



Österreichische Plattform für Akutbetreuung/Krisenintervention/Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen

Grundsätze und Richtlinien zur Durchführung von stressverarbeitenden Maßnahmen von und für MitarbeiterInnen von (Einsatz)Organisation und anderen humanitären Organisationen: 2017

Das nachfolgende Papier greift wesentlich auf die in den letzten Jahren erarbeiteten und weiterentwickelten Guidelines „ANTARES- Managing stress in humanitarian workers“ (Richtlinien für guten Umgang mit Stressverarbeitung für MitarbeiterInnen humanitärer Organisationen, e-mail: antares@antaresfoundation.org - www.antaresfoundation.org) und die Guidelines von Michael Tunnecliffe - Best Practice in Peer Support [Die beste Methode in der Peerarbeit mit den dahinterstehenden Büchern Tunnecliffs: „Risky Practises“ (2001), „The Peer Supporters Pocketbook“ (2004) and „A Life and Crisis“ (2007)] zurück.

EINLEITUNG

Maßnahmen zur Stressverarbeitung für MitarbeiterInnen von (Einsatz)Organisation zu entwickeln und zu etablieren, gehört zu den grundlegenden Aufgaben der Qualitätssicherung. Sie tragen entscheidend zum Erfolg jeder Organisation bei. Organisationen, die darauf ausgerichtet sind, anderen Menschen zu helfen, haben eine besondere moralische Aufgabe, das Wohlbefinden und die physische und psychische Gesundheit jeder einzelnen Mitarbeiterin/jedes einzelnen Mitarbeiters zu erhalten und zu schützen.

Einsatzkräfte und deren Organisationen müssen unter ständigen, wechselnden Voraussetzungen in einer Welt der zunehmenden Komplexität operieren. Vor allem bei internationalen Einsätzen wird die Arbeit ihrer MitarbeiterInnen politisch und organisatorisch auf schwere Proben gestellt, oft auch behindert. Bei Einsätzen im In- und Ausland setzen sich MitarbeiterInnen vielfältigen Gefahren aus und opfern viel Zeit für andere Menschen. Im Gegensatz dazu erleben sie häufig ein Nachlassen der Anerkennung ihrer Arbeit, begleitet von Budgeteinsparungen von Regierungen und Institutionen, werden oft von Schaulustigen in ihrer Arbeit behindert oder sogar beschimpft. Aufgrund dieser Umstände müssen humanitäre Organisationen unter wachsendem Druck und Unvorhersehbarkeiten arbeiten, woraus Belastungen für ihre MitarbeiterInnen und letztendlich Gefahren für die Qualität der Arbeit resultieren.



Die Folgen der Stressbelastung für die einzelnen MitarbeiterInnen können abgeschwächt oder verarbeitet werden. Dies bedarf jedoch eines achtsamen Umgangs der einzelnen MitarbeiterInnen, der Führungskräfte und der Organisation als Ganzes mit belastenden Einsätzen und deren physischen und psychischen Reaktionen.

Die Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen und die Erfahrungen aus der täglichen Praxis bestärken uns in der Annahme, dass eine Verantwortung zwischen den einzelnen Teammitgliedern und der Organisation für die Stressreaktionen geben soll, um Gesundheit und gute Arbeitsbedingungen zu erhalten.

Der wichtigste Grund, Richtlinien für Stressverarbeitung zu erstellen, zielt darauf ab, die jeweilige (Einsatz)Organisation und ihre MitarbeiterInnen zu unterstützen, Stress innerhalb der Organisationen und zwischen den Mitarbeitern zu thematisieren. Letztendlich werden die Betroffenen, die durch humanitäre Notfälle erschüttert sind und denen es bestmöglich zu helfen gilt, davon profitieren, wenn sie es mit HelferInnen zu tun haben, die gelernt haben, mit Stressbelastungen in angemessener Art und Weise umzugehen und die bei Belastungen selbstverständlich Hilfe annehmen.

GRUNDSÄTZE UND BEGRIFFSKLÄRUNG

Stressverarbeitung soll in jeder (Einsatz)Organisation, als grundsätzlicher Qualitätsstandard, in Form einer Leitlinie, in ihren Statuten schriftlich festgeschrieben sein und im täglichen Einsatz verwirklicht werden. Angewandtes Stressmanagement bedeutet dabei, ein, der aktuellen wissenschaftlichen Entwicklung entsprechendes, vielfältiges Angebot als System zur Verfügung zu stellen, um die MitarbeiterInnen durch Maßnahmen der Prävention, Schulung und KollegInnenhilfe zu unterstützen, den traumatischen Stress zu verarbeiten.

Warum ist Stressprävention und Stressverarbeitung so wichtig?

Humanitäre Hilfsarbeit in (Einsatz)Organisation ist von Natur aus stressreich.

Stress ist primär eine normale Reaktion auf Herausforderungen, Belastungen, Veränderung und Probleme und kann daher als alltägliches Phänomen des Lebens bezeichnet werden, das anregend, leistungssteigernd und daher positiv zu bewerten ist.

Im Einsatz führen viele Faktoren zu Stress. Im Lauf der Ausbildung und durch wachsende Erfahrung lernen Einsatzkräfte mit diesem „Einsatzstress“ professionell umzugehen. Sie erwerben Schutzmechanismen und gewöhnen sich gleichsam daran (allostatic load).



Wiederholen sich Stresssituationen und treffen zu viele verschiedene aufeinander, entsteht kumulativer Stress, der schließlich nicht mehr adäquat verarbeitet werden kann. Es können Zeichen der Überlastung, psychosomatische Beschwerden bis hin zur Burnout-Symptomatik auftreten.

