt. Josephine ist so müde, dass sie im Moment an nichts denken kann. Ihr Rücken schmerzt so sehr ...

Sie merkt, dass sie zu Hause war, ohne viel zu gehen oder sich zu bewegen, und beschließt, einige Dehnübungen zu machen und morgens zu schöner Musik zu tanzen, wie sie und ihr Partner es normalerweise tun würden. Julia findet diese Idee gut und sagt ihr, dass sie morgens per Telefon oder Video mitmachen kann, um auch zu dehnen und zu tanzen. Josephine freut sich über diesen Vorschlag und freut sich, dass ihre Kollegin auf diese Weise mitmacht.



Wenn jemand ernsthafte Probleme hat

Die oben beschriebenen Anzeichen von Stress sind natürlich und können im Laufe der Zeit schwanken. Einige Menschen haben unter Umständen länger anhaltende und intensivere Reaktionen. In diesem Fall sind sie möglicherweise sehr verzweifelt. Das Gefühl ernsthafter Bedrängnis ist eine normale Reaktion auf außergewöhnliche Umstände, kann jedoch die Funktionsfähigkeit von Menschen beeinträchtigen. In einer solchen Situation musst du die Person wahrscheinlich an eine Fachkraft weiterleiten. Anzeichen dafür, dass jemand in ernsthafte Verzweiflung gerät, sind:

So verzweifelt zu sein, dass man sich nicht um sich selbst oder andere kümmern kann

Sehr besorgt und ängstlich sein
über Selbstverletzung oder Selbstmord sprechen
weinen
schreien
Fühlt sich desorientiert und unreal
zittern
wütend sein
mit Gewalt zu drohen
sich zurückziehen

seinen Namen, Herkunft zu vergessen und die Situation nicht zu verstehen

Was tun, wenn du jemandem in einer ersten Notlage begegnest?

1 Sicherheit geht vor! Stell sicher, dass du, die Person und andere vor Schaden geschützt sind. Wenn du dich unsicher fühlst, geh und hol dir Hilfe. Wenn du glaubst, dass sich die Person selbst verletzen könnte, hol dir Hilfe (frage einen Kollegen, rufe den Rettungsdienst an usw.). Ergreif vorbeugende Maßnahmen gegen COVID-19-Infektionen (z. B. physische Distanzierung). Setze dich NICHT einem Risiko aus.

2 Lasse sie wissen, wer du bist: Stelle dich respektvoll vor - deinen Namen und deine Rolle, und dass du da bist, um zu helfen. Frage sie nach ihrem Namen, damit du sie ansprechen kannst.

3 Bleib ruhig: Schreie die Person nicht an und halte sie nicht körperlich zurück.

4 Hör zu: Verwende die Kommunikationsfähigkeiten, wie in Modul 2 beschrieben. Zwing die Person nicht zu sprechen. Sei geduldig und versichere ihr, dass du da bist, um zu helfen und zuzuhören.

5 Spende Trost und gib Informationen: Biete der Person nach Möglichkeit einen ruhigen Ort zum Reden, ein alkoholfreies Getränk oder eine Decke. Diese Gesten des Trostes helfen ihr, sich sicher zu fühlen. Frage sie, was sie braucht - geh nicht davon aus es zu wissen.



Wenn du telefonierst, versuche, mit der Person in Kontakt zu bleiben, bis sie sich beruhigt hat und / oder du den Notdienst kontaktieren kannst, damit direkt Hilfe geleistet wird. Überprüfe, ob sie sich wohl fühlt und sprechen kann.

6 Hilf den Menschen, die Kontrolle wiederzugewinnen:

- Wenn die Person Angst hat, unterstütze sie beim langsamen Atmen - siehe Technik „Langsames Atmen“ auf Seite 14.
- Wenn die Person desorientiert wirkt, kläre mit ihr, wer sie ist, wo sie sich befindet und welcher Wochentag ist. Bitte sie, Dinge in ihrer unmittelbaren Umgebung zu benennen (z. B. „Nennen Sie eine Sache, die Sie sehen oder hören“).
- Hilf ihr, ihre eigenen guten Bewältigungsstrategien anzuwenden und unterstützende Menschen in ihrem Leben zu erreichen.

