10. Psychosoziale Unterstützung für Spontanhelfende in gesellschaftlichen Krisen: Eine qualitative Analyse von Barrieren, Aktivatoren und Gestaltungsempfehlungen in der Notfallversorgung

Nina Stephan

Zusammenfassung[1]

Spontanhelfende spielen eine entscheidende Rolle im Bevölkerungsschutz, insbesondere in gesellschaftlichen Krisensituationen, in denen etablierte Einsatzstrukturen an ihre Grenzen stoßen. Obwohl sie essenzielle Unterstützung leisten, mangelt es ihnen aufgrund der fehlenden institutionellen Anbindung an einer gezielten Vorbereitung auf psychosoziale Herausforderungen sowie an entsprechender psychosozialer Unterstützung. Die vorliegende Studie untersucht das Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden, die sich bei der Ankunft von Menschen engagiert haben, die wegen des Kriegs in der Ukraine nach Deutschland geflüchtet sind. Im Fokus steht die Frage, welche Aktivatoren und Barrieren mit der Nutzung psychosozialer Unterstützungsangebote in Zusammenhang stehen und wie deren Inanspruchnahme gezielt gefördert werden kann. Zur Beantwortung dieser Frage wurde eine qualitative Studie durchgeführt, in der sieben Spontanhelfende mittels halbstrukturierter Interviews befragt wurden. Die Datenanalyse erfolgte anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring. Die Ergebnisse zeigen, dass strukturelle, soziale und persönliche Faktoren in Zusammenhang mit der Inanspruchnahme psychosozialer Angebote stehen. Während einige Spontanhelfende aufgrund eines fehlenden Bewusstseins für psychische Belastungen oder in der Annahme einer möglichen Stigmatisierung davon absehen, psychosoziale Unterstützungsangebote zu nutzen, wird deren Nutzung durch niedrigschwellige Angebote begünstigt. Die Studie versteht sich als Beitrag zur Erforschung des Hilfesuchverhaltens von Spontanhelfenden und gibt praxisnahe Empfehlungen für die Gestaltung zielgruppenspezifischer Unterstützungsmaßnahmen. Die Ergebnisse unterstreichen die Notwendigkeit, psychosoziale Angebote besser an die Bedürfnisse von Spontanhelfenden (z. B. hinsichtlich Flexibilität und Nachbereitung) anzupassen und niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten zu schaffen.

Keywords: Spontanhelfende, Hilfesuchverhalten, psychosoziale Unterstützung, Bevölkerungsschutz, qualitative Inhaltsanalyse

[1] Der Beitrag basiert auf einer Bachelorarbeit, die im Jahr 2025 im Studiengang Psychologie an der Technischen Universität Braunschweig vorgelegt wurde. Alle Anhänge können unter nina.stephan@tu-braunschweig.de erfragt werden.

10.1 Einleitung

Der Bevölkerungsschutz in Deutschland basiert traditionell auf dem Engagement ausgebildeter und langfristig gebundener ehrenamtlicher Einsatzkräfte, die in den Freiwilligen Feuerwehren, im Technischen Hilfswerk und weiteren Hilfsorganisationen aktiv sind (Zimmermann et al., 2023). Obwohl sich deutschlandweit rund 1.7 Millionen Menschen ehrenamtlich engagieren, reichen die bestehenden Einsatzstrukturen in extremen Krisenlagen oft nicht aus, um die Vielzahl an Herausforderungen zu bewältigen (Bundesministerium des Innern und für Heimat [BMI], 2025; Sticher, 2014). Dies zeigte sich zuletzt in Krisensituationen wie der COVID-19-Pandemie, den Starkregenereignissen 2021 oder auch im Kontext der humanitären Herausforderungen durch die Ankunft Geflüchteter in den Jahren 2015 und 2022 (Zimmermann et al., 2023). Ohne das vielfältige Engagement von Spontanhelfenden, also Menschen ohne bestehende Bindung an offizielle Einsatzorganisationen, wäre die Bewältigung solcher Situationen kaum denkbar gewesen (Zimmermann et al., 2023).

Obwohl keine verlässlichen Daten zur genauen Anzahl von Spontanhelfenden vorliegen, war nach allgemeinen Beobachtungen in gesellschaftlichen Krisen und Katastrophen der vergangenen Jahre die Zahl der engagierten Bürger:innen ohne feste Anbindung an eine Einsatzorganisation größer als die Zahl der offiziellen Einsatzkräfte (Koch, 2024). Spontanhelfende Bürger:innen sind freiwillige Unterstützer:innen, die ohne formale Verpflichtung oder Zugehörigkeit zu einer Einsatzorganisation in Krisensituationen unentgeltlich und prosozial handeln. Sie entscheiden sich aus eigenem Antrieb zur Hilfeleistung und agieren unabhängig von festgelegten Qualifikationen oder behördlichen Strukturen (Drews et al., 2019).

Ihre Relevanz tritt angesichts der zunehmenden Häufigkeit und Intensität von Krisen, verursacht etwa durch den Klimawandel, geopolitische Konflikte und gesellschaftliche Veränderungen, immer deutlicher zutage. Es wird immer wahrscheinlicher, dass große Krisensituationen die bestehenden Einsatzstrukturen überlasten und Spontanhelfende einen wesentlichen Beitrag zur Bewältigung leisten „müssen“, was eine Neuausrichtung des Bevölkerungsschutzes erfordert (Schopp & Drews, 2023). Dennoch werden Spontanhelfende von offiziellen Stellen häufig als störend oder unkontrollierbar wahrgenommen, obwohl die Praxis zeigt, dass ihre Mitwirkung zur Bewältigung der Herausforderungen unverzichtbar ist (Whittaker et al., 2015; Zimmermann et al., 2023). Dies spiegelt sich auch in den Ergebnissen der „ATLAS-ENGAGE“-Umfrage wider. Über die Hälfte der befragten Einsatzkräfte gab an, in den vergangenen zehn Jahren regelmäßig mit Spontanhelfenden zusammengearbeitet zu haben, und knapp zwei Drittel der Befragten stimmten der Aussage zu, dass große oder langanhaltende Katastrophen ohne deren Unterstützung nicht bewältigt werden könnten (Merkens et al., 2023).

Dabei kann die spontane, oft emotional geprägte Hilfstätigkeit für die Spontanhelfenden selbst zu erheblichen psychischen Belastungen führen (Bier et al., 2023; Krutein & Kröling, 2019; Rama, 2018). Während professionelle Einsatzkräfte im Rahmen ihrer Ausbildung auf stressbelastete Situationen vorbereitet werden, Bewältigungsstrategien erlernen und Zugang zu psychosozialer Notfallversorgung (PSNV) haben, mangelt es für Spontanhelfende an vergleichbaren Unterstützungsangeboten (Schopp & Drews, 2023). Gleichzeitig ist wenig darüber bekannt, welche Faktoren in Zusammenhang zu ihrer Bereitschaft stehen, psychosoziale Beratungs- und Austauschangebote in Anspruch zu nehmen.

Genau diese Forschungslücke adressiert die vorliegende Studie, indem sie das Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden untersucht, die sich bei der Ankunft von Menschen engagiert haben, die vor dem Krieg in der Ukraine 2022 nach Deutschland geflüchtet sind. Im Fokus steht die Frage, welche Aktivatoren und Barrieren in Zusammenhang mit ihrer Nutzung psychosozialer Unterstützungsangebote stehen und wie diese Angebote gestaltet werden sollten, um die Nutzungsbereitschaft zu erhöhen und bestehende Barrieren abzubauen. Während bereits Studien zu vergleichbaren Faktoren bei professionellen Einsatzkräften oder älteren Erwachsenen vorliegen, fehlt eine spezifische Untersuchung für Spontanhelfende (Auth et al., 2022; Elshaikh et al., 2023; Schopp & Drews, 2023). Die Ergebnisse sollen dazu beitragen, zielgerichtete Maßnahmen zur psychosozialen Unterstützung dieser wichtigen gesellschaftlichen Gruppe von Helfenden zu entwickeln.