Während Stress auch eine Ursache für persönliches Wachstum (traumatic growth) sein kann und obwohl viele HelferInnen den Belastungen ihrer Arbeit aus mannigfaltigen Gründen (z. B. hohe Resilienz) ohne negative Effekte widerstehen, gelingt das einigen MitarbeiterInnen nicht.

Einsatzkräfte sind zudem auch Stress in extremen Situationen ausgesetzt. Dadurch können die Schutzmechanismen, abhängig von der Resilienz und dem Ausmaß der Konfrontation mit belastenden Ereignissen ganz oder teilweise außer Kraft gesetzt werden. Es entsteht Traumatischer Stress. Die Weltgesundheitsorganisation hat das „psychische Trauma“ folgendermaßen definiert: *„Ein Trauma ist ein kurz- oder langanhaltendes Ereignis oder Geschehen von außergewöhnlicher Bedrohung mit katastrophalem Ausmaß, das nahezu bei jedem tiefgreifende Verzweiflung auslösen würde“* (WHO, 1994).

Somit ist ein Trauma ein Ereignis, das außerhalb der üblichen menschlichen Erfahrung liegt und in dessen Folge es zu Belastungsreaktionen kommen kann.

Eine psychische Traumatisierung geschieht meist dann, wenn ein Mensch überraschend und ohne die Möglichkeit sich darauf einzustellen mit einer Situation konfrontiert ist, die er als lebensbedrohlich erlebt. Auch die lebensgefährliche Bedrohung anderer Menschen kann als traumatisierend erlebt werden. Dabei ist es nicht wichtig, wie bedrohlich die Situation objektiv ist, sondern wie bedrohlich der Betroffene die Situation subjektiv erlebt.

Die Auswirkungen solch bedrohlicher Ereignisse reichen von vorübergehenden Beschwerden, die physischer, psychischer, sozialer und kognitiver Natur sein können, bis hin zur Entstehung einer posttraumatischen Belastungsstörung. Zu möglichen ungünstigen Folgen von traumatischem Stress gehören posttraumatische Stresssymptome, Burnout-Symptomatik, Depression und Angst, aber auch übersteigerte Beteiligung am und Identifizierung mit dem Schicksal von Betroffenen. Im Gegensatz dazu kann es zu Gleichgültigkeit und Apathie bei den HelferInnen kommen oder zu selbstschädigendem Verhalten wie Substanzmissbrauch und risikobereiter Lebensführung. Nicht selten treten nach starker Stressbelastung zwischenmenschliche Konflikte mit ArbeitskollegInnen und Familienmitgliedern auf.



Die zeitliche Nähe zum Ereignis und das absichtlich zugefügte Leid von anderen Menschen sind wichtige Faktoren in Bezug auf die Entstehung eines psychischen Traumas.

Einsatzkräfte zählen zu einer bedeutenden Risikogruppe bezüglich der Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung.

Weitere Situationsfaktoren mit „traumatischer Wirkung“ sind:

- Bedrohung für Körper und Psyche
- Schwerer körperlicher Schaden oder Verletzung
- Absichtliche Verletzung oder Schädigung des eigenen Körpers
- Konfrontation mit verstümmelten menschlichen Körpern
- Gewaltsamer oder plötzlicher Verlust einer nahestehenden Person
- Beobachtung von Gewalt gegen eine nahestehende Person oder Information darüber
- Informationen, dass man einem schädigenden Umweltreiz ausgesetzt ist oder war
- Schuld haben am Tod oder an schwerer Schädigung anderer

Die Helferkompetenz von MitarbeiterInnen in (Einsatz)Organisationen wird durch eine Vielzahl von möglichen Stressreaktionen beeinträchtigt und hat Einfluss auf die Tätigkeit. MitarbeiterInnen, die unter negativen Auswirkungen von traumatischem Stress leiden, werden weniger effizient und weniger effektiv ihre Aufgaben erfüllen können. Sie entwickeln Entscheidungsschwächen und gefährden sich und andere Teammitglieder durch Fehleinschätzung, Risikobereitschaft und Konzentrationsstörungen. Die Fehlerquote steigt. Sie erleiden häufiger Unfälle und werden durch die Störung des Immunsystems öfter krank.

Vom Standpunkt der (Einsatz)Organisation aus gesehen, erschweren pathologische und anhaltende Stressreaktionen, die Bereitstellung von ausreichend qualifiziertem Personal, erhöhen die Gesundheitskosten und schaffen Gesetzeskonflikte.

Humanitäre Organisationen tragen eine doppelte Verantwortung. Sie müssen ihre primäre Aufgabe, qualitativ zu helfen, wirkungsvoll erfüllen und zugleich das Wohlbefinden ihrer eigenen MitarbeiterInnen absichern. Jede (Einsatz)Organisation hat auch die Verantwortung, Wachstum und Entwicklung ihrer MitarbeiterInnen zu fördern.

Dabei befindet sich die Organisation im unaufhörlich rechtlichen und moralischen Spannungsfeld zwischen der Pflicht, MitarbeiterInnen vor Schaden zu bewahren und der Sicherstellung des Grundauftrages, die bestmögliche Hilfe für Betroffene zu gewährleisten.



Prävention zählt zu den wichtigsten Leitlinien der Stressverarbeitung! Wir unterscheiden zwischen primärer und sekundärer Prävention:

Primäre Prävention

Wichtige Maßnahmen der primären Prävention sind:

Personalauswahl:

Die Überprüfung der sozialen Kompetenz, kombiniert mit einer hochwertigen Ausbildung, die Sammlung von Erfahrung durch ausreichend viele Einsätze und die Verpflichtung zur Fortbildung, geben letztendlich Sicherheit und wirken stressmindernd.