7 Stell klare Informationen bereit: Gib zuverlässige Informationen, damit die Person die Situation versteht und weiß welche Hilfe verfügbar ist. Stell sicher, dass du Wörter verwendest, die sie verstehen kann (keine komplizierten Wörter). Halte die Nachricht einfach und wiederhole sie oder schreibe sie bei Bedarf auf. Frage sie, ob sie versteht oder Fragen hat.

8 Bleibe bei der Person: Versuche, die Person nicht allein zu lassen. Wenn du nicht bei ihr bleiben kannst, suche eine vertrauenswürdige Person (einen Kollegen, einen Freund), die bei ihr ist, bis du Hilfe findest oder sie sich beruhigt.

9 Wende dich an eine Fachkraft: Gehe nicht über die Grenzen deines Wissens hinaus. Lasse andere mit spezielleren Fähigkeiten wie Ärzte, Krankenpflegepersonen, Berater und psychosoziale Fachkräfte übernehmen. Verbinde die Person direkt mit der Hilfe oder stelle sicher, dass sie über Kontaktinformationen und klare Anweisungen verfügt, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Modul 5

Helfen in speziellen Situationen

Einige Situationen, die während der COVID-19-Pandemie besondere Überlegungen erfordern, sind hier aufgeführt.

Stell sicher, dass Menschen in gefährdeten oder marginalisierten Situationen nicht übersehen werden

Jeder kann sich an verschiedenen Punkten seines Lebens in einer verletzlichen oder an den Rand gedrängten Situation befinden. Einige Menschen, werden diesen Situationen häufiger und stärker ausgesetzt sein. Das beruht auf Barrieren, Vorurteilen und Stigmatisierungen, die mit bestimmten Aspekten ihrer Identität verbunden sind. Menschen in gefährdeten Situationen werden während der COVID-19-Pandemie wahrscheinlich besondere Aufmerksamkeit benötigen. Zu den gefährdeten oder marginalisierten Personen gehören:

- Personen, die von Gewalt oder Diskriminierung bedroht sind oder betroffen sind (z. B. Personen, die geschlechtsspezifischer Gewalt und / oder Gewalt in der Partnerschaft ausgesetzt sind, die durch Bewegungseinschränkungen während der Pandemie eskalieren könnte, LGBTQI-Personen (Menschen mit unterschiedlicher sexueller Orientierung), Minderheiten, Migranten, Flüchtlinge, Personen mit Behinderungen)
- ältere Erwachsene, insbesondere solche, die vergesslich sind (z. B. Demenzkranke)
- schwangere Frauen und Menschen mit chronischen Erkrankungen, die regelmäßigen Zugang zu Versorgung benötigen
- Menschen mit Behinderungen, einschließlich psychischer Erkrankungen und psychosozialer Behinderungen
- Kinder, Jugendliche und ihre Betreuer
- Menschen in überfüllten Lebensbedingungen (z. B. Gefangene, Inhaftierte, Flüchtlinge in Lagern und informellen Siedlungen, ältere Erwachsene in Langzeitpflegeeinrichtungen, Menschen in psychiatrischen Krankenhäusern, stationären Einrichtungen oder anderen Einrichtungen) oder Obdachlose
- Menschen, die allein leben und Schwierigkeiten haben, ihr Zuhause zu verlassen
- Personen, die möglicherweise Schwierigkeiten haben, auf Dienste zuzugreifen (z. B. Migranten).



Da nicht alle Schwachstellen sichtbar oder offensichtlich sind, ist es wichtig, auf alle, denen du begegnest, fürsorglich und einfühlsam zu reagieren..

Unterstützung von Menschen in Betreuungseinrichtungen

Diejenigen, die in Betreuungseinrichtungen (z. B. Pflegeheimen und anderen Einrichtungen) arbeiten, stehen möglicherweise vor besonderen Herausforderungen. Zum Beispiel haben ältere Menschen ein höheres Risiko für eine COVID-19-Infektion und haben wahrscheinlich einen schwereren Krankheitsverlauf. Sie können mehr Angst, Furcht und Traurigkeit haben - insbesondere, weil Isolationsmaßnahmen sie daran hindern können, geliebte Menschen zu sehen.

