

## Erste Hilfe für psychische Gesundheit in Zeiten des Home-Office

Erste Hilfe für psychische Gesundheit am Arbeitsplatz oder in anderen Situationen zu leisten, kann anstrengend sein. Räumliche Distanz oder digitaler Kontakt (z.B. Home-Office) können für zusätzliche Herausforderungen sorgen. Hier sind ein paar Tipps, von denen wir hoffen, dass du sie in deiner Rolle als MHFA-Beauftragte\*r oder (betriebliche) Ersthelfer\*in hilfreich findest.

### Versuche, dich nicht überwältigt zu fühlen

Erste Hilfe via Telefon, Videokonferenz oder Chat zu leisten, kann erst einmal verunsichern. Versuche dir bewusst zu machen, dass du über die Fertigkeiten, um eine Person mit einem psychischen Gesundheitsproblem oder in einer psychischen Krise zu unterstützen, verfügst – unabhängig vom verwendeten Medium. Versuche ruhig zu bleiben, indem du realistische, positive Selbstinstruktionen verwendest, z.B. „Ich weiß, wie ich psychische erste Hilfe anwende“, „Das ist neu, aber nicht unmöglich“. Wenn dir das schwierig erscheint, denke an andere Situationen zurück, die zunächst herausfordernd für dich erschienen, mit denen du aber gelernt hast, umzugehen. Genauso kannst du auch die Herausforderungen in Verbindung mit dem Home Office überwinden.

Wenn eine Person bereit ist, über ihre psychischen Gesundheitsprobleme zu sprechen, ist sie wahrscheinlich auch damit einverstanden, dies über Telefon oder Videokonferenz zu tun. Manche Personen finden dies möglicherweise weniger konfrontativ als mit jemandem von Angesicht zu Angesicht zu sprechen.

### Halte Ausschau nach Anzeichen

Du kennst die Anzeichen eines psychischen Gesundheitsproblems am Arbeitsplatz wie z.B. das fehlende Einhalten von Deadlines, Rückzugsverhalten oder Ableisten von Überstunden zum Bewältigen des Arbeitspensums. Wenn du bzw. die andere Person sich im Home Office befindet kann es erforderlich sein, dass du noch sensibler für diese Anzeichen sein musst, da. Zum einen, weil du die Person seltener siehst, aber auch, da durch den virtuellen Kontakt Faktoren wie die Körperhaltung und das äußere Erscheinungsbild nicht (unmittelbar) sichtbar sind.

Deswegen sind regelmäßige Kontakte mit Teammitgliedern wichtig -ansonsten wird es dir schwerfallen, Anzeichen nur durch zufällige Kontakte zu bemerken. Einige Möglichkeiten, den regelmäßigen Kontakt beizubehalten, sind:

- Vereinbare regelmäßige Meetings. Diese können auf täglicher, wöchentlicher oder anderer Basis stattfinden – was immer für dich und dein Team am besten funktioniert.
- Mache 15-minütige Frühstückspausen mit deinen Teammitgliedern oder mit Personen, bei denen du vermutest, dass sie Schwierigkeiten mit der Home Office haben.
- Wenn du in einer Vorgesetztenposition bist, etabliere Strukturen zum Monitoring der Arbeitsaufgaben, was es dir ermöglicht auf Mitarbeitende aufmerksam zu werden, die Probleme mit der Workload haben

Nonverbale Hinweise (wie Gesichtsausdrücke, Körpersprache) zu beobachten kann über Telefon oder Video schwieriger sein, also achte besonders auf Ton und Sprechweise. Spricht eine Person möglicherweise sehr schnell? Oder braucht länger als sonst, um ihre Gedanken auszudrücken?

Falls du einen Chat nutzt, um ein MHFA-Gespräch zu führen, beachte die Emojis, die genutzt werden. Es kann sein, dass die Person sich mit Worten nicht eindeutig ausdrücken kann und du auf diese Weise Hinweise darauf bekommst, wie es ihr geht. Stelle sicher, dass du weißt wie sich die Person fühlt, da Emojis für unterschiedliche Menschen unterschiedliche Dinge bedeuten können.

### Kenne die verwendete Technik

Mache dich mit der verfügbaren Technik vertraut, bevor du das Gespräch führst, sodass du deine volle Aufmerksamkeit auf die Person richten kannst. Falls technische Probleme auftreten, gerate nicht in Panik. Versuche die Person zurückrufen oder zu einer anderen Kommunikationsart zu wechseln.

Sprich zu Beginn der Unterhaltung mit der Person darüber, was ihr macht, wenn der Videoanruf zusammenbricht stockt oder andere technische Störungen auftreten sollten, z.B. „Ich kann dich auf dem Handy anrufen, falls wir im Verlauf Probleme mit dem Videocall haben sollten.“

### Das Gespräch vorbereiten

Stelle genau wie bei Erster Hilfe von Angesicht zu Angesicht sicher, dass euer Gespräch vertraulich ist. Finde heraus, ob die Person alleine Zuhause ist oder ob Partner\*in oder Kinder ebenfalls da sind. Frage sie in diesem Fall, ob sie sich in eine privatere Umgebung zurückziehen kann. Achte auch bei dir vor Ort auf eine ungestörte und die Privatsphäre achtende Umgebung. Überlege dir auch andere Optionen, zum Beispiel könntet ihr „gemeinsam“ am Telefon spazieren gehen (Sei dabei extra vorsichtig, achte auf Verkehr und Stolperfallen.)