10.2 Theoretischer Hintergrund und Forschungsstand

10.2.1 Definition Spontanhelfende und Rolle im Katastrophenschutz

Die Definition von freiwilligem Engagement ist in der Literatur häufig breit gefasst und wird insbesondere im Katastrophenkontext oft mit einer formellen Mitgliedschaft in einer Organisation sowie einer langfristigen, geplanten Zusammenarbeit mit staatlichen oder institutionellen Akteuren assoziiert (Whittaker et al., 2015). Diese Sichtweise vernachlässigt jedoch die Bedeutung unabhängiger Helfender, die spontan, kurzfristig und ohne formale Bindung an eine Organisation in Krisen Unterstützung leisten (Whittaker et al., 2015). Gleichzeitig zeigt sich, dass der Bevölkerungsschutz zunehmend als gesamtgesellschaftliche Aufgabe verstanden wird, bei der solche alternativen Formen gesellschaftlichen Engagements, wie das der Spontanhelfenden, eine entscheidende Rolle spielt, wodurch sich auch der Begriff der Helfenden erweitert (Drews et al., 2019; Geier, 2017; Sticher, 2014). Die zentrale Bedeutung ihrer Beteiligung hat sich in verschiedensten Krisen- und Katastrophensituationen erwiesen: bei Erdbeben (Quarantelli, 1993), nach dem Terroranschlag vom 11. September 2001 (Beyerlein & Sikkink, 2008), in der COVID-19-Pandemie (Seddighi et al., 2020), bei Starkregen- und Hochwasserereignissen (Bier et al., 2023; Dittmer & Lorenz, 2024; Fathi et al., 2017) und auch bei der Unterstützung von Geflüchteten (Koch, 2024; Simsa et al., 2019).

Trotz ihrer anerkannt vielseitigen und weitreichenden Rolle bleibt die Definition von Spontanhelfenden in der Literatur unscharf und variiert je nach Perspektive und Kontext (Aldrian, 2015; Drews et al., 2019; Engelbach et al., 2015; Kircher, 2014; Schopp & Drews, 2023). Diese Uneinheitlichkeit zeigt sich auch in der institutionellen Praxis. Während in einigen Verbänden zwischen ungebundenen Helfenden mit Vorab-Registrierung und parallel agierenden Spontanhelfenden unterschieden wird, umfasst der Begriff andernorts auch langfristig tätige Helfende (Koch, 2024). Spontanhelfende werden zudem teils als eine spezielle Untergruppe der ungebundenen Helfenden definiert, die ausschließlich in der akuten Phase einer Katastrophe (*Response*-Phase) tätig sind (Sackmann et al., 2021). Zentrale Aspekte sind ihr eigenständiges, oft unvorbereitetes Handeln in Notsituationen ohne direkte Aufforderung oder Planung durch Katastrophenschutzorganisationen, das Fehlen einer spezifischen Ausbildung oder Schulung im Bereich des Katastrophenschutzes, ihre Unabhängigkeit von formalen Strukturen wie der Mitgliedschaft in Organisationen sowie die Unentgeltlichkeit (Deutscher Feuerwehrverband e.V. [DFV], 2014; Drabek & McEntire, 2003; Drews et al., 2019; ISO 22319, 2017; Ludwig et al., 2015; Whittaker et al., 2015). Darüber hinaus handelt es sich bei den Helfenden um Nichtbetroffene, die ihre Unterstützung häufig außerhalb ihres sozialen oder räumlichen Umfeldes leisten (Ely et al., 2015; Ludwig et al., 2015). Im Kontext der Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz (BOB) schlägt das Projekt ATLAS-ENGAGE den Begriff „BOB-extern Engagierte“ vor, um die begriffliche Unschärfe von Spontanhilfe zu verringern (Zimmermann et al., 2023). Dieser Begriff umfasst freiwillige Helfende ohne formale Zugehörigkeit zu BOB-Strukturen und unterscheidet sie nach ihrem Kooperationsgrad in integrierte, mittlerorganisierte und autark organisierte Engagierte (Merkes et al., 2023).

Die im BMFTR-geförderten (ehemals BMBF) Projekt „Bewältigung Psychosozialer Lagen in Krisen und Katastrophen“ (PsychoKat) verwendete Definition von Spontanhelfenden orientiert sich an der Begriffsbestimmung des Projekts „Resilienz von Einsatzkräften bei eigener Betroffenheit in Krisenlagen“ (REBEKA). Das Projekt REBEKA beschreibt die Tätigkeit von Spontanhelfenden nach Wehner und Güntert (2015) als eine spezielle Form freigemeinnützigen Engagements (Drews et al., 2019). Drews et al. (2019) ergänzen die Definition um die Aspekte, dass Spontanhelfende a) unentgeltlich und prosozial handeln, b) (zunächst) keiner Behörde und Organisation mit Sicherheitsaufgaben (BOS) angehören, und c) sich aus eigenem Antrieb zur Hilfeleistung entscheiden. Zudem benennen Drews et al. (2019) als Unterschiede zu BOS-Einsatzkräften, dass für Spontanhelfende eine formale Verpflichtung und Regulierung fehlen. Diese erweiterte Definition bildet auch die Grundlage für die vorliegende Studie und dient somit als Referenzrahmen für die hier durchgeführte Untersuchung.

10.2.2 Belastungen von Spontanhelfenden

Wie erläutert, übernehmen Spontanhelfende in Krisen- und Katastrophensituationen eine wichtige Rolle, stoßen dabei jedoch auf zahlreiche Herausforderungen, insbesondere in der Zusammenarbeit mit etablierten Strukturen des Katastrophenschutzes. Dies zeigt sich auch in der Haltung von BOS- und BOB-Vertreter:innen, die der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden häufig ambivalent gegenüberstehen, da sie mit einer Vielzahl wahrgenommener Risiken und Schwierigkeiten verbunden ist (Daddoust et al., 2021; Whittaker et al., 2015; Zimmermann et al., 2023). Dazu zählen Unsicherheiten in Bezug auf ihre Verfügbarkeit und ihre Kompetenzen, aber auch Haftungs- und Sicherheitsfragen (Daddoust et al., 2021). Diese Herausforderungen wirken sich nicht nur auf die Koordination und Integration von Spontanhelfenden aus, sondern schaffen Bedingungen, die deren Belastungen während und nach der Hilfstätigkeit erheblich verstärken können (Bier et al., 2023; Fernandez et al., 2006; Krutein & Kröling, 2019).

Die Vielzahl von Belastungen, denen Spontanhelfende in ihrem Einsatz ausgesetzt sind, lässt sich in einsatzbezogene, soziale und personale Faktoren differenzieren (Krutein & Kröling, 2019). *Einsatzbezogene* Belastungen gehen meist auf die fehlende Unterstützung durch zuständige BOS, Informationsmangel, die Konfrontation mit dem Schicksal der Betroffenen sowie die schwierige Vereinbarkeit mit dem eigenen Berufs- oder Privatleben zurück. *Soziale* Belastungen resultieren meist aus einer problematischen Zusammenarbeit, Herausforderungen im Umgang mit Betroffenen sowie der eigenen Betroffenheit oder der Betroffenheit von Angehörigen. Die Ebene der *personalen* Belastungen schließt oft das Gefühl von Hilflosigkeit, mangelnder Kompetenz und die psychische Betroffenheit mit ein. Diese Belastungen wurden bereits in verschiedenen Studien herausgearbeitet (Merkens et al., 2023; Rama, 2018; Zimmermann et al., 2023). Besonders gravierend sind dabei die psychischen Auswirkungen, da Spontanhelfende ein erhöhtes Risiko für die Entwicklung posttraumatischer Belastungsstörungen (PTBS), von Depressionen und Angstzuständen aufweisen (Rama, 2018). Dieses Risiko wird wiederum durch spezifische Belastungsfaktoren verstärkt, wie etwa durch die direkte Konfrontation mit traumatischen Ereignissen, fehlende Erfahrung und Vorbereitung oder fehlende formale Ausbildung mit dem Erwerb von Coping-Strategien sowie durch die Identifikation mit den leidenden Betroffenen (Rama, 2018). Damit ist weitergehend das Risiko einer sekundären Traumatisierung hervorzuheben, die entsteht, wenn Helfende durch das Leid der Betroffenen indirekt psychisch belastet werden (Rama, 2018). Dies ist für die vorliegende Studie besonders relevant, da die hier befragten Spontanhelfenden Geflüchtete aus einem Kriegsgebiet betreuten, die Traumata erlebt haben könnten oder selbst sekundär traumatisiert waren. Zusätzlich kann der hohe Idealismus, mit dem insbesondere unerfahrene Spontanhelfende meist an ihre Hilfstätigkeit herangehen, ihre Anfälligkeit für Mitgefühlserschöpfung (*Compassion Fatigue*) verstärken (Rama, 2018). Darüber hinaus

wurde nachgewiesen, dass Spontanhelfende im Vergleich zu regulären freiwilligen Helfenden einer höheren Stressbelastung ausgesetzt sind (Rama, 2018). Laut Rama (2018) berichteten sie von intensiverem Stresserleben und hatten Schwierigkeiten, sich emotional von ihrer Hilfstätigkeit zu distanzieren, da sie Sorgen und ungelöste Konflikte oft mit nach Hause nahmen.