Außergewöhnliche Umstände wie die COVID-19-Pandemie können in Institutionen zu Verletzungen der Menschenrechte und der Würde, einschließlich Vernachlässigung, führen. Die Arbeitnehmer fühlen sich möglicherweise schuldig oder machtlos, die Situation zu ändern, und sie benötigen zusätzliche Informationen und Schulungen, um sicherzustellen, dass die Rechte und die Würde der Bewohner gewahrt bleiben.



Weitere Ressourcen

Siehe das Kapitel über ältere Erwachsene in betrieblichen Überlegungen des IASC zu multisektoralen Programmen für psychische Gesundheit und psychosoziale Unterstützung während der COVID-19-Pandemie (bevorstehende Veröffentlichung):

<https://bit.ly/3eDSYwh>

Von COVID-19 betroffene Frauen und Mädchen

Wie in anderen Notfällen setzt COVID-19 Frauen und Mädchen einem höheren Grad an Verletzlichkeit aus, beispielsweise einer Erhöhung der Pflichten von Mädchen und jungen Frauen bei der Betreuung älterer und kranker Familienmitglieder oder von Geschwistern, die nicht zur Schule gehen. Sie sind einem höheren Risiko ausgesetzt, zu Hause Gewalt zu erfahren und von wesentlichen Schutzdiensten und sozialen Netzwerken abgeschnitten zu werden. Einige Frauen und Mädchen haben eingeschränkten Zugang zu Gesundheits-, Sexual- und Reproduktionsdiensten sowie zu Gesundheitsdiensten für Mütter, Neugeborene und Kinder. Kurz- und langfristig können sie größere wirtschaftliche Schwierigkeiten haben, was das Risiko von Ausbeutung, Missbrauch und risikoreicher Arbeit weiter erhöhen könnte. Es ist wichtig, dass die spezifischen Bedürfnisse von Frauen und Mädchen in allen Aspekten der Pandemie-Reaktion berücksichtigt werden - auch an Arbeitsplätzen, in Gemeinden und in Lagern.



Weitere Ressourcen

UN-Frauen. Policy Brief: Die Auswirkungen von COVID-19 auf Frauen:

<https://bit.ly/3avwg6v>

IASC Interim Technical Note zum Schutz vor sexueller Ausbeutung und sexuellem Missbrauch (PSEA) während der Covid-19-Reaktion:

<https://bit.ly/2VNuvvX>

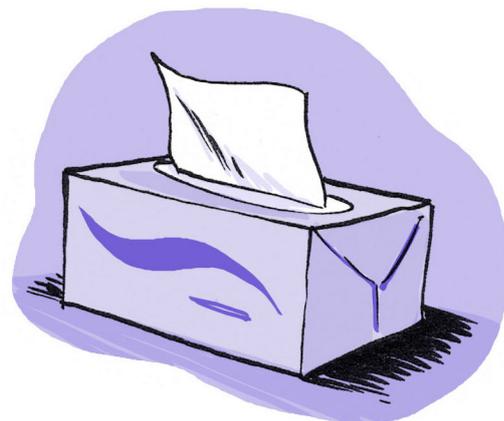
Interim Guidance: Gender Alert bei COVID-19-Ausbruch:

<https://bit.ly/2XUDJcr>

Unterstützung der Trauernden

Es ist besonders schwierig, um den Verlust von Angehörigen während der COVID-19-Pandemie zu trauern. Menschen sind möglicherweise nicht in der Lage, ihre normalen Methoden zur Bewältigung von Stress anzuwenden, z. B. Unterstützung von Familienmitgliedern zu suchen oder ihre normalen täglichen Routinen fortzusetzen. Sie haben vielleicht das Gefühl, dass ihr Verlust nicht signifikant ist, weil so viele Menschen an COVID-19 sterben und sie möglicherweise nicht in der Lage sind, normale Trauerrituale durchzuführen.

