



## PSNV-E-Gespräche über Videokonferenzen führen

Herausforderungen und Erfahrungen

7. Symposium Hilfe für Helferinnen und Helfer in den  
Feuerwehren, 06. Mai 2021

**Oliver Gengenbach**

SbE- Institut  
für Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen gGmbH  
www.sbe-institut.de

1



## Die Herausforderung

26. Februar 2020 Email an das DRK Heinsberg:

*„Sehr geehrter Herr ....,  
wie gerade telefonisch besprochen, verschieben wir den Kurs 27.-  
28.02.2020 wegen der aktuellen Lage in Heinsberg auf einen  
späteren Zeitpunkt. Ich habe unsere Trainerin Frau Grziwotz-  
Heller entsprechend informiert.  
Alles Gute für Sie und die Mitarbeiter\*innen in den nächsten  
Tagen. Bleiben Sie alle behütet.“*

15. März 2020 Shutdown

Ab wann??? Drohen Betretungsverbote auf den Wachen????

Ab 31. März 2020 Erstes Webinar (Zoom) zur Schulung für  
SbE-Maßnahmen online

bis 30. April 2020 in 11 Webinaren 120 Psychosoziale Fachkräfte  
geschult.

2

2



## Abgrenzung der Aufgabe: PSNV-E-Gespräche über Videokonferenzen führen

**Zielgruppe:** für Einsatzkräfte der BOS

- nicht: Primär Betroffene PSNV-B  
Hilfesuchende Menschen Beratung/TS
- nicht: Krankenhauspersonal  
Altenpflegepersonal

**Indikation:** nach „belastenden Ereignissen/ Einsätzen“

- nicht: Covid-19-Pandemie als lang andauernde,  
anhaltende Bedrohung unklarer Intensität

**Durchführung:** Nur durch PSNV-E-ausgebildete Psychosoziale  
Fachkräfte

- nicht: - Peers!  
- in PSNV-E nicht ausgebildete Fachkräfte

3

3



## Die vier Bestandteile der Psychosozialen Notfallversorgung

Stabilisierung

### 1. Sicherheit geben

Distanz, Beziehung, Raum, Zeit, Ressourcen

Rekonstruktion

### 2. Erzählen lassen

Eindrücke ausdrücken, sortieren, benennen

Normalisierung

### 3. Reaktionen erklären

Reaktionen erklären und normalisieren

Perspektive

### 4. Perspektive geben

Hilfreiche Bewältigungsstrategien, Positives?,  
Verabredungen, Ritual, weitere Angebote,  
Weitervermittlung

4

4



## Vorsicht!

- **Retraumatisierungsgefahr**

Gefahr, dass TN dissoziieren und „weg sind“,  
nicht begleitet werden können

- **Akzeptanzproblem**

„Das war nix!“ führt danach zu: „Kannste  
vergessen!“

d.h. spätere Angebote werden nicht mehr  
angenommen

5

5



## Chancen

- **Gute, neue Möglichkeit**

- von verschiedenen Orten aus Teilnahme möglich
- keine Wegezeiten
- Mediale Möglichkeiten auf der Plattform
- Neue Beteiligungselemente
- z.B. Umfragen, Teilen des Bildschirms, Filme, Internetseiten
- Gemeinsame Nutzung des Dashboards u.a.

- **besonders geeignet**

- für Schulungen
- für Sitzungen, Gremien
- für Fachthemen

- **Auch für Betreuung nach belastenden Ereignissen?????**

6

6



## Grundlegend: SICHERHEIT

---

Gilt immer bei Betreuungen nach belastenden Ereignissen :

- Auftragssicherheit
- Beziehungssicherheit
- Zeitsicherheit
- Methodensicherheit (Kompetenz)
- Notfall-Sicherheit (Dissoziation vermeiden können)

Gilt zusätzlich und neu bei Online-Betreuungen:

- Technische Sicherheit (Plattform)
  - und zwar Betreuer\*in UND Teilnehmende!!
- Rückfallebene
  - wenn technische Probleme, Zusammenbruch der Verbindung
- Erreichbarkeit der Teilnehmenden
  - Wenn sie Meeting verlassen oder „rausfliegen“

7

7



## 3 Settings der Online-Betreuung

---


1. Online-Einzelgespräch
2. Online-Nachbesprechung (Debriefing)

Variante A: Jede/r am eigenen PC

Variante B: Eine ganze Gruppe am PC

8

8



## Online-Einzelgespräch

---

Positiv ist:	Problematisch ist es:	Gewährleisten:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viel besser als Telefon (man sieht sich)</li> <li>• Kognitives sehr gut vermittelbar Rekonstruktion, Reframing, Psychoedukation, Ressourcen-Suche</li> <li>• Bildschirm teilen möglich Info-Folien, Websites, Dashboard)</li> <li>• Emotionen sind durchaus vermittelbar! Resonanz möglich!</li> <li>• Vertrautheit mit Plattform inzwischen Videokonferenzen kennen die meisten Chat, Umfragen, Hintergrund,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei hoher traumatischer/emotionaler Belastung!                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dissoziationsgefahr</li> <li>– Retraumatisierung</li> </ul> </li> <li>• bei mangelndem sozialem Eingebundensein nach dem Gespräch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Aktivierung/ Fokusfrage weglassen oder</li> <li>• Stabilisierungstechniken vorher einüben</li> <li>• vorherige Verabredung: Bezugsperson anwesend</li> <li>• verlässliche Erreichbarkeit sicherstellen</li> </ul>