10.2.3 Psychosoziale Notfallversorgung

Die psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) beschreibt ein weitreichendes Konzept, das präventive Maßnahmen sowie kurz-, mittel- und langfristige Unterstützungsangebote für Betroffene und Einsatzkräfte in belastenden Einsatz- und Notsituationen umfasst (Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe [BBK], 2012). Ziel ist es, psychosoziale Belastungen frühzeitig zu erkennen, akute Reaktionen zu lindern und langfristigen psychischen Folgen vorzubeugen (BBK, 2012). PSNV-Maßnahmen für Einsatzkräfte umfassen Schulungen zur Prävention (primär), Unterstützung durch Pausen, die Beratung der Fachkräfte und Peers während des Einsatzes (sekundär) sowie Nachbesprechungen, Gruppenangebote und psychotherapeutische Interventionen zur Verarbeitung nach dem Einsatz (sekundär/tertiär) (BBK, 2012).

Einsatzkräfte werden in ihrer Grundausbildung für das eigene Stresserleben und psychische Belastungen sensibilisiert, während Spontanhelfenden dieses Wissen häufig fehlt (Whittaker et al., 2015). Dadurch überschreiten sie eher ihre Grenzen und verfügen nicht über eine Einsatzroutine oder Handlungssicherheit, um die Belastungen reduzieren zu können. Viele der Empfehlungen zur primären Prävention greifen bei ihnen nicht (Schopp & Drews, 2023). Dabei ist zu betonen, dass Belastungen von Einsatzkräften bereits umfassend erforscht sind und erprobte Methoden zur Prävention von Belastungsreaktionen oder -störungen existieren, während dieses Feld in Bezug auf Spontanhelfende noch weitgehend unerforscht ist (Schopp & Drews, 2023). Erste wichtige Erkenntnisse liefert die ATLAS-ENGAGE-Umfrage[2], nach der 59 % der Befragten einen hohen Bedarf an Angeboten wie Ansprechpersonen, Aus- und Fortbildungen, Informationsmaterialien oder psychosoziale Begleitung für Spontanhelfende äußerten. Nur 15 % gaben an, dass solche Ansätze von ihrer Organisation oder Behörde tatsächlich bereitgestellt werden (Merkens et al., 2023). Diese Diskrepanz zwischen dem Bedarf und der Verfügbarkeit von Unterstützungsangeboten wird vielfach hervorgehoben, insbesondere werden Lücken bei der Nachbereitung, Evaluation und Entwicklung spezifischer PSNV-Konzepte für Spontanhelfende aufgezeigt (Schopp & Drews, 2023; Schopp et al., 2024). Ein Aspekt, der die Entwicklung und die wissenschaftliche Untersuchung spezifischer

[2] Die ATLAS-ENGAGE-Umfrage ist Teil des Forschungsprojekts „Atlas des zivilgesellschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz“ (2021–2023), das von der Katastrophenforschungsstelle (KFS) der Freien Universität Berlin in Kooperation mit dem Deutschen Roten Kreuz (DRK) durchgeführt wurde. Ziel war es, Erfahrungen, Herausforderungen und Bedarfe im Umgang mit Spontanhelfenden aus Sicht von Einsatz- und Verwaltungskräften im Bevölkerungsschutz zu erfassen (*N* = 1957). Die Ergebnisse dienen der wissenschaftlichen Einordnung und praxisnahen Weiterentwicklung von Engagementstrukturen.

PSNV-Konzepte für Spontanhelfende allerdings erschwert, ist die heterogene Zusammensetzung dieser Zielgruppe (Schopp & Drews, 2023).

Dennoch muss der geäußerte Betreuungsbedarf nach einem Einsatz ernst genommen und in Zusammenarbeit mit PSNV-Fachkräften individuell unterstützt werden. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, wird nicht nur empfohlen, Wertschätzung durch schriftliche Danksagungen oder anlässlich von Veranstaltungen zu bekunden und Möglichkeiten für ein langfristiges Engagement aufzuzeigen, sondern feste Ansprechpersonen bereitzustellen und durch eine systematische Nachbereitung der Einsätze aus den Erfahrungen zu lernen, um bei zukünftigen Einsätzen die Betreuung effektiver zu gestalten (Schopp & Drews, 2023). Projekte zur Unterstützung von Spontanhelfenden haben erste praxisnahe Handlungshilfen entwickelt, die auf den Schutz der Helfenden selbst abzielen. Diese Empfehlungen umfassen Strategien zur mentalen Vorbereitung, zum Umgang mit psychischen Belastungen und zum deeskalierenden Umgang mit angespannten Situationen, etwa bei aggressiver Körpersprache oder verbalen Auseinandersetzungen von Betroffenen, sowie Methoden zur Selbstfürsorge unmittelbar vor, während und nach der Hilfstätigkeit (Bier & Kahl, 2022).

Besondere Schwerpunkte liegen hier darauf, realistische Erwartungen an das eigene Engagement zu entwickeln, persönliche Belastungsgrenzen frühzeitig erkennen zu können und gezielt Erholungszeiten einzuplanen. Zudem wird betont, dass der Austausch mit anderen Helfenden in der Verarbeitung belastender Erlebnisse eine wichtige Rolle spielt. Solche Empfehlungen bieten einen ersten, begrüßenswerten Ansatz, verdeutlichen aber auch, dass weiterhin ein Bedarf an umfassenden Konzepten und deren Umsetzung besteht.

Die PSNV stellt dabei eine Form der semi-formalen Unterstützung dar, die zwischen informellen Hilfsquellen (z. B. Familie, Freund:innen) und formalen psychotherapeutischen Angeboten angesiedelt ist. Da sich die PSNV in diesem Zwischenbereich bewegt, kann die Inanspruchnahme solcher Angebote als eine spezifische Form des Hilfesuchverhaltens betrachtet werden. Die Frage, welche Faktoren beeinflussen, ob und in welchem Umfang Spontanhelfende psychosoziale Angebote wie die PSNV nutzen, lässt sich mit theoretischen Modellen des Hilfesuchverhaltens systematisch analysieren. Dieses Konzept wird im folgenden Kapitel näher betrachtet.

10.2.4 Das Konzept der Hilfesuche bei psychischen Belastungen

Das Konzept des Hilfesuchverhaltens (help-seeking behavior) bei psychischen Gesundheitsproblemen hat sich über mehrere Jahrzehnte hinweg entwickelt (Rickwood & Thomas, 2012). In den 1970er Jahren verstärkte sich die Anerkennung chronischer Erkrankungen, Behinderungen und psychischer Störungen als zentrale Gesundheitsprobleme, da ihre oft schleichenden und schwer erkennbaren Symptome einen bewussten Hilfesuchprozess erfordern (Field, 1976). Psychische Gesundheitsprobleme werden seither als ein breites Spektrum von Problemen verstanden, die von leichten Belastungen bis hin zu

schwerwiegenden Störungen reichen, die diagnostischen Kriterien entsprechen (Franzkowiak, 2022; Robert Koch Institut [RKI], 2024). Dabei nimmt das Hilfesuchverhalten innerhalb des Krankheitsverhaltens eine Schlüsselrolle ein. Es beschreibt die aktiven Schritte, die Betroffene unternehmen, um im sozialen Kontext externe Unterstützung für ihre Probleme zu finden (Rickwood & Thomas, 2012). Aufgrund der Vielschichtigkeit des Begriffs existierte lange Zeit keine einheitliche Definition für das Hilfesuchverhalten. Rickwood und Thomas (2012, S. 180) schlugen schließlich eine Definition vor, die seither vielfach Zustimmung findet: „In the mental health context, help-seeking is an adaptive coping process that is the attempt to obtain external assistance to deal with a mental health concern." In diesem Sammelband untersuchen Stelzmann et al. (2025, Kapitel 5) Aktivatoren und Barrieren von Hilfesuchverhalten im Kontext der COVID-19-Pandemie (siehe auch Stelzmann et al., 2024).