Diejenigen, die während der COVID-19-Pandemie arbeiten, können mehr Tod und Trauer als normal erleben. Sie fühlen sich möglicherweise von den Verlusten und der Trauer, die sie erleben, überwältigt, mit der zusätzlichen Schwierigkeit, mit ihren eigenen Verlusten fertig zu werden.



Weitere Ressourcen

Trauer in außergewöhnlichen Zeiten (Irish Hospice Foundation):

<https://bit.ly/2Sh60X1>

Mit Kindern über den Tod kommunizieren und Kindern helfen, mit Trauer umzugehen:

<https://bit.ly/3d2hZQp>



Unterstützung derjenigen, die in Flüchtlingslagern und informellen Flüchtlings- und Migranteneinrichtungen leben

Zu den besonderen Herausforderungen für Menschen, die in solchen Situationen leben, gehört, dass sie keinen Zugang zur Erfüllung ihrer Grundbedürfnisse wie Nahrung, Unterkunft, Wasser, sanitären Einrichtungen, Hygiene und angemessener Gesundheitsversorgung haben; aufgrund überfüllter Bedingungen nicht in der Lage sind, Regeln zur physischen Distanzierung zu befolgen; und Menschenrechtsverletzungen durch diejenigen, die weiterhin in Flüchtlingslagern arbeiten, wenn andere Organisationen abgereist sind, haben eventuell eine erhöhte und überwältigende Arbeitsbelastung. Auch Flüchtlinge und andere Vertriebene haben bereits den Verlust von Zuhause, Gemeinschaft, Angehörigen oder Lebensgrundlagen erlitten und verfügen über weniger interne und externe Ressourcen, um mit der COVID-19-Pandemie fertig zu werden.

Weitere Ressourcen

Schnelle Tipps zu COVID-19 und Kindern mit Migrationshintergrund, Flüchtlingen und Binnenvertriebenen (UNICEF):

<https://uni.cf/2VZIDCK>



Menschen mit Behinderungen unterstützen

Menschen mit Behinderungen können eine Reihe von Hindernissen beim Zugang zu relevanten und umfassenden Informationen über COVID-19, seine Verbreitung und Mittel zum Schutz haben. Menschen, die in Einrichtungen leben, sind von den oben genannten Problemen für diejenigen betroffen, die in Pflegeheimen leben, und sie sind dem Risiko von Missbrauch und / oder Vernachlässigung ausgesetzt. In Umgebungen, in denen die Inklusion nicht angemessen berücksichtigt wird, haben Menschen mit Behinderungen im Allgemeinen weniger Zugang zu Pflege und Dienstleistungen, einschließlich Lebensmitteln, Gesundheitsversorgung, Grundversorgung und Informationen. Daher können Menschen mit Behinderungen während dieser Krise schwerwiegendere Folgen erleiden.

Weitere Ressourcen

Auf dem Weg zu einer behindertengerechten COVID19-Antwort: 10 Empfehlungen der International Disability Alliance:

<https://bit.ly/3anq4NX>

Inklusive Gemeinschaftsaktion für Menschen mit Behinderungen - COVID-19 Matrix (CBM):

<https://bit.ly/2KooqRu>

Anhang A

Beratung für Führungskräfte und Vorgesetzte, die Mitarbeiter und Freiwillige unterstützen

Als Führungskraft und / oder Vorgesetzter spielen Sie eine entscheidende Rolle bei der Gewährleistung des Wohlbefindens, der Sicherheit und der Gesundheit von Arbeitnehmern und / oder Freiwilligen. Sie können die in diesem Handbuch beschriebenen Fähigkeiten nutzen, um Mitarbeiter und Freiwillige bei Problemen zu unterstützen, und Sie können unterstützende Arbeitsumgebungen schaffen, die die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter fördern.

Um Mitarbeiter und Freiwillige zu unterstützen, können Sie:

Ermöglichen Sie es proaktiv, sich auf positive Selbstfürsorgestrategien einzulassen und ein Umfeld der kollektiven Achtsamkeit zwischen Teams zu schaffen.

