



# Wie können Freiwillige die Ankommenden aus der **Ukraine** unterstützen?

Ein Leitfaden für Psychologische Erste Hilfe



# Was ist Psychologische Erste Hilfe (PEH)?

Psychologische Erste Hilfe (PEH) beschreibt eine menschliche, helfende Unterstützung für einen Mitmenschen, der leidet und möglicherweise Hilfe braucht.



## PEH verantwortungsvoll anzubieten bedeutet:

- 1 Sicherheit, Würde und Recht **respektieren**.
- 2 Passen Sie Ihr Handeln an die **Kultur der Person** an.
- 3 Berücksichtigen Sie andere **Notfallmaßnahmen**.
- 4 Achten Sie auf **sich selbst**.

## PEH Handlungsgrundsätze



### VORBEREITEN

Informieren Sie sich über das Krisenereignis.  
Informieren Sie sich über verfügbare Unterstützungsleistungen.



### PRÜFEN

Achten Sie auf Ihre Sicherheit und die Sicherheit der Personen, denen Sie helfen.  
Schauen Sie gezielt nach Personen mit offensichtlichen, dringenden Bedürfnissen.  
Achten Sie auf Personen mit starken Belastungsreaktionen.



### ZUHÖREN

Gehen Sie auf Menschen zu, die möglicherweise Unterstützung brauchen.  
Fragen Sie nach Bedürfnissen und Sorgen der Menschen.  
Hören Sie den Menschen zu und helfen Sie Ihnen, sich zu beruhigen.



### VERBINDEN

Gehen Sie auf die Bedürfnisse der Menschen ein und unterstützen Sie beim Zugang zu Dienstleistungen.  
Falls nötig, helfen Sie Menschen ihre Angehörigen zu finden und soziale Kontakte herzustellen.

## Ethik

Folgende „Do's und Don'ts“ werden als Anleitung angeboten, um weitere Schäden für die Person zu vermeiden, eine bestmögliche Unterstützung zu bieten und nur in ihrem Interesse zu handeln.

Bieten Sie Hilfe auf die Art und Weise an, die für die Menschen, die Sie unterstützen, am angemessensten und angenehmsten ist. Überlegen Sie, was diese ethischen Leitlinien im Hinblick auf Ihren kulturellen Kontext bedeuten.

### DO'S

- DO** Seien Sie transparent und vertrauenswürdig.
- DO** Respektieren Sie das Recht der Menschen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen,
- DO** Seien Sie sich Ihrer eigenen Voreingenommenheit und Vorurteile bewusst und legen Sie diese ab.
- DO** Machen Sie den Menschen klar, dass, auch wenn sie jetzt Hilfe ablehnen, sie in Zukunft Hilfe in Anspruch nehmen können.
- DO** Respektieren Sie die Privatsphäre und behandeln Sie die Informationen zu der Person vertraulich, wenn dies angemessen ist.

### DON'TS

- DO NOT** Nutzen Sie Ihre Position als HelferIn nicht aus.
- DO NOT** Bitten Sie die Person nicht um Geld oder einen Gefallen, wenn Sie ihr helfen.
- DO NOT** Übertreiben Sie nicht mit Ihren Fähigkeiten.
- DO NOT** Zwingen Sie niemandem Hilfe aus, seien Sie nicht aufdringlich oder aggressiv.
- DO NOT** Setzen Sie die Menschen nicht unter Druck, Ihnen Ihre Geschichte zu erzählen.
- DO NOT** Teilen Sie die Informationen zu der Person nicht mit anderen.

# Wie man PEH ausübt

## Körpersprache

- 1 Gehen Sie **vorsichtig** und **ruhig** auf die Person zu, nehmen Sie **Augenkontakt** auf und halten Sie ihn.
- 2 Stellen **Sie** sich vor, nennen Sie Ihre **Rolle** und geben Sie an, ob Sie einer **Organisation** angehören.
- 3 **Wenden Sie sich der Person** zu und knien Sie sich auf die gleiche Höhe wie Ihr Gesprächspartner.
- 4 Seien Sie ein **aktiver Zuhörer** und fassen Sie das zusammen, was die andere Person Ihnen sagt, um die Situation **besser zu verstehen**.
- 5 Sprechen Sie **ruhig** und **sanft**, reichen Sie der Person die Hand oder umarmen Sie sie, wenn es **angebracht** ist.
- 6 Erinnern Sie die Person daran, dass sie in **Sicherheit** ist und dass Sie für sie da sind und **zuhören**.
- 7 **Normalisieren** Sie Gefühle der Verzweiflung unter ungewöhnlichen Umständen.

## Was man sagen kann:

„Ich verstehe, dass Sie verzweifelt sind ...“

„Es tut mir so leid, das zu hören ...“

„Es tut mir so leid, dass Sie das durchmachen müssen ...“

„Sie sind jetzt in Sicherheit und ich bin hier, um zuzuhören.“

„Es ist ganz normal, sich so zu fühlen, nachdem was passiert ist.“

„Es ist sehr stark und mutig von Dir, über das zu sprechen, was Dir widerfahren ist.“

„Ich bin sehr dankbar, dass Sie mir das erzählen.“



## Menschen, die mehr als nur PEH benötigen

Manche Menschen brauchen viel mehr als nur PEH. Kennen Sie Ihre Grenzen und bitten Sie andere um Hilfe, die medizinische oder andere lebensrettende Maßnahmen ergreifen können.

## Menschen die sofort weitergehende Unterstützung benötigen



Menschen mit schweren, lebensbedrohlichen Verletzungen, die eine medizinische Notfallversorgung benötigen.



Menschen, die so aufgebracht sind, dass sie nicht für sich selbst oder ihre Kinder sorgen können.



Menschen, die sich selbst verletzen könnten.



Menschen, die andere verletzen könnten.



Menschen, die mit körperlichen Symptomen auf ihre Notlage reagieren (Ohnmacht etc.)

### Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Psychologischer Erster Hilfe finden Sie im Leitfaden, indem Sie den QR-Code scannen.