Für die vorliegende Arbeit ist das Konzept des Hilfesuchverhaltens besonders relevant, da es Einblicke in die Faktoren liefert, die in Zusammenhang zum Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden stehen und aufzeigt, wie psychosoziale Angebote besser auf ihre Bedürfnisse abgestimmt werden können. Das nachfolgend vorgestellte Modell des konzeptionellen Messrahmens für Hilfesuche (*Conceptual measurement framework for help-seeking for mental health problems*) von Rickwood und Thomas (2012) bietet einen geeigneten systematischen Rahmen, um den Prozess der Hilfesuche zu analysieren und spezifische Barrieren sowie Aktivatoren für Spontanhelfende zu identifizieren.

10.2.4.1 Konzeptioneller Messrahmen für die Hilfesuche

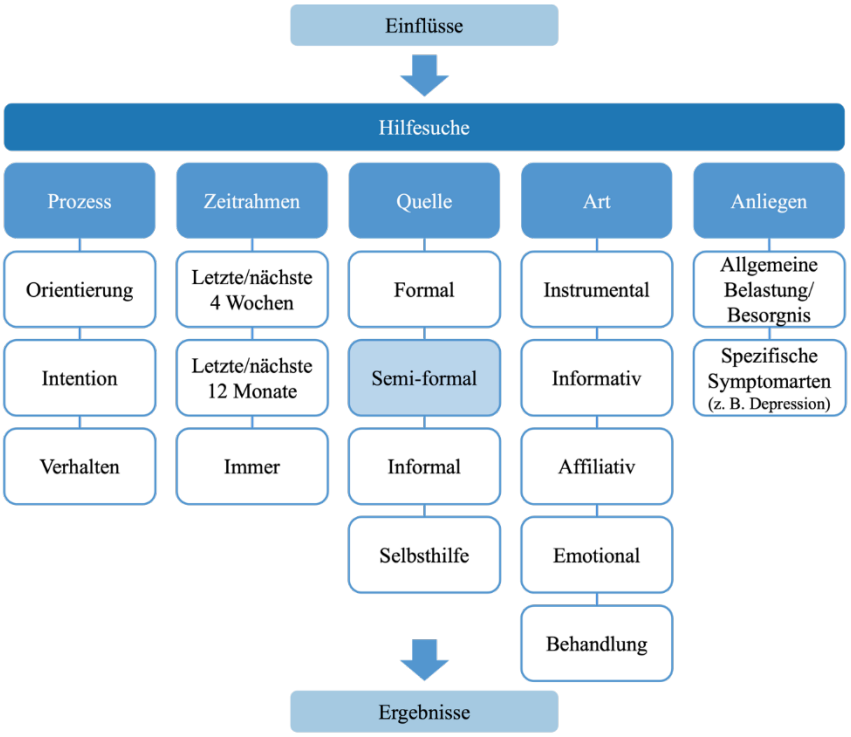
Im Rahmen der Forschung zur Messung und Konzeptualisierung des Hilfesuchverhaltens wurde das ursprüngliche Konzept zu einem konzeptionellen Messrahmen erweitert (siehe *Abbildung 1*) (Rickwood & Thomas, 2012). Dieser Rahmen enthält fünf separate Elemente: (1) den Verhaltensprozess, (2) einen spezifischen Zeitrahmen, (3) die Quelle der Unterstützung, (4) die Art der bereitgestellten Hilfe und (5) das Anliegen des psychischen Gesundheitsproblems. Jedes dieser Elemente ist bei der Messung des Hilfesuchverhaltens explizit zu berücksichtigen (Rickwood & Thomas, 2012).

Der *Verhaltensprozess* umfasst die allgemeine Einstellung oder Orientierung gegenüber der Inanspruchnahme von Unterstützung, zukünftige Verhaltensabsichten oder beobachtbare Verhaltensweisen in der Vergangenheit oder Zukunft. Der *Zeitrahmen* bezieht sich auf retrospektive oder prospektive Zeitfenster, in denen das Hilfesuchverhalten stattfindet, und sollte eindeutig definiert werden, um valide und verlässliche Ergebnisse zu gewährleisten. Die *Quelle der Unterstützung* beschreibt, woher die Hilfe bezogen wird. Sie unterscheidet sich nach fachlicher Expertise, Beziehung zur hilfesuchenden Person und dem Medium der Hilfeleistung. Dabei wird zwischen formalen Quellen (z. B. Psychiater:innen, Ärzt:innen), semi-formalen Quellen (z. B. Lehrer:innen, Coaches), informellen Quellen (z. B. Familie, Freund:innen) und Selbsthilfeangeboten (z. B. Online-Ressourcen) differenziert. Darüber

hinaus berücksichtigt der Messrahmen die *Art der Unterstützung*, die angefragt wird. Dieses Element umfasst spezifische Formen der Hilfe, wie Psychoedukation, Überweisungen, Beratung oder Therapie. Hierzu unterscheidet die Forschung aus dem Bereich der sozialen Unterstützung die vier Kategorien instrumentelle (z. B. finanzielle Hilfe, Transport), informative (z. B. Gesundheits- oder Überweisungsinformationen), affiliative (z. B. Unterstützung durch Gleichaltrige) und emotionale Unterstützung (Förderung des emotionalen Wohlbefindens) (Rickwood & Thomas, 2012). Schließlich wird auch das *spezifische Anliegen*, für das Hilfe gesucht wird, berücksichtigt. Um die möglichen psychischen Problembereiche klar voneinander abzugrenzen, sollten Begriffe wie „psychische Belastung“ oder „emotionale Probleme“ konkretisiert werden. Dies ist auch wichtig, um die erhobenen unterschiedlichen Belastungen im Vergleich zwischen Studien und die gezielte Untersuchung spezifischer Störungen zu ermöglichen. Dieser konzeptionelle Messrahmen bietet eine strukturierte Grundlage, um das Hilfesuchverhalten systematisch zu analysieren und zielgerichtete Interventionen zu entwickeln, die auf die spezifischen Bedürfnisse der Hilfesuchenden abgestimmt sind.

Abbildung 1

Konzeptioneller Messrahmen für Hilfesuche in Anlehnung an Rickwood und Thomas (2012)



10.2.4.2 Aktivatoren und Barrieren der Hilfesuche

Neben den fünf Elementen des konzeptionellen Messrahmens sind auch externe Einflüsse zu beachten, wie die Fähigkeit, Symptome zu erkennen. Hier wird die psychische

Gesundheitskompetenz (*Mental Health Literacy*) hervorgehoben, die den Beginn und Verlauf des Hilfesuchprozesses beeinflussen (Rickwood & Thomas, 2012). Die bisherige Forschung hat eine Vielzahl unterschiedlicher Einflussfaktoren identifiziert, wobei methodische Uneinheitlichkeit und fehlende theoretische Grundlagen oft zu inkonsistenten oder widersprüchlichen Ergebnissen geführt haben (Rickwood et al., 2005). Aktivatoren und Barrieren des Hilfesuchverhaltens wurden besonders umfassend im Kontext der Adoleszenz (Aguirre Velasco et al., 2020; Barrow & Thomas, 2022) sowie bei spezifischen Betroffenengruppen, wie Menschen mit psychischen Störungen (Ali et al., 2017; Smith et al., 2020), untersucht. Zu den häufig identifizierten *Barrieren* zählen die Stigmatisierung, unzureichendes Wissen über psychische Gesundheit, die begrenzte Verfügbarkeit geeigneter Angebote und strukturelle Defizite im Gesundheitssystem (Rickwood et al., 2007). Die Übertragbarkeit dieser Erkenntnisse auf Spontanhelfende und ihr Hilfesuchverhalten für psychosoziale Angebote ist bislang jedoch weitgehend unerforscht und stellt somit ein Forschungsdesiderat dar. Dabei wurden spezifische Aktivatoren und Barrieren im Hilfesuchverhalten für professionelle psychologische Hilfe bei verwandten Zielgruppen wie Einsatzkräften und älteren Erwachsenen identifiziert, die auch für Spontanhelfende von Bedeutung sein könnten (Elshaikh et al., 2023; Jones et al., 2020). Während Studien zu älteren Erwachsenen dabei vor allem grundlegende Einflussfaktoren auf das Hilfesuchverhalten beleuchten, liefern Untersuchungen zu Einsatzkräften spezifischere Erkenntnisse, die eine Übertragbarkeit auf Spontanhelfende nahelegen.