Gehen Sie mit gutem Beispiel voran, indem Sie ein gesundes Arbeitsverhalten vorleben (z. B. keine Überstunden machen, freundlich zu anderen sein).

Bereiten Sie sie vor, indem Sie regelmäßig Schulungen für die Arbeit im COVID-19-Einsatz anbieten.

Stellen Sie genaue, aktuelle und leicht verständliche Informationen zur Sicherheit während der COVID-19-Pandemie bereit.

Treffen Sie sich regelmäßig, um Herausforderungen, Bedenken und Lösungen zu besprechen.

Stellen Sie sicher, dass sie regelmäßige Pausen und Zeit haben, sich mit Familie und Freunden zu verbinden.

Implementieren Sie ein Buddy-System und fördern Sie die Unterstützung durch Kollegen.

Informieren Sie alle Mitarbeiter und Freiwilligen über anonyme psychologische Beratung und Unterstützung.

Achten Sie auf Mitarbeiter und Freiwillige, die sich möglicherweise in gefährdeten oder marginalisierten Situationen befinden und zusätzliche Unterstützung benötigen.

Führen Sie eine Open-Door-Richtlinie für Mitarbeiter und Freiwillige durch, um Probleme zu melden, vorzugsweise an eine andere Person als ihren direkten Vorgesetzten.

Arbeiten Sie an der proaktiven Bewältigung von Konflikten: Betonen Sie die Bedeutung einer unterstützenden Teamumgebung und leben Sie Freundlichkeit und Mitgefühl gegenüber sich selbst und anderen Teammitgliedern vor.

Selenas Fall:

Selena leitet ein kleines Team von Beratern. Aufgrund der COVID-19-Pandemie arbeiten alle von zuhause. Um ihr Team zu unterstützen, organisiert Selena tägliche Check-in-Anrufe für das Team, um zu beurteilen, wie es allen geht, um Bedenken zu besprechen und um aktuelle Anleitungen oder Informationen zu COVID-19 bereitzustellen. Selena ermutigt das Beraterteam, ohne ihre Anwesenheit regelmäßig soziale Treffen und Unterstützung durch Gleichaltrige abzuhalten, um sich zu entspannen und ein Teamumfeld aufzubauen. Sie stellt auch Kontaktnummern für Beratungsdienste zur Verfügung. Um ihren Mitarbeitern zu helfen, sich geschätzt und motiviert zu fühlen, sendet Selena wöchentlich E-Mails, in denen sie sich beim Team für ihre Arbeit bedankt.



Weitere Ressourcen

Während einer Pandemie belastbar bleiben (Headington Institute):

<https://bit.ly/3ewMlq8>

Ressourcen für die organisatorische Personalpflege von Managern und Mitarbeitern (Antares Foundation) in mehreren Sprachen: <https://bit.ly/34McOkp>

Psychische Gesundheit und psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter, Freiwillige und Gemeinschaften bei Ausbruch des neuartigen Coronavirus (IFRC):