Schulung:

Schulungsmaßnahmen zur Stressverarbeitung müssen im System der Aus- und Fortbildung in allen Ebenen, von der Grundausbildung bis zur Stabsausbildung fix verankert, verpflichtend und in der Struktur der Ausbildung wie selbstverständlich, integriert sein.

Vorbereitung und Briefing:

Je potentiell belastender und schwieriger ein Einsatz zu erwarten ist, desto genauer müssen Vorbereitung und Briefing sein. Gute Vorbereitung auf mögliche Situationen kann Stress vorbeugen.

Gewährleistung wichtiger Rahmenbedingungen:

Wesentliche stressmindernde Faktoren des Wohlbefindens sind die Zeitdauer des Einsatzes, die Vermeidung von Informationsdefiziten, die Durchführung und Vermittlung ausreichender guter Sicherheitsmaßnahmen, die Güte der Unterbringung, die Qualität der Verpflegung, die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit der Familie und Angehörigen, die Möglichkeit von Pausen zur Entspannung, das Ausmaß der Kameradschaft und das Gefühl der Sinnhaftigkeit des Einsatzes.

Sekundäre Prävention

Unter sekundärer Prävention versteht man die Durchführung von Nachsorgemaßnahmen in Form von Einzel- und Gruppeninterventionen.

Positiv wird generell die freiwillige Möglichkeit bewertet, ausführlich über den Einsatz zu erzählen. Unbedingt notwendig erscheint dabei die Unterscheidung zwischen einer



einsatztaktischen Nachbesprechung und den Maßnahmen zur Stressverarbeitung. Neben den klassischen, aber auch umstrittenen Maßnahmen des Critical Incident Stressmanagements nach Mitchell und Everly (CISM) haben sich in Folge der Debriefingdebatte mehrere modifizierte und teils auch neue Gruppenmaßnahmen entwickelt. Im Gegensatz zu CISM ist den neuen strukturierten Gruppenmaßnahmen eine einfachere Struktur, ohne wesentliche emotionale Tiefung, aber mit Betonung der Psychoedukation und der Ressourcenorientiertheit eigen. Wichtige Grundsätze sind auch die vergleichbare Betroffenheit und Stressbelastung der TeilnehmerInnen einer Gruppenmaßnahme sowie die Wahl der richtigen Zeitschiene, mit ausreichendem Abstand zum Ereignis. Gruppenmaßnahmen sind nur dann indiziert, wenn eine traumatische Stressbelastung mehrerer Personen einer Gruppe besteht.

KollegInnenhilfesysteme in (Einsatz)organisationen

Die Grundlage im Einsatzalltag, nach einem oder mehreren belastenden Einsätzen, stellt die KollegInnenhilfe in Form eines strukturierten Einzelgespräches dar, dem in Ausnahmefällen ein weiteres Gespräch folgen kann. Dann erfolgt in der Regel ein Abschluss oder eine Weitervermittlung an psychosoziale Fachkräfte, Fachkräfte der Notfallseelsorge oder ambulante bzw. stationäre Beratungs- und Behandlungseinrichtungen.

Das Peer-System (KollegInnenhilfesystem) – auch Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen (SvE) genannt – ist eine ehrenamtliche Tätigkeit von Gleichen unter Gleichen. Peers sind speziell ausgewählte und ausgebildete Einsatzkräfte aus den betreffenden Organisationen. Der Vorteil dieses Systems ist die höhere Akzeptanz der KollegInnen aus der eigenen Organisation und die bessere Kenntnis der organisationseigenen Strukturen und Besonderheiten, sowie die rasche und kostengünstige Verfügbarkeit. Nachteile liegen in der begrenzten Kompetenz der sogenannten LaienhelferInnen, die eine klare Struktur der erlaubten Maßnahmen und eine eindeutige, professionelle Selbstbeschränkung und Grenzziehung erforderlich macht.

Ein funktionierendes Peersystem benötigt die fachliche Unterstützung durch multiprofessionelle MitarbeiterInnen mit psychosozialen Herkunftsberufen zu denen klinische PsychologInnen, ÄrztInnen mit Psy III Diplom, PsychotherapeutInnen mit Traumakompetenz, SozialarbeiterInnen mit KI und SVE Ausbildung zählen. Zudem werden Fachkräfte der Notfallseelsorge für entsprechende Aufgaben herangezogen.



Zusätzliche Unterstützungssysteme, wie z.B. FeuerwehrkuratInnen, FeuerwehrärztInnen, MilitärseelsorgerInnen, MilitärärztInnen erfüllen ebenfalls wichtige Aufgaben im Alltagsgeschehen der Organisationen und müssen gesondert definiert werden.

Grundlagen der Unterstützung

Anonymität: Grundsätzlich sollte die Inanspruchnahme eines KollegInnengesprächs unter Einhaltung völliger Anonymität erfolgen. Dazu gibt es die Möglichkeit, sich über eine Kontakttelefonnummer, bei der sich jeweils ein diensthabender Peer meldet, Unterstützung zu holen oder die Möglichkeit, aus einer Liste von Peers eine Ansprechperson auszuwählen und direkt kontaktieren zu können.