Zu den zentralen Barrieren bei professionellen Einsatzkräften zählen demnach strukturelle Hürden wie die begrenzte Verfügbarkeit von Angeboten, die Behandlungskosten und lange Wartezeiten (Elshaikh et al., 2023; Shi et al., 2020). Einsatzkräfte berichten zudem, dass *flexible, berufskompatible Unterstützungsangebote* fehlen, da herkömmliche Beratungszeiten mit Schicht- oder Bereitschaftsdiensten schwer vereinbar seien (Haugen et al., 2017; Jones et al., 2020; Rikkers & Lawrence, 2021). Ein weiterer hemmender Faktor ist die Stigmatisierung, die sowohl auf individueller als auch gesellschaftlicher Ebene wirkt. Betroffene haben das Gefühl, Schwäche oder ein persönliches Versagen zuzugeben, wenn sie Hilfe suchen (Clement et al., 2015; Elshaikh et al., 2023; Shi et al., 2020). Besonders bei Einsatzkräften stellt die Angst vor negativen Konsequenzen wie Vertrauensverlust und Verurteilung seitens der Kolleg:innen, Karriereeinbußen oder gar eine mögliche Dienstunfähigkeit ein bedeutendes Hindernis dar (Auth et al., 2022; Haugen et al., 2017; Jones et al., 2020; Rikkers & Lawrence, 2021). Darüber hinaus wirken sich kulturelle und einstellungsbedingte Barrieren wie Misstrauen gegenüber Fachpersonal, negative Vorerfahrungen mit psychologischen Hilfsangeboten und eine Präferenz eigener Bewältigungsstrategien oder informeller Hilfsquellen stark hemmend auf das Hilfesuchverhalten aus (Elshaikh et al., 2023; Howlett & Collins, 2014; Jones et al., 2020; Rikkers & Lawrence, 2021; Shi et al., 2020). Eine weitere

Barriere ist Studien zufolge die mangelnde Wahrnehmung des eigenen Hilfebedarfs. Besonders im hohen Alter werden psychische Beschwerden oft als natürliche Folge des Alterns betrachtet, weshalb Betroffene keine professionelle Hilfe in Anspruch nehmen (Elshaikh et al., 2023; Mackenzie et al., 2006). Ähnlich verhält es sich bei Freiwilligen, die sich ihrer Stresssymptome häufig nicht bewusst sind und sich daher in der Regel nicht an offizielle psychosoziale Dienste wenden (North & Hong, 2000). Auch viele Erst- und Einsatzkräfte unterschätzen die langfristigen Folgen wiederholter Traumaexposition oder halten psychologische Unterstützung erst dann für notwendig, wenn ihre Belastungen ein nicht mehr tragbares Maß erreicht haben (Jones et al., 2020).

Bezüglich weiterer Aktivatoren können frühere positive Erfahrungen mit der psychologischen Gesundheitsversorgung das Vertrauen in die Interventionen stärken. So zeigen Studien, dass Menschen mit positiven Erfahrungen eher dazu bereit sind, erneut Hilfe in Anspruch zu nehmen (Elshaikh et al., 2023; Jones et al., 2020; Mackenzie et al., 2006). Auch eine hohe psychische Gesundheitskompetenz fördert das Hilfesuchverhalten maßgeblich (Auth et al., 2022; Clement et al., 2015; Elshaikh et al., 2023). *Mental Health Literacy* (MHL*)* umfasst dabei das Wissen und Überzeugungen über psychische Erkrankungen, die deren Erkennung, Umgang und Prävention unterstützen (Jorm et al., 1997). Neuere Forschung zeigt jedoch, dass MHL weit mehr als nur Fachwissen umfasst und auch durch kulturelle und soziale Faktoren, Einstellungen gegenüber psychischer Gesundheit und strukturelle Barrieren bei der Hilfesuche beeinflusst wird (Soria-Martínez et al., 2024). Dabei können neben individuellen Faktoren auch strukturelle Maßnahmen die Hilfesuche erleichtern. Besonders in Berufsgruppen wie der Polizei, Feuerwehr oder im Rettungsdienst sind *Peer-Support-Programme* eine wirksame Maßnahme, um Hilfe in einem geschützten Rahmen anzubieten und die Stigmatisierung zu verringern (Gjerland et al., 2015; Jones et al., 2020).

10.2.5 Fragestellung

Wie bis hierhin dargestellt, sind Spontanhelfende in ihrer Hilfstätigkeit psychischen Belastungen ausgesetzt und verfügen nach der hier zugrunde liegenden Definition über keine institutionelle Einbindung oder gezielte Vorbereitung auf psychosoziale Herausforderungen. Gleichzeitig ist deutlich, dass das Hilfesuchverhalten mit verschiedenen Faktoren in Zusammenhang steht, die entweder die Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützungsangebote fördern oder verhindern können. Während es bereits Untersuchungen zu Aktivatoren und Barrieren des Hilfesuchverhaltens in spezifischen Gruppen wie professionellen Einsatzkräften oder älteren Erwachsenen gibt, fehlen entsprechende Studien für Spontanhelfende.

Die vorliegende Studie untersucht daher, inwiefern Spontanhelfende psychosoziale Beratungs- und Austauschangebote wahrnehmen, welche Faktoren ihre Nutzung beeinflussen und wie die Ausgestaltung der Angebote verbessert werden könnte. Dabei ist zu betonen,

dass sich diese Studie auf das semi-formale Hilfesuchverhalten konzentriert, sodass andere Aspekte des Hilfesuchverhaltens weitgehend unberücksichtigt bleiben. Daraus ergeben sich folgende Forschungsfragen:

1. Welche Aktivatoren und Barrieren trugen dazu bei, dass Spontanhelfende, die bei der Ankunft von Flüchtenden des Ukraine-Kriegs aktiv waren, psychosoziale Beratungs- und Austauschangebote in Anspruch nahmen oder davon absahen?
2. Wie lässt sich die Gestaltung der psychosozialen Beratungs- und Austauschangebote anpassen, um die Nutzungsbereitschaft unter Spontanhelfenden zu steigern und bestehende Barrieren abzubauen?

Die Beantwortung dieser Fragen soll dazu beitragen, die Faktoren in Zusammenhang mit dem Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden besser zu verstehen und praxisnahe Erkenntnisse zur Optimierung psychosozialer Unterstützungsangebote für diese Zielgruppe zu gewinnen. Dabei wird angenommen, dass die Resilienz von Spontanhelfenden durch zielgruppenangepasste Maßnahmen gestärkt, ihre langfristige Einbindung in ehrenamtliches Engagement gefördert und die Zusammenarbeit mit etablierten BOS-Strukturen verbessert werden kann. Darüber hinaus wird davon ausgegangen, dass die Ergebnisse wertvolle Impulse für Organisationen und Behörden liefern, die Spontanhelfende in Krisensituationen begleiten und um die Entwicklung nachhaltiger Strukturen für deren psychosoziale Betreuung zu unterstützen.