<https://bit.ly/2XIAC7t>

Anhang B

Schreibe hier deine eigenen Routinen auf



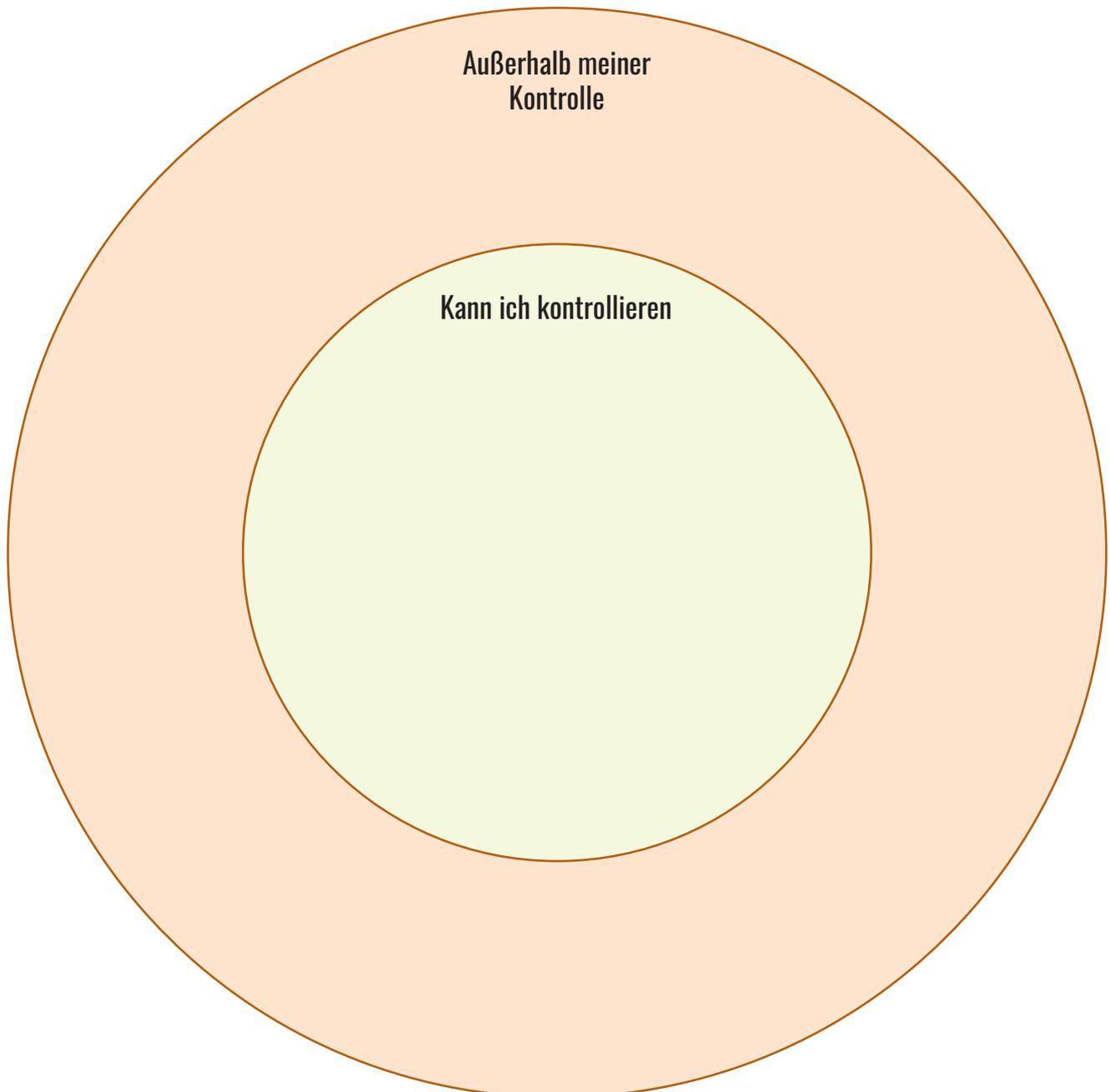
Zeit	Was werde ich tun?

Versuche pro Nacht zumindest 7 Stunden zu schlafen!

Anhang C

Kontrollkreise

Wenn du dich machtlos fühlst, anderen zu helfen, kann es hilfreich sein, die Probleme zu identifizieren, gegen die du etwas tun kannst, und die Probleme, die du nicht lösen kannst. Vergib und sei sanft mit dir selbst, wenn du in einer bestimmten Situation nicht helfen kannst.



Anhang D

Anleitung zur progressiven Muskelentspannung

Ein nützliches Tool zur Stressbewältigung! Die Übung dauert ungefähr sieben Minuten.

Hier ist ein Skript zur progressiven Muskelentspannung. Sie können diese Übung für sich selbst als eine Ihrer Selbstpflegestrategien verwenden und sie möglicherweise auch anderen anbieten, z. B. Menschen, denen Sie möglicherweise helfen. Wenn Sie es mit anderen verwenden, denken Sie daran, einen beruhigenden Tonfall beizubehalten, während Sie die folgenden Anweisungen geben, und langsam zu sprechen, damit die Menschen genügend Zeit haben, die volle Wirkung der Entspannung zu erleben.