Vertrauenswürdigkeit: Die Auswahl der Peers ist eine besonders heikle Angelegenheit und verlangt ein gründliches und durchdachtes System von Kriterien. Die Liste der Peers soll eine gute Durchmischung aus bekannten und unbekannteren Peers, also solchen der eigenen Dienststelle und auswärtigen Peers aufweisen. Ebenso soll auf eine Durchmischung in den Bereichen Geschlecht, Alter, Rang und freiwilligen bzw. hauptberuflichen MitarbeiterInnen geachtet werden.

Erreichbarkeit: In jedem Fall muss auf die kurzfristige Erreichbarkeit von Peers in den lokalen und regionalen Organisationseinheiten geachtet werden. Ausreichend viele Peers sollten sich in ihren Gruppen regelmäßig sehen lassen und bekannt sein. Es sollte aber auch in den Listen auswärtige Peers geben, die unvoreingenommen mit MitarbeiterInnen umgehen, die größere Distanz benötigen. Das Gleiche gilt für die Durchmischung und Erreichbarkeit der psychosozialen Fachkräfte mit Hintergrundbereitschaft.

Alarmierung: Die Kontakttelefonnummern müssen ohne Möglichkeit der Nachvollziehbarkeit entweder direkt anwählbar sein oder es gibt dienstführende Peers mit Diensthandys, die die Alarmierbarkeit garantieren und innerhalb des Peersystems Einsätze weitervermitteln oder an psychosoziale Fachkräfte weitergeben. Neben der telefonischen Alarmierung sollte ein alltägliches Ansprechen der Peers face to face auf Dienststellen und/oder über Onlinesysteme in Form anonymer Internetchats möglich sein.

Nachgehende Betreuung: Unter Berücksichtigung der bereits geschilderten Indikationen und der erwähnten Grundsätze ist es in manchen Fällen von Nöten, nachgehend zu betreuen. Entweder fällt den Peers die Veränderung eines Mitarbeiters selbst auf, oder sie erfahren durch aufmerksame KollegInnen von Verhaltensauffälligkeiten oder von potentiell traumatischen Einsätzen.



Vernetzung über Organisationsgrenzen: Unterschiedliche Systeme müssen dabei besonders berücksichtigt werden. Feuerwehrleute haben andere Bedürfnisse als Rettungskräfte, Pflegekräfte sind in völlig anderen Systemen tätig als Polizisten. Daher ist das Prinzip des/der Gleichen unter Gleichen von großer Bedeutung. Psychosoziale Fachkräfte müssen sich entweder ebenfalls diesem Prinzip unterordnen oder die verschiedenen Systeme gut kennen, sonst droht die Ablehnung.

Obwohl Stress in Form von Einsatzstress zur humanitären Arbeit dazugehört, kann ein Teil davon verhindert oder abgeschwächt werden. Die traumatischen Stressreaktionen der einzelnen MitarbeiterInnen können durch qualitätsgesicherte KollegInnenhilfe von ausgebildeten MitarbeiterInnen, durch die Bereitstellung von psychosozialen Fachkräften, durch Schulung aller MitarbeiterInnen bis hin zu den Führungskräften und durch die kostenlose Bereitstellung von SupervisorInnen reduziert oder verarbeitet werden. Dadurch verändert sich die Organisation selbst und sieht sich als zusammengehöriges Team.

Maßnahmen im Alltag

- Prävention und Schulung für alle: Stressmanagement, traumatischer Stress, Burnout, Suizid, ...
- **Erfahrene freiwillige und hauptamtliche KollegInnen der jeweiligen Organisationen, die großes Vertrauen genießen, werden oft auch ohne SvE-Ausbildung zu Gesprächen herangezogen und erkennen und initiieren aufgrund ihrer Erfahrung KollegInnengespräche. Dies ist als Resilienzfaktor der Organisation anzusehen und sollte institutionalisiert und professionalisiert werden.**
- KollegInnengespräche
- Einzelberatungen durch Peers oder Fachkräfte für betroffene Einsatzkräfte
- Gruppenkurzbesprechung (Defusing)
- Screening und Weitervermittlung
- Familienunterstützung

KollegInnenhilfe bei komplexen Betreuungslagen, Großschaden und Katastrophen

(Querverweis Teil II: Richtlinie für komplexe Betreuungslagen/ Großschadensereignisse/Katastrophen, März 2012)

Für die Einsatzkräftenachsorge ist im Großschadensfall durch die jeweils zuständige Führungskraft in Zusammenarbeit mit dem bestehenden Peersystem zu sorgen.

Alarmierung

Über den Einsatzleiter und über die, in der jeweiligen Organisation üblichen Strukturen.

Struktur

Der/die Peer/s sind im Einsatzfall je nach vorhandener Struktur und Größe des Ereignisses dem Einsatzleiter bzw. dem Leiter Sanitätshilfsstelle bzw. dem Leiter Betreuung bzw. dem Leiter SvE unterstellt.

Aufgaben - Einsatzbegleitende Maßnahmen:

- Struktur schaffen, Stressreduktion durch Erleichterung im Alltagsablauf
- Informations- und Kommunikationswege sichern
- Kontakt mit der Einsatzleitung (Teilnahme an Briefings, Beratung bei Problemen)
- Abstimmung mit anderen Einsatzkräften
- Vereinzelt einbinden in die Einsatzarbeit (Kontakt zur Mannschaft) on-scene-support (Interventionen nur bei Bedarf)
- Errichten einer zentralen Anlaufstelle – Demobilisationszentrum (Indikationen s.o. Teil II)
- Dokumentation
- Einsatzabschluss
- Feedback
- Demobilisation
- Nach dem Einsatz/vor dem Einsatz:
 - Gruppennachbesprechung mit psychosozialer Fachkraft (Debriefing)
 - Einzelgespräche, Weitervermittlung, Schulung, Prävention

RICHTLINIEN

Die folgenden Richtlinien sollen dazu dienen Organisationen in der Weise zu schulen, damit die Risiken von nachteiligen Folgen für die MitarbeiterInnen minimiert werden.