10.3 Methodik der Erhebung und Analyse

In dieser Erläuterung des methodischen Vorgehens wird zunächst ein Überblick über das Forschungsdesign gegeben (Kapitel 10.3.1). Nach der Beschreibung der Interviewpartner:innen (Kapitel 10.3.2) wird der Interviewleitfaden (Kapitel 10.3.3) und die Interviewdurchführung (Kapitel 10.3.4) erläutert. Sodann werden sowohl das verwendete Transkriptionssystem als auch die Methode der Datenanalyse näher beleuchtet (Kapitel 10.3.5). Abschließend werden die Gütekriterien vorgestellt, die zur Qualitätssicherung des erhobenen Datenmaterials beitragen (Kapitel 10.3.6).

10.3.1 Überblick über das Forschungsdesign

Die Literaturrecherche hat den Mangel an Studien herausgestellt, die die Perspektive der Spontanhelfenden im Kontext des semi-formalen Hilfesuchverhaltens, ihre Inanspruchnahme der PSNV, deren Aktivatoren, Barrieren und Gestaltungswünsche für psychosoziale Unterstützung beleuchten.

Um diese Perspektive und die genannten Aspekte zu berücksichtigen, wurde ein qualitatives Forschungsdesign unter Verwendung semistrukturierter Interviews gewählt. Dieser qualitative Ansatz erscheint hier besonders geeignet, um den Gegenstandsbereich der vorliegenden

Fragestellung in seiner vollen Komplexität zu verstehen (Mayring, 2022a). Anders als quantitative Ansätze, die meist isolierte Variablen betrachten, ermöglicht er die Analyse latenter Sinnstrukturen sowie sozialer und kultureller Wechselwirkungen und liefert tiefe Einblicke in individuelle Perspektiven (Mayring, 2022a). Darüber hinaus ist die qualitative Forschung für die Untersuchung neuer Themenfelder geeignet, da sie die induktive Entwicklung von Theorien und Hypothesen ermöglicht, was insbesondere bei wenig erforschten Bereichen von Vorteil ist (Mayring, 2022a, 2023). Zudem bleibt die qualitative Forschung nah an der Lebensrealität der Teilnehmenden, indem sie deren subjektive Sichtweisen und Erfahrungen in den Forschungsprozess integriert und so auf nachvollziehbare und praxisrelevante Ergebnisse ausgerichtet ist (Mayring, 2023). Zwar wird ihr aufgrund ihrer Einzelfallorientierung und des Fehlens kontrollierter, repräsentativer Stichproben sowie quantitativer Analysen häufig eine mangelnde Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse vorgeworfen (Mayring, 2022a). Doch sie ist oft der notwendige erste Schritt im wissenschaftlichen Prozess, indem sie Konzepte und Kategorien entwickelt, die als Grundlage für quantitative Analysen dienen und eine fundierte Erfassung des Gegenstandsbereichs ermöglichen (Mayring, 2022a). Darüber hinaus erlaubt sie die Entwicklung von Strategien zur Verallgemeinerung, wie die argumentative Übertragung auf ähnliche Kontexte oder die induktive Ableitung allgemeiner Muster. Ansätze wie die Triangulation, bei der unterschiedliche Methoden kombiniert werden (*Mixed Method Ansatz*), dienen primär der Stärkung der Objektivität und tragen gleichzeitig zur Übertragbarkeit und Validität der Ergebnisse bei (Mayring, 2023).

Ein bewährtes Verfahren zur Analyse von Interviewdaten ist die *qualitative Inhaltsanalyse* nach Mayring (2022b), die sich durch ihre regelgeleitete Methodik und gleichzeitige Flexibilität auszeichnet (Mayring, 2022a). Sie wurde entwickelt, um die qualitative Forschung systematischer und überprüfbarer zu machen (Mayring, 2022a). Die Methode basiert auf der Annahme, dass die Analyse sozialer Phänomene sowohl die Entwicklung von Theorien aus dem Material heraus als auch die Anwendung vorab definierter Kategorien umfassen kann. Hierzu werden theoriegeleitete Kategoriensysteme entwickelt und schrittweise auf das Datenmaterial angewendet (Mayring, 2023). In der vorliegenden Untersuchung erfolgte eine strukturierende Inhaltsanalyse mit deduktiver Kategorienanwendung, die durch eine induktive Kategorienbildung ergänzt wurde, um zusätzliche, aus dem Material hervorgehende Aspekte zu erfassen. So konnte das Material anhand vorab festgelegter Ordnungskriterien analysiert werden. Relevante Aspekte wurden herausgefiltert und die Inhalte nach definierten Kategorien eingeordnet (Mayring, 2022a). Die weiteren wesentlichen Schritte des hier gewählten Vorgehens werden im Folgenden skizziert.

Abbildung 2

Schritte der deduktiven Kategorienzuordnung in Anlehnung an Mayring (2022b, S. 90)

Forschungsfrage. Zentral für die strukturierende Inhaltsanalyse ist eine aus dem Forschungsstand abgeleitete Fragestellung, die auch konkrete Auswertungsaspekte benennt (Mayring, 2022b). Für die vorliegende Untersuchung wurde die Fragestellung so entwickelt, dass sie sowohl die deduktive als auch die induktive Kategorienbildung ermöglicht. Die Entwicklung der Forschungsfrage sowie der untergeordneten Fragestellungen wurde bereits in Kapitel 10.1 erläutert. Die Interviewtranskripte bilden ein thematisch und inhaltlich zur Beantwortung der Forschungsfrage geeignetes Textmaterial.

Kategorienbildung. Anhand der Forschungsfrage wurden die Kategorien abgeleitet, die den Analyseprozess strukturieren. Diese Kategorien operationalisieren die Forschungsaspekte und wurden theoriegeleitet anhand des Forschungsstands gebildet. Es wurde ein deduktives Kategoriensystem entwickelt, das durch induktiv gebildete Kategorien ergänzt wurde. Das finale Kategoriensystem ist in Kapitel 10.4 in *Tabelle 2* dargestellt.

Kodierleitfaden. Der Kodierleitfaden enthält für jede Kategorie zentrale und klar definierte Elemente: die Kategoriendefinition, Ankerbeispiele und Kodierregeln. Ankerbeispiele dienen

als typische Textstellen zur Veranschaulichung, während Kodierregeln helfen, unklare Zuordnungen zu klären und Konsistenz im Kodierprozess zu gewährleisten (Mayring, 2022b).

Bestimmung der Analyseeinheiten. In dieser Studie wurden die Analyseeinheiten so gewählt, dass sie eine detaillierte und nachvollziehbare Beantwortung der Forschungsfrage ermöglichen. Die *Kodiereinheit* als kleinste zu analysierende Texteinheit wurde auf Satzebene definiert, um Aussagen der Befragten präzise zu erfassen und sinnhafte Interpretationen zu gewährleisten. Um die korrekte Einordnung in den inhaltlichen Kontext sicherzustellen, umfasst die *Kontexteinheit* das gesamte Material des jeweiligen Falls. Auf diese Weise wurde eine Interpretation der Kodiereinheit im Zusammenhang sichergestellt. Als *Auswertungseinheit* wurden die vollständigen Antworten der Interviewpartner:innen zu den einzelnen Fragen bestimmt, was eine systematische und konsistente Bearbeitung der Textteile ermöglichte.

Kodierung. Das Material wurde systematisch bearbeitet, indem relevante Textpassagen den Kategorien zugeordnet wurden (Mayring, 2022b).

Revision. Sobald der Kodierleitfaden durch die Analyse des ersten Teils des Materials (10 bis 50 %) aufgestellt und stabilisiert worden war, wurde eine Revision durchgeführt. Alle Kategorien, Definitionen und Kodierregeln wurden überprüft und teils überarbeitet, um sicherzustellen, dass sie zur Forschungsfrage passen und inhaltlich kohärent sind (Mayring, 2022b).

Abschließende Bearbeitung. Nach der Revision wurde das Datenmaterial erneut bearbeitet, um alle Änderungen des Kodierleitfadens korrekt einzupflegen (Mayring, 2022b) und eine vollständige und transparente Analyse zu gewährleisten.

Analyse. Die abschließende Analyse umfasst die Auswertung der Verteilung der zugeordneten Kategorien innerhalb des Materials (Mayring, 2022b). Die Zuordnungen bilden grundsätzlich das zentrale Ergebnis, können jedoch durch eine quantitative Auswertung der Häufigkeiten der Kategorien ergänzt werden (Mayring, 2022a).