Progressive Muskelentspannung Skript

Während wir atmen, werden wir eine progressive Muskelentspannung durchführen, damit Sie den Unterschied zwischen Spannung und Entspannung in Ihren Muskeln spüren können. Wir sind uns nicht oft bewusst, wenn wir Spannungen in unserem Körper halten. Diese Übungen werden uns bewusster machen und uns die Möglichkeit geben, die Spannung zu lösen.

Schließen Sie die Augen und setzen Sie sich gerade in Ihren Stuhl. Stellen Sie Ihre Füße auf den Boden und fühlen Sie den Boden unter Ihren Füßen. Entspanne deine Hände in deinem Schoß. Während Sie einatmen, werde ich Sie bitten, bestimmte Muskeln in Ihrem Körper zu spannen und zu straffen. Wenn Sie die Muskeln anspannen und halten, halten Sie den Atem bis drei an und entspannen sie dann vollständig, wenn ich Ihnen sage, dass Sie ausatmen sollen. Beginnen wir mit unseren Zehen ... Führen Sie die Person langsam durch progressive Muskelentspannung. Bitten Sie sie, einen Teil ihres Körpers anzuspannen und einzuatmen und den Atem anzuhalten, während Sie langsam laut zählen, wie folgt: Atmen Sie ein und halten Sie den Atem an, 1 --- 2 --- 3. Dann sagen Sie: Atmen Sie aus und entspannen Sie sich.

Erhöhen Sie Ihre Stimme leicht, während Sie sagen: „Atmen Sie ein und halten Sie den Atem an“ und senken Sie Ihre Stimme, während Sie sagen: „Atmen Sie aus und entspannen Sie sich“. Lassen Sie die Person ihre Muskeln in dieser Reihenfolge anspannen und entspannen:

- Rollen Sie Ihre Zehen und halten Sie die Spannung.
- Spannen Sie Ihre Oberschenkel- und Beinmuskeln an.
- Spannen Sie Ihren Bauch an und halten Sie die Spannung.
- Machen Sie Fäuste.
- Spannen Sie Ihre Arme an, indem Sie sie an den Ellbogen beugen und Ihre Arme fest neben Ihren Oberkörper legen.
- Ziehen Sie die Schultern bis zu den Ohren.
- Spannen Sie alle Ihre Gesichtsmuskeln an.

Nachdem sie ausgeatmet und jeden Teil ihres Körpers entspannt haben, sagen Sie:... „Jetzt fühlen Sie Ihre entspannten [Zehen, Oberschenkel, Gesicht / Stirn usw.]. Atmen Sie normal. Fühlen Sie, wie das Blut in Ihre [Zehen, Oberschenkel usw.] gelangt“.

„Lassen Sie jetzt Ihr Kinn langsam in Richtung Brust fallen. Drehen Sie beim Einatmen Ihren Kopf langsam und vorsichtig in einem Kreis nach rechts und atmen Sie aus, während Sie Ihren Kopf nach links und zurück in Richtung Brust bewegen. Atmen Sie nach rechts und zurück ein ... atmen Sie nach links und unten aus. Atmen Sie nach rechts und zurück ein ... atmen Sie nach links und unten aus. Nun die Richtungen umkehren ... nach links und hinten einatmen, nach rechts und unten ausatmen (zweimal wiederholen)“.

„Bringen Sie jetzt Ihren Kopf in die Mitte“. „Beachten Sie die Ruhe in Ihrem Geist und Körper“.

„Vereinbaren Sie mit sich selbst, jeden Tag auf sich aufzupassen“.

Anhang E

Ressourcen in deiner Umgebung

In die leeren Felder können Sie lokale Ressourcen eintragen



Support-Service	Telefonnummer	Wie leitet man weiter
Psychosoziale Dienste		
Medizinischer Notfall		
Ärztlicher Dienst		
Feuerwehr		
Soziale Dienste		
Polizei		
Frauenschutzdienste		
Kinderschutzdienste		
Rechtsberatung		
COVID-19 MHPSS-Hotline		