Richtlinie 1 – Strategische Planung

Die Organisation soll einen schriftlichen strategischen Plan ausarbeiten, der die generelle Verantwortlichkeit zur Reduktion der Stressursachen, zur Prävention und Reduktion der Stressfolgen und eine Antwort auf unvermeidbare Stressfolgen anerkennt.



Der Plan schließt eine klare Abfolge von Entwicklungsstufen ein (nach Robinson und Murdoch 2003):

- Unterstützungsbeschlüsse auf allen Ebenen
- Erstellung eines Masterplans
- Gespräche mit allen Abteilungen der Organisation
- Einbeziehung von Peerunterstützung und mentalen Gesundheitsprogrammen
- Schulung der Organisation über das Programm
- Festsetzung und Integration der Aufgabenbereiche innerhalb des Peerprogramms
- Einbindung in ein Dokumentationssystem
- Schaffung und Weiterentwicklung einer Programmkontrolle

Richtlinie 2 - Grundlagenmodell

Ein grundlegendes Element der angewandten Stressverarbeitung in (Einsatz)Organisation ist das der KollegInnenhilfe. Die ausgewählten und ausgebildeten KollegInnen mit ausreichender Einsatzerfahrung werden auch Peers genannt. Es existieren zwei philosophische Modelle als Grundlage der Peerarbeit.

- ein eher traditionelles Modell sieht den Peer als eine/n Gleiche/n unter Gleichen innerhalb der Organisation, der/die speziell ausgewählt und ausgebildet dazu da ist, eine erste Hilfe der Unterstützung und basalen Krisenintervention für die eigenen KollegInnen durchzuführen.
- ein zweites, umfassenderes Modell sieht den Peer als ein Mitglied einer Arbeitsgruppe, das dazu ausgebildet wurde, KollegInnen beizustehen, die unter Stresssituationen leiden.

Die Methode braucht eine klar strukturierte Definition der Peerunterstützung und die Regel, dass die Peers sich, unter strenger Einhaltung der Schweigepflicht, mit der Organisation austauschen. Nur so kann die Peerarbeit zu positiven Veränderungen der Organisation im Umgang mit ihren MitarbeiterInnen führen.

Richtlinie 3 - Regelwerk

Das Programm braucht ein schriftliches Regelwerk, abgestimmt auf die Organisation, welches die Schlüsselbereiche der Peerfunktion mit einbezieht. Dieses Dokument soll zumindest alle 2 Jahre überarbeitet werden.



Das Regelwerk der meisten Organisationen umfasst umfangreiche Aufgabenbereiche, wie zum Beispiel:

- Einsatzregeln
- Grenzen der Aufgaben
- Mitgliedschaft und Auswahl
- Ausbildung
- Tätigkeitsbeschreibung
- Pflichten und Verantwortlichkeiten
- Verhaltensregeln
- Aufgabenbereiche
- Schweigepflicht
- Dokumentationspflicht
- Beschwerdemanagement

Durchführung der Selektion:

Es wird empfohlen, die Selektion mehrstufig durchzuführen, mindestens in folgenden 3 Stufen

- Vor der Ausbildung (Bewerbungsformulare, Bewerbungsgespräche, Informationsabende, Auswahltag etc.)
- Während der Ausbildung (begleitende Beobachtung, Rückmeldungen, Rollenspiele, Gespräche etc.)
- Nach der Ausbildung (Abschlussprüfung, Reflexionsgespräche etc.)

Insgesamt wird empfohlen, die Selektion entlang den oben genannten Kriterien, mit den entsprechenden Methoden (Interviews, Fragebögen, Assessmentcenter, ...) durchzuführen und ausreichend zu dokumentieren, wobei auf die Verschwiegenheit und den Datenschutz zu achten ist. Es wird empfohlen, psychosoziale Fachkräfte in die Auswahl und Begleitung mit einzubeziehen.

Richtlinie 4 - Auswahl

Die Organisation trifft eine Auswahl und eine Beurteilung von MitarbeiterInnen in systematischer Form, als Teil eines klar definierten Auswahlverfahrens, auf der Basis einer Liste von Auswahlkriterien. Dies könnte in Form eines Auswahltages oder in Form von Auswahlgesprächen durch psychosoziale Fachkräfte durchgeführt werden.



Das Auswahlverfahren soll verschiedene demografische Punkte berücksichtigen, die für die Organisation von Bedeutung sind. Das können Geschlecht, Alter, Erfahrung, Dienstgrad, Wohnort, Herkunft etc. sein.

Empfohlene Auswahlkriterien:

- mindestens 5 Jahre Einsatzerfahrung in der entsprechenden Organisation
- Mindestalter 25 Jahre bei Ausbildungsende
- psychische Gesundheit und körperliche Stabilität
- Unbescholtenheit (Strafregerauszug)
- Einverständnis für regelmäßige Erreichbarkeit
- absolute Verschwiegenheit
- Bewusstsein für die eigenen Grenzen
- Akzeptanz der Vorgaben der Organisation
- Teamfähigkeit, Verständnis für Gruppendynamik
- Kommunikationsfähigkeit
- anerkannt in der Organisation/im Team, akzeptiert bei den KollegInnen
- Reflexionsfähigkeit und –bereitschaft
- gereifte Nähe- und Distanzregulierung (Fähigkeit zur Wahrung professioneller Distanz und zur Wahrnehmung der Bedürfnisse und Grenzen der Anderen)
- stabile Lebenssituation – persönliche Stabilität
- bewältigte traumatische Vorerfahrungen
- vielfältige Bewältigungskompetenz

Richtlinie 5 - Ausbildung

Ein zumindest 48-stündiger SVE-Ausbildungskurs ist vorzusehen. Der inhaltliche Aufbau richtet sich nach den, in den Richtlinien vorgegebenen Themen und wird organisationspezifisch und der jeweiligen Stressbelastung der Zielgruppe, angepasst.