10.3.2 Samplingstrategie und Interviewpartner:innen

Die Interviewtranskripte zur Beantwortung der Fragestellung dieser Studie stammen aus dem Datenmaterial des BMFTR-geförderten (ehemals BMBF) Forschungsprojekts „Bewältigung Psychosozialer Lagen in Krisen und Katastrophen“ (PsychoKat) mit den Verbundpartnern der Technischen Universität Braunschweig, dem Deutschen Roten Kreuz (DRK) und dem Fraunhofer FOKUS. Im Rahmen eines Projektabschnitts zur Erforschung der „Psychosozialen Lage von Spontanhelfenden in Berlin“ wurden die psychosoziale Lage und die Bedarfe von Spontanhelfenden qualitativ untersucht, die während der Ankunft von Geflüchteten aus der Ukraine in Berlin geholfen haben. Die Rekrutierung der Interviewpartner:innen gestaltete sich herausfordernd, da die Tätigkeit der Spontanhelfenden informell, zeitlich begrenzt und von hoher Fluktuation geprägt war. Fehlende feste Kontaktstrukturen oder fehlende zentrale

Anlaufstellen erschwerten es zusätzlich, die Helfenden nach ihrem Einsatz erneut zu erreichen. Schließlich konnten geeignete Interviewpartner:innen durch die gezielte Organisation einer Prozesskoordinatorin der Stadtmission Berlin gewonnen werden, die sich im März 2022 zunächst selbst als Spontanhelfende engagierte.

Im Rahmen der qualitativen Interviewstudien wurden sieben (darunter zwei weibliche) Spontanhelfende (B1 bis B7) im Alter von 30 bis 70 Jahre befragt. Eine Beschreibung der Stichprobe ist in *Tabelle 1* zusammenfassend dargestellt. Die Hilfstätigkeiten der Befragten reichten von Übersetzungsarbeiten und der Übernahme organisatorischer Aufgaben bis zu Fahrdiensten, der Beschaffung von Lebensmitteln und der Ausgabe von Essen. Das Engagement wurde überwiegend durch persönliche Kontakte und die mediale Berichterstattung zum Ukraine-Krieg und der Geflüchteten initiiert.

Tabelle 1

Beschreibung der Interviewpartner:innen

	B1	**B2**	**B3**	**B4**	**B5**	**B6**	**B7**
Geschlecht	Weiblich	Männlich	Männlich	Männlich	Männlich	Männlich	Weiblich
Alter	53	32	51	30	56	70	k.A.
Berufsstatus	Erwerbs-tätig	Studierend	Erwerbs-tätig	Erwerbs-tätig	Erwerbs-tätig	Erwerbs-tätig	Ruhestand
Kultureller Hintergrund	Deutsch, Kindheit in Bulgarien, Eltern deutsch	Russisch, Vater russisch, Mutter russisch/ israelisch	Deutsch, Eltern deutsch	Russland-Deutscher	Deutsch, Eltern deutsch	US-Amerika-nisch, Eltern US-amerika-nisch	Deutsch/ süd-koreanisch, Eltern süd-koreanisch
Hilfstätigkeit	Übersetzen und Sonstiges	Übersetzen und Sonstiges	Prozess-koordination	Übersetzen und Sonstiges	Fahrdienste und Sonstiges	Essens-ausgabe	Übersetzen und Sonstiges
Zeitlicher Umfang	März – September 2022	März 2022 – zum Interview-zeitpunkt	März – September 2022	März – September 2022	März – September 2022	Juni 2022	März 2022 – zum Interview-zeitpunkt
Zeitliche Intensität	1- bis 2-mal pro Woche	Fast täglich	1- bis 2-mal pro Woche	3-mal pro Woche	Fast täglich	Fast täglich	Fast täglich
Zugang ins Engagement	Persön-liche Kontakte	Persön-liche Kontakte	Mediale Bericht-erstattung	Persön-liche Kontakte	Mediale Bericht-erstattung	Persön-liche Kontakte	Mediale Bericht-erstattung

10.3.3 Interviewleitfaden

Im Rahmen des Forschungsprojekts wurde in einem iterativen Feedbackprozess zwischen der Technischen Universität Braunschweig (TUBS) und dem Deutschen Roten Kreuz (DRK) ein semistrukturierter Interviewleitfaden entwickelt. Grundlage hierfür bildeten die Ergebnisse einer Literaturrecherche zu psychologischen Theorien und empirischen Studien zum (spontanen) Hilfesuchverhalten. Der Leitfaden konzentrierte sich unter anderem auf Themen

wie Motivation, Vereinbarkeit und persönliche Vorerfahrungen, Erfahrungen während der Hilfsaktion, den Umgang mit Belastungen und PSNV, organisatorische Faktoren während und nach der Hilfsaktion sowie Abschlussfragen. Der detaillierte Leitfaden inklusive zusätzlicher Dokumente, wie Kurzfragebogen oder informierten Einwilligungserklärung, ist auf Anfrage zu erhalten.

10.3.4 Interviewdurchführung

Die Interviewdurchführung erfolgte anhand des Interviewleitfadens von Juli bis Dezember 2023. Die Interviews wurden von der Prozesskoordinatorin der Stadtmission Berlin durchgeführt, die auch die Rekrutierung der Befragten übernommen hatte. Mit jeder interviewten Person führte sie in Berlin *Face-to-Face-Interviews* an öffentlichen Orten, hauptsächlich in gastronomischen Einrichtungen, die per Audio aufgezeichnet wurden. Jedes Interview begann mit dem Ausfüllen eines Kurzfragebogens zur Erhebung der demografischen Daten inklusive einer informierten Einwilligungserklärung. Darauf folgte eine Vorstellung der Person und ihrer Tätigkeit in der Einrichtung, in der die Geflüchteten aus der Ukraine bei ihrer Ankunft aufgenommen wurden (Welcome Hall*)*. Anschließend wurden Fragen zur Motivation für die spontane Hilfstätigkeit gestellt, die eine genauere Exploration persönlicher Normvorstellungen, möglicher Barrieren und vorhandener Ressourcen ermöglichten. Zudem wurden Fragen zur eigenen Betroffenheit durch ähnliche Erfahrungen sowie zu empathischem Mitgefühl gestellt. Im weiteren Verlauf des Interviews wurden die Erfahrungen der Befragten während der Hilfsaktion thematisiert. Dabei standen Aspekte wie die soziale Interaktion mit anderen Helfenden oder mit den Geflüchteten, der Ablauf und die Organisation der Hilfsaktion sowie persönliche Faktoren und etwaige Belastungen im Fokus. Falls Belastungen bekundet wurden, wurde zudem nach dem Einsatz von Strategien gefragt, um diese zu bewältigen. Ergänzend wurden Fragen zur Unterstützung durch das soziale Umfeld oder zu professionellen Hilfsangeboten gestellt. Anschließend wurde nach positiven Erfahrungen und weiteren Ressourcen gefragt, die sich auf die Organisation des Einsatzes, die Zusammenarbeit sowie die Verfügbarkeit und Nutzung von PSNV-Angeboten während und nach der Hilfsaktion bezogen. Zum Abschluss richtete sich der Blick auf mögliche zukünftige ehrenamtliche Tätigkeiten und den Befragten wurde Raum für ein persönliches Fazit oder zusätzliche Anmerkungen gegeben. Die Reihenfolge der Fragen wurde in den einzelnen Interviews je nach dem Antwortverhalten der Teilnehmenden angepasst, um einen flüssigen und für die Interviewpartner:innen angenehmen Gesprächsverlauf zu gewährleisten. Die Dauer der durchgeführten Interviews lag zwischen 35 und 60 Minuten.