Da es bei Gesprächen per Chat, Videokonferenz oder Telefon, nonverbale Signale zu erkennen, kann es sein, dass du während des Gesprächs direkter kommunizieren musst. Frage z.B. die Person, ob sie lieber über Telefon oder Videokonferenz sprechen würde. Kommuniziere früh im Gespräch, dass es dir schwerer fallen könnte, nonverbale Signale zu bemerken, da du sie nicht sehen kannst. Lass die andere Person wissen, dass du dich deshalb direkter nach ihrem Befinden erkundigen wirst. Biete ihr zu Beginn des Gesprächs oder an entsprechender Stelle an, das Gespräch zu pausieren oder das Thema zu wechseln bzw. ermutige sie, dir dies selbstständig rückzumelden.

### Offen und unvoreingenommen zuhören und kommunizieren

Nutze bei Telefonaten und Gesprächen über Video noch stärker deine verbalen Fertigkeiten, um der anderen Person zu signalisieren, dass du zuhörst und ihr Empathie und Akzeptanz entgegenbringst. Zur Wiederholung:

- Stelle Fragen, die zeigen, dass du dich ehrlich um die Person sorgst und du ganz sichergehen möchtest, dass du verstehst, was sie sagt und wie sie sich fühlt.

- Zeige dein Verständnis, indem du wiederholst, was sie gesagt hat und fasse die Fakten und Gefühle zusammen.
- Höre nicht nur darauf, was die Person sagt, sondern auch darauf, wie sie es sagt, indem du auf ihre Stimmlage achtest.
- Nutze so kurze Einwürfe wie möglich, um dein Zuhören zu signalisieren und gleichzeitig das Erzählen der Person zu unterstützen, z.B. „Ich verstehe“ und zustimmendes „Ah“.
- Sei geduldig, insbesondere, wenn die Person Schwierigkeiten hat zu kommunizieren, sich wiederholt oder langsamer und weniger klar als gewöhnlich spricht.
- Versuche nicht kritisch oder frustriert gegenüber der Person aufzutreten.
- Versuche die Person nicht zu unterbrechen, wenn sie spricht.

Empathie kann durch deinen Tonfall sowie die Zeit, die du dir zum Zuhören nimmst, ausgedrückt werden. Du kannst Empathie verbal („Ich kann mir vorstellen, dass dies eine wirklich schwierige Zeit für dich ist“) und durch die Art wie du kommunizierst ausdrücken. Oder zeige Empathie, indem du äüßerst, dass du versuchst zu verstehen, was in der Person vorgeht. Du musst möglicherweise direkter sprechen und mehr Fragen als sonst stellen, um zu verstehen, was die Person bewegt. Wenn du erste Hilfe über Chatprogramme oder Kurznachrichten leistest, ist es besonders wichtig, klärende Fragen zu stellen, um sicherzustellen, dass du sie verstanden hast. Pausen und Stille sind okay und manchmal notwendig, um die richtigen Worte zu finden, können sich aber unangenehm über das Telefon anhören als sie es im direkten Kontakt tun würden. Überlege dir, ob die Stille auch für die andere Person unangenehm ist oder du sie nur als unangenehm empfindest und versuche sie auszuhalten.

Übe Gespräche mit anderen MHFA Ersthelfer\*innen in deinem Betrieb über Telefon oder Videokonferenzsysteme und teilt eure Erfahrungen und Erkenntnisse miteinander. Denke immer daran, Vertraulichkeit zu gewährleisten.

### Wenn die Person stark belastet oder in einer Krise ist

Wenn ein Gespräch für eine Person zu belastend wird und sie das Gefühl äußert, das Gespräch beenden zu wollen, akzeptiere dies und hole dir die Erlaubnis, dich später nach ihrem Befinden erkundigen zu dürfen. Wenn die Person auf dich wirkt, als könne sie sich nicht mehr emotional regulieren und stark belastet wirkt, versuche herauszufinden, wo sie sich befindet. Sofern du Warnsignale für Suizidalität im Gespräch bemerkst, sprich diese in direkter Form an und Sorge mit der Person gemeinsam für deren Sicherheit. Wenn ein Risiko für Eigen- oder Fremdgefährdung besteht und sich die Person nicht freiwillig in professionelle Hilfe begeben möchte, solltest du den Notruf kontaktieren. Versuche deswegen immer ein anderes Gerät griffbereit zu haben – halte z.B. dein Handy bereit, wenn du einen Videocall für das Gespräch nutzt. Lege dir einen Notfallplan in Form von Ideen zu konkreten Ansprechpartnern zurecht, so dass du beispielsweise die Nummer der Telefonseelsorge (0800 1110111) oder Hausärzt\*in an die Person weitergeben kannst. Wenn du es für angemessen hältst, schicke der Person nach dem Gespräch eine Nachricht, dass du an sie denkst und für sie da bist, wenn sie reden möchte.

## Selbstfürsorge

Es kann belastend sein, einer Person mit einem psychischen Gesundheitsproblem zu helfen. Diese Belastung kann unter Umständen im Remote-Setting noch stärker sein, da es sich anfühlen kann, als hättest du als Ersthelfer\*in weniger Einflussmöglichkeiten. Denk deswegen daran, auch nach dir zu schauen – ernähre dich gesund, trinke viel Wasser, versuche genug zu schlafen, bewege dich, meditiere, sei achtsam und freundlich im Umgang mit dir selbst.