Es wird empfohlen, die Ausbildungsblöcke in mind. 2-3 Teilen, in ausreichend großen Abständen durchzuführen (Gesamtzeit 3-6 Monate)

Die Ausbildung gliedert sich in verschiedene Abschnitte. In der Regel wird heute eine Modulausbildung bevorzugt. In den Basismodulen liegt der Schwerpunkt in den spezifischen Aufgaben der Peers, im Besonderen in der Anwendung des kollegialen Einzelgespräches im 1:1 Setting. Das Aufbaumodul wendet sich speziell den Gruppeninterventionen zu.



Didaktisch soll die Ausbildung die drei Komponenten erfüllen, um Kompetenz erwerben zu können: Wissensvermittlung, Erarbeiten und Reflektieren der professionellen Haltung und der Erwerb von Können durch die praktische Umsetzung (wie praktische Übungen, Rollenspiele und Planspiele). Modulsysteme mit gegenseitiger Anerkennungsmöglichkeit zwischen KI/AB und SVE sind vorzusehen.

Basisausbildung

- Team-Bildung
- Einsatzindikationen
- Kenntnisse und Informationen über Kollegenhilfesysteme
- Strukturen der (Einsatz)Organisation
- Aufgaben der Peers
- Stress, Stressmanagement, Alltagsstress, Einsatzstress, traumatischer Stress, Resilienz
- Psychotraumatologie
- Netzwerkarbeit
- Gesprächsführungstechniken zur Durchführung von Kollegengesprächen
- Interventionen: Einzelgespräche und Einsatzkurzbesprechung
- Bewältigungsstrategien und Ressourcenarbeit, Unterstützungstechniken
- Grenzen der Peearbeit, Weitervermittlung, Suizid und Suizidalität
- Dokumentation und Protokollierung
- Grundhaltungen, Reflexion
- Rahmen der Peearbeit (z.B. Verschwiegenheit, Rahmenbedingungen)
- Tod und Trauer bzw. Abgrenzung zur KI-Arbeit
- Unterschied KI/SVE und Grundlagen der SVE Methodik

Aufbaukurs für Gruppeninterventionen

- Gesprächsführung in Krisensituationen
- Grundlagen der Moderation von Gruppen
- Grundlagen der Gruppendynamik
- Stabilisierungs- und Ressourcenarbeit in der Gruppe
- Großgruppeninformation und Übungseinheit
- Einsatzkurzbesprechung – Vertiefung
- Einsatznachbesprechung – Theorie und Praxis
- Interventionen nach Großschadensereignissen und Katastrophen



Fortbildungen

Erfahrungen zeigen, dass es unumgänglich ist, die erlernte Methodik regelmäßig zu üben bzw. durchgeführte Einsätze gut nach zu besprechen, daher folgende Empfehlungen:

- Regelmäßiger angeleiteter Einsatzerfahrungsaustausch
- Regelmäßige Übungstage
- Information über aktuelle Entwicklungen und kritische Auseinandersetzung
- Inhaltliche Updates je nach Bedarf – Umgang mit der Schuldfrage, ...
- SVE Strukturen im Großschaden inkl. Verhalten gegenüber Medien, Vertiefungen zu oben genannten Themen

Als ein Minimum ist eine Fortbildung im Ausmaß von 8 Stunden jährlich nachzuweisen. Erfahrungsgemäß sind Peereinsätze weniger häufig als KI/AB Einsätze, damit steigt der Fortbildungs- und Erfahrungsaustauschbedarf der MitarbeiterInnen. Dies gilt auch für psychosoziale Fachkräfte. Zusätzliche Fortbildungseinheiten in der jeweiligen Region werden von den MitarbeiterInnen gut angenommen und tragen zum Teambuilding bei. Diesem Fortbildungsbedarf ist, als qualitätssichernde Maßnahme, entsprechend Rechnung zu tragen.

Die Ausbildung wird von geschulten TrainerInnen (Voraussetzungen: SVE Ausbildung, psychosoziale Fachkraft) der Organisation geleitet und soll eine Ausgewogenheit von theoretischen und praktischen Anteilen umfassen. Inhaltsspezifisch können auch Peers als Vortragende eingesetzt werden.

Richtlinie 6 - Ausbildungsabschluss

Nach Abschluss der 48-stündigen Ausbildung wird die Teilnahme bestätigt. Für die Freigabe als Peer ist in Zukunft eine schriftliche und mündliche Abschlussprüfung mit anschließendem Eignungsgespräch zu absolvieren. Nach erfolgreichem Abschluss wird dem Peer ein Zeugnis ausgestellt, das ihn berechtigt, KollegInnengespräche durchzuführen. Daher sind für zukünftige Peerausbildungen klar definierte, kompetenzbasierte Kriterien für die Zertifizierung zu erfüllen.