9

9




## Online-Gruppengespräch Variante A (jede:r vor eigenem PC)

---

Positiv ist:	Problematisch ist:	Gewährleisten:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viel besser als Telefon (man sieht sich)</li> <li>• Kognitives sehr gut vermittelbar Rekonstruktion, Reframing, Psychoedukation, Ressourcen-Suche</li> <li>• Bildschirm teilen möglich Info-Folien, Websites, Dashboard)</li> <li>• Emotionen sind durchaus vermittelbar! Resonanz möglich!</li> <li>• Vertrautheit mit Plattform inzwischen Videokonferenzen kennen die meisten Chat, Umfragen, Hintergrund,...</li> <li>• <b>Auch Entfernte können teilnehmen</b> z.B. bei Auslands-, Bundeseinsätzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TN dissoziieren im Gruppengespräch</b></li> <li>• <b>TN verlassen die Videokonferenz</b></li> <li>• Mangelndes soziales Eingebundensein nach dem Gespräch</li> <li>• <b>Abgelenktsein, Unverbindlichkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mangelndes Containment</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Aktivierung/ Fokusfrage weglassen</li> <li>• <b>2. Person („Doorkeeper“)</b> kann TN „nachgehen“                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– vorherige Verabredung</li> <li>– Regel: sich abmelden</li> <li>– verlässliche Erreichbarkeit (Telefon, Whatsapp o.ä.)</li> </ul> </li> <li>• vorherige Verabredung: Bezugsperson anwesend und verlässliche Erreichbarkeit sicherstellen</li> <li>• <b>Netiquette/Regeln</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Video an!, kein Alkohol, Essen, Nebengespräche etc.</li> </ul> </li> </ul>

10

10




## Online-Gruppengespräch Variante B (ganze Gruppe vor einem PC und Team dazugeschaltet)

---

<p><b>Positiv ist:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Besser als Telefon (man sieht sich)</li> <li>• Kognitives vermittelbar Rekonstruktion, Reframing, Psychoedukation, Ressourcen-Suche</li> <li>• Emotionen sind eingeschränkt vermittelbar</li> <li>• Erstes Kennenlernen möglich</li><li>• Verabredungen möglich</li><li>• Auch Entfernte können dazu kommen</li></ul>	<p><b>Problematisch ist:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Wir sehen einzelne nicht</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Gesichter zu klein</li></ul></li><li>• <b>TN verlassen (unbemerkt) die Gruppe</b></li> <li>• <b>Wir bekommen nicht mit, wenn TN dissoziieren</b></li> <li>• <b>Große Abgelenktheit, Unverbindlichkeit</b><ul style="list-style-type: none"><li>– mangelndes Containment</li></ul></li></ul>	<p><b>Gewährleisten (geht das?):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Eine*n aus der Gruppe zum „Kümmerer“ bestimmen</b></li><li>• <b>2. Person („Doorkeeper“)</b> kann TN „nachgehen“<ul style="list-style-type: none"><li>– vorherige Verabredung</li><li>– Regel: sich abmelden</li><li>– verlässliche Erreichbarkeit (Telefon, Whatsapp o.ä.)</li></ul></li><li>• Emotionale Aktivierung/ Fokusfrage weglassen</li><li>• verlässliche Erreichbarkeit sicherstellen</li><li>• <b>Netiquette/Regeln</b><ul style="list-style-type: none"><li>– kein Alkohol, Essen, Nebengespräche etc.</li></ul></li></ul>
--	---	---

11

11



## Sinnvolles, verantwortbares Gesamtpaket (am Beispiel Ausland/Flüchtlingshilfe)

---

1. Online Vorbereitendes Videotreffen (Gruppe Variante B)
  - Technische Probe
  - Kennenlernen
  - Hinweis: Reaktionen sind normal
  - Netiquette/Regeln
  - Vereinbarungen
  - Absicherung Whatsapp/Tel.
  - Erreichbarkeit
2. Online-Nachbesprechung (Gruppe Variante A)
3. optional oder danach: Einzelgespräche
4. Nachfolge-Videotreffen (Gruppe Variante A)
  - nach ca. 4 Wochen

12

12



## Ergebnis/ Schlussfolgerung

---

Geht so...

13

13



## Ergebnis/ Schlussfolgerung

---

- Realpräsenten Betreuungen ist immer der Vorzug zu geben, wenn möglich!
- Online-Betreuungen sind eine gute, neue Möglichkeit, wenn:
  - man sich schon kennt
  - die emotionale Belastung nur mäßig ist
  - man sicherstellen kann, dass die Betreuten nicht allein sind
  - oder: es gar nicht anders geht
  - z.B. weil Betroffene verstreut sind (etwa nach Auslandseinsätzen)
  - z.B. weil Kolleg\*innen/Kamerad\*innen im Krankenhaus nicht besucht werden können
- Dann aber: Sehr gut absichern!!

14

14



## Ergebnis/ Schlussfolgerung

---

*Wir empfehlen:*

**Online-Betreuungen nur durch**

**gut ausgebildete  
Psychosoziale Fachkräfte  
mit viel Erfahrung  
und einer speziellen, detaillierten Zusatzschulung für  
Online-Betreuung**

*Erfahrungen und Anregungen sind willkommen!*

15

15



---

Danke für Eure/Ihre Aufmerksamkeit  
und Euer Engagement!

**Bleibt gesund und fröhlich!**

Für Fragen und Anmerkungen:  
[info@sbe-institut.de](mailto:info@sbe-institut.de)

**Oliver Gengenbach**  
Leiter SbE-Institut - Fachberater Seelsorge Feuerwehr Witten  
mob. 0172- 233 72 39

16