Richtlinie 7 - Qualitätssicherung

Das System der KollegInnenhilfe jeder Organisation soll 3 wesentliche Qualitätsmerkmale aufweisen:



Supervision:

Es ist eine Liste der für die Organisation zur Verfügung stehenden Supervisoren zu führen und zu aktualisieren. Diese verpflichten sich, im Rahmen des jährlichen Fortbildungsprogramms Gruppensupervision und Einsatzfeedback anzubieten und im Fall der Notwendigkeit Termine für Einzelsupervision zu vergeben. Die Kosten der Supervision trägt in jedem Fall die Organisation.

Fachliche Hintergrunddienste/bereitschaft:

Fachliche Hintergrunddienste, die für Rückfragemöglichkeit bzw. Interventionen für die Peers im Hintergrund zur Verfügung stehen, sind zu empfehlen.

Teamsitzungen und Fallnachbesprechungen:

Regelmäßige Teamsitzungen und Fallnachbesprechungen, idealerweise einmal monatlich sind eine wesentliche Voraussetzung für die Qualitätssicherung. Der Koordinator/die Koordinatorin (LeiterIn SVE) lädt ein und moderiert die Sitzung. Es gibt einen Teil in der Teamsitzung zum Thema strukturelles und organisatorisches und einen zweiten Teil Fallbesprechungen. Die Fallbesprechungen werden von Moderator/In nach vorgegebenen Richtlinien geleitet. Weiter ist es sinnvoll festzulegen, wie viele Teamsitzungen für jeden Peer pro Jahr verpflichtend sind.

Richtlinie 8 - Durchführungsvorschrift

Das System der KollegInnenhilfe sollte schriftliche Informationen für den SVE-Koordinator/die SVE-Koordinatorin und jeden Peer im Sinne von Durchführungsvorschriften anbieten, welche die Rahmenbedingungen beinhalten. Dieses Papier sollte die Aufgaben, die Dauer und Verantwortlichkeiten mit einschließen. Dazu gehört auch die Dokumentationspflicht der Einsätze unter Einhaltung der Anonymität und des Datenschutzes.

Richtlinie 9 - Koordination des Peersystems

Der Einsatz von Peers soll von Personen koordiniert werden, die Erfahrung und Hintergrundwissen mitbringen und die um die Aufgaben des Peersystems Bescheid wissen. Der/Die KoordinatorIn (LeiterIn SVE) soll eine entsprechende Qualifikation und eine mehrjährige Einsatzerfahrung besitzen und ist für die Führung und die Sicherstellung von Supervision der Peers und der psychosozialen Fachkräfte verantwortlich. Es ist an SVE-KoordinatorInnen im fachlichen und im organisatorischen Bereich zu denken.



Zudem empfehlen wir SVE-KoordinatorInnen auf mehreren Ebenen einzusetzen. Je nach Organisationsform der Teams ist auf der Orts-, Bezirks-, Landes- und Bundesebene jeweils mindestens eine fachlich geeignete Person als SVE-KoordinatorIn einzusetzen. Zumindest auf der obersten Ebene ist die Besetzung einer fachlichen und eines/einer organisatorischen SVE-KoordinatorIn unumgänglich.

Den SVE-KoordinatorInnen obliegen folgende Aufgaben, wobei die fachlichen und organisatorischen Belange und die jeweiligen Zuständigkeitsebenen jeweils klar zu kennzeichnen sind:

Organisatorisch

- Leitung bzw. Organisation von regelmäßigen Teamzusammenkünften
- Organisation von Fortbildungen und Ausbildungen
- Organisation von Auswahlgesprächen und Selektionsverfahren
- Regelung von MitarbeiterInnengesprächen und Beurlaubungen bzw. Erlöschen der Berechtigung, Reflexion der Einsatzhäufigkeit und Einsatzfähigkeit gem. mit fachlicher Leitung
- Organisation von Gruppenmaßnahmen gemeinsam mit fachlicher Leitung
- Führen einer Einsatzstatistik
- Einfordern der Einsatzprotokolle
- Erstellen eines Jahresplans inkl. Budgetbedarf gemeinsam mit der fachlichen Leitung und entsprechende Verhandlungen mit den zuständigen Personen der Trägerorganisation

Fachlich

- Leitung der Zusammenkünfte der psychosozialen Fachkräfte
- Fachlich Inhaltliche Koordination von Fort- und Ausbildung
- Fachliche Beurteilungen bei Auswahl und Selektionsverfahren
- Fachliche Begleitung von Fallnachbesprechungen
- Durchführung von MitarbeiterInnengesprächen und Beurlaubungen bzw. Erlöschen der Berechtigung, Reflexion der Einsatzhäufigkeit und Einsatzfähigkeit gem. mit organisatorischer Leitung
- Angebot von Supervision
- Durchführung von Gruppenmaßnahmen gemeinsam mit Peers und psychosozialen Fachkräften
- Erstellen eines Jahresplans inkl. Budgetbedarf gem. mit der organisatorischen Leitung



Richtlinie 10 – finanzielle Mittel

Das System der KollegInnenhilfe soll über ein jährliches Budget verfügen, ausreichend hoch, um die anstehenden Aufgaben, für die es geschaffen wurde, erfüllen zu können. Die Finanzierung sollte regelmäßig, entsprechend den Bedürfnissen angepasst werden.

Richtlinie 11 - Öffentlichkeitsarbeit

Die innere und äußere Öffentlichkeitsarbeit umfasst Maßnahmen wie die Erstellung von Broschüren, Postern, MitarbeiterInneninformationen, Berichte über spezielle Aufgaben usw...

Das SVE-Angebot soll regelmäßig in allen Bereichen der Organisation beworben werden, um die Aufmerksamkeit dafür abzusichern und die Aufgaben der Peers im Bereich der KollegInnenunterstützung klar ersichtlich zu machen.

Richtlinie 12 – präventive Schulungen für alle MitarbeiterInnen

Die Organisation bietet fortlaufend Schulung und Unterstützung mit dem Ziel an, die MitarbeiterInnen für den Umgang mit dem täglichen Stress in der humanitären Arbeit zu sensibilisieren. Schulungen zum Thema Stressverarbeitung sollen in allen Bereichen von den jeweiligen Grundkursen bis zur Stabsausbildung im Führungskräftebereich angeboten werden.

Richtlinie 13 - Anerkennung

Das Programm soll durch die Führung der Organisation und auf allen anderen hierarchischen Ebenen anerkannt und tatkräftig unterstützt werden.

Richtlinie 14 - Grenzen des Peersystems, Aufgaben der Organisationen und Indikationen in Bezug auf die fachliche Weiterbetreuung

Trotz internem Peersystems ist jede Organisation angehalten, für die psychische Gesundheit ihrer MitarbeiterInnenInnen, bei anhaltenden und beeinträchtigenden Belastungsreaktionen, auch durch weiterführende psychotherapeutische Angebote zu sorgen. Sinnvoll sind extern niedergelassene PsychotherapeutInnen mit einer Spezialisierung auf Traumapsychotherapie. Die Weitervermittlung und Überweisung bedarf der Dokumentation und Verrechnung über die Institution, damit den Betroffenen keine Kosten entstehen. Die konkrete Weitervermittlung sollte, in Absprache mit dem Betroffenen, durch die psychosoziale Fachkraft erfolgen.



Damit verbunden ist die Frage der Anonymität zu klären. Zwei Vorgehensweisen sind vorstellbar:

- Ausgewählte PsychotherapeutInnen können Honorarnoten für MitarbeiterInnenbetreuung bis zu 10 Einheiten ohne Namensnennung verrechnen (Information und Kontaktdaten erhält MA durch Peer)
- Die Zuweisung erfolgt namentlich, im Einverständnis des Betroffenen und damit erfolgt auch eine namentliche Abrechnung

Inwieweit Betroffene dazu stehen können, Hilfe in Anspruch zu nehmen, hängt sehr vom Klima und den Einstellungen und Zuschreibungen in der Institution ab. Ein anerkanntes und offensiv unterstütztes Peersystem hilft Betroffenen, bei Bedarf aktiv, psychosoziale Hilfe in Anspruch zu nehmen und auch dazu zu stehen.

Wesentlich sind eindeutige und niedergeschriebene Richtlinien, in welchen Fällen (Risikoeinschätzung) und in welchem Ausmaß (besonders intensiver Stress und Traumatisierung) eine fachliche Weiterbetreuung indiziert ist und diese von der Institution übernommen wird.

Kriterien für Risikoeinschätzung und Screening für fachliche Weiterbetreuung

- Besonders belastende/r Einsatz bzw. Einsätze
- Psychische Belastungen und Störungen, die sich aus dem Arbeitskontext ergeben

in Verbindung mit

- individuellem Erleben, Ausmaß des Kontrollverlusts
- subjektiver Lebensbedrohung
- Massiver Stressreaktionen, v.a. Dissoziation
- Belastungsreaktionen trotz Peergesprächs, nach einigen Tagen nicht abklingend oder sogar Verschlechterung
- Schuldgefühle
- Mehreren traumatisierenden Einsätzen in kurzen Abständen
- Retraumatisierung eigener alter Erlebnisse (getriggert durch aktuelle Einsätze)
- Besonders vielen Bereitschaftsdiensten
- Besonders detailliertem Berichten von Einsätzen zu jeder Zeit auf der Dienststelle
- Rückzug
- geringer emotionaler Affizierbarkeit



- Substanzenmissbrauch
- schwieriger privater und/oder beruflicher Situation
- vorherigen Stressoren
- vorherigen psychischen Problemen
- geringer sozialer und organisationaler Unterstützung
- schlechter Gruppen- /Familienkohäsion

Unterstützungsverantwortung der Organisation

- Sind die oben angeführten Kriterien erfüllt, hat die Organisation für die fachliche Weiterbetreuung (intern oder extern) im Mindestausmaß von 5-10 Stunden zu sorgen und diese Kosten zu übernehmen.

Richtlinie 15 - Dokumentation

Die Peer-Tätigkeit soll als Tätigkeits- oder Einsatzbericht dokumentiert werden. Die Gestaltung und Form des Berichtes soll die Möglichkeit der Evaluation und der Überprüfung der Funktionalität und Effektivität der Richtlinien bieten.

Ergänzende spezifische Richtlinien für Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten:
Responsibilities of volunteer-involving organisations:

(Inter-Parliamentary Union, IFRC & UN Volunteers, 2004, p. 21)

- To ensure that an appropriate insurance policy is in place for volunteers, covering eventual risks of accident or illness directly related to the volunteer activity;
- To reimburse any expenses incurred by volunteers in fulfilling their volunteer tasks, up to the reasonable limits previously agreed with the volunteer;
- To provide volunteers with appropriate infrastructure for the discharge of their duties;
- To provide appropriate information to their volunteers on the nature and condition of their voluntary assignment;
- To provide volunteers with appropriate training;
- To ensure safe, secure and healthy conditions at work, in accordance with the nature of the volunteer activity;
- To provide their volunteers with accreditation and issue a certificate acknowledging their contribution at the end of their service; and



- To assume third-party liability for any damages or injuries their volunteers may cause by any action or omission in the course their voluntary work, provided that the volunteers act with due diligence and in good faith.”