10.3.5 Transkriptionssystem und Datenanalyse

Die Transkription der gewonnenen Audiodateien erfolgte nach den Transkriptionsregeln von Claussen et al. (2020). Das Transkriptionssystem folgte einer einfachen Transkription, bei der die wörtliche Wiedergabe des gesprochenen Wortes im Vordergrund steht (Claussen et al.,

2020). Demnach wird der Text so transkribiert, wie er gesprochen wurde. Es werden keine Änderungen vorgenommen, sodass auch Fehler wie grammatikalische Unstimmigkeiten in der Satzstellung beibehalten wurden. Lautäußerungen der Befragten, die inhaltlich bedeutungsvoll sind, wurden ebenfalls berücksichtigt. Sprachliche Färbungen wie Dialekt, Stottern, Versprecher und Zwischenlaute hingegen wurden geglättet, um den Text flüssig und gut lesbar zu gestalten. Pausen wurden, wo relevant, in Klammern vermerkt. Die ausführlichen Transkriptionsregeln sind in Anhang D aufgeführt, die codierten Interviewtranskripte finden sich in der MAXQDA-Datei in Anhang E. Die Anhänge können auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Die computergestützte Datenanalyse erfolgte gemäß dem oben erläuterten Vorgehen nach Mayring (2022a) mithilfe der Software MAXQDA (2024).

10.3.5.1 Gütekriterien

Um die Qualität der Datenanalyse sicherzustellen, wurden die sechs allgemeinen Gütekriterien qualitativer Forschung nach Mayring (2023) berücksichtigt. Ein zentrales Gütekriterium ist demnach die *Verfahrensdokumentation*, die eine detaillierte Beschreibung des gesamten Forschungsprozesses umfasst. Da die verwendeten Methoden spezifisch auf den Forschungsgegenstand abgestimmt sind, ist eine sorgfältige Dokumentation zur Nachvollziehbarkeit erforderlich (Mayring, 2023). Diese erfolgte hier anhand der Darstellung des Vorverständnisses, der präzisen Beschreibung der Fragebogenentwicklung und der Durchführung der Interviews sowie bei der eng dokumentierten Auswertung des Datenmaterials. Das zweite Gütekriterium der *argumentativen Interpretationsabsicherung* verlangt bei Interpretationen logische, theoriegeleitete und in sich schlüssige Begründungen (Mayring, 2023). Hierfür wurden die Ergebnisse durch den Rückgriff auf bestehende Theorien abgesichert (siehe Kapitel 10.2). Die begrenzte Verfügbarkeit spezifischer Literatur zu diesem Thema stellte hierbei eine Herausforderung dar und wurde bei der Interpretation der Ergebnisse kritisch reflektiert. Als drittes Gütekriterium nennt Mayring (2023) die *Regelgeleitetheit*, um trotz der Offenheit gegenüber dem Untersuchungsgegenstand systematische und konsistente Analyseschritte zu ermöglichen (Mayring, 2023). Hier wurden Abweichungen von geplanten Analyseschritten nach den Prinzipien der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse dokumentiert und begründet, wodurch Flexibilität mit Systematik kombiniert werden konnte. Die *Nähe zum Gegenstand* wird als ein wesentliches Gütekriterium betrachtet, da qualitative Forschung danach strebt, möglichst nah an der Lebenswelt der Befragten anzusetzen (Mayring, 2023). Dies wurde hier durch die gezielte Auswahl relevanter Interviewpartner:innen sowie die Durchführung der Interviews in einem für die Befragten vertrauten Umfeld erreicht. So konnten die Befragten ihre Perspektiven und Erfahrungen in einem offenen, gleichberechtigten Verhältnis frei darlegen. Das fünfte Gütekriterium, die *kommunikative Validierung*, dient dazu, die Gültigkeit der Interpretationen zu sichern. Es wird

empfohlen, die Ergebnisse mit den Befragten zu diskutieren, um deren Perspektiven in die Validierung der Analyse miteinzubeziehen (Mayring, 2023). Aufgrund zeitlich begrenzter Ressourcen war diese Rücksprache mit den Befragten im Rahmen der vorliegenden Studie leider nicht möglich. Daher wurden bereits während der Interviews gezielte Rückfragen gestellt und die Aussagen der Befragten durch Paraphrasierungen überprüft. Nach dem Gütekriterium der *Triangulation* sollen verschiedene Analysemethoden verknüpft oder weitere Datenquellen, wie Theorien und interpretierende Forschende hinzugezogen werden, um die Qualität der Ergebnisse zu steigern (Mayring, 2023). In der vorliegenden Studie konnte dies nur teilweise umgesetzt werden. Aufgrund der begrenzten Verfügbarkeit vergleichbarer Studien war etwa ein umfassender Abgleich der Ergebnisse mit bestehenden Forschungsergebnissen nur eingeschränkt möglich. Es erfolgte jedoch ein Abgleich mit theoretischen Ansätzen, um die Interpretationen zu stützen. Außerdem wurde ein Austausch mit einer wissenschaftlichen Mitarbeiterin der TUBS genutzt, welche zusätzliche Perspektiven in die Analyse einbrachte.

10.4 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Datenanalyse präsentiert. Der Fokus liegt darauf, das erhobene Datenmaterial systematisch darzustellen. Das deduktiv-induktiv entwickelte Kategoriensystem (siehe Kapitel 10.4.2) bildet dabei die Grundlage für die Strukturierung der Ergebnisse.

12.4.1 Deduktives Kategoriensystem

Das deduktive Kategoriensystem wurde basierend auf den theoretischen Grundlagen dieser Arbeit (siehe Kapitel 10.2) entwickelt, um der Forschungsfrage strukturiert nachzugehen. Es umfasst die zentralen Themenfelder *Hilfesuchverhalten*, *Aktivatoren*, *Barrieren* und *Gestaltungswünsche* von psychosozialen Unterstützungsangeboten. Die Hauptkategorien wurden bewusst breit angelegt, um die Vielfalt der relevanten Aspekte im Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden abzubilden. Dabei basiert das Kategoriensystem auf theoretischen Modellen und empirischen Studien, die das semi-formale Hilfesuchverhalten sowie dessen Aktivatoren und Barrieren möglichst von haupt- und ehrenamtlichen Einsatzkräften sowie älteren Erwachsenen (siehe Kapitel 10.2.2.2) untersuchen.

Die Kategorien *Aktivatoren* und *Barrieren* lassen Raum für die Exploration kontextspezifischer Unterkategorien, die im Verlauf der Analyse induktiv ergänzt wurden (siehe Kapitel 10.4.2). Zudem wurde die Kategorie *Gestaltungswünsche* für psychosoziale Unterstützung erstellt, um Optimierungspotenziale psychosozialer Unterstützungsangebote aus der Perspektive der Spontanhelfenden zu identifizieren mit dem Ziel, praxisorientierte Handlungsempfehlungen abzuleiten. Dabei basieren die Kategorien *vor dem Einsatz (primäre Prävention)*, *während des Einsatzes (sekundäre Prävention)* und *nach dem Einsatz (sekundäre Prävention)* auf den Qualitätsstandards und Leitlinien der Psychosozialen Notfallversorgung (BBK, 2012). Um einen Überblick über die zentralen Merkmale der Befragten zu gewinnen, wurde die Kategorie

Fallvariablen hinzugefügt. Insgesamt bietet das deduktive Kategoriensystem ein theoriegeleitetes Rahmenwerk für die Analyse der Daten, das gleichzeitig flexibel ist, um neue Aspekte zu integrieren. Die Struktur des deduktiven Kategoriensystems mit seinen Haupt- und Unterkategorien ist in Anhang E dargestellt.

10.4.2 Überarbeitetes Kategoriensystem

Das überarbeitete Kategoriensystem resultierte aus der Weiterentwicklung des deduktiv entwickelten Rahmens auf der Grundlage mehrerer Materialdurchläufe. Dabei konnten einige deduktive Kategorien aus der Hauptkategorie *Hilfesuchverhalten, Aktivatoren* und *Barrieren* nicht codiert werden, da in den Interviewtranskripten keine entsprechenden Textstellen zu identifizieren waren. Um die Relevanz und Aussagekraft des Kategoriensystems zu gewährleisten, wurden diese Kategorien nicht in das überarbeitete System übernommen. Gleichzeitig wurden Unterkategorien induktiv ergänzt, um die Perspektiven und Erfahrungen der Spontanhelfenden umfassender abzubilden. Besonders in der Kategorie *Barrieren* erweitern die Ergänzungen das Kategoriensystem um spezifische Herausforderungen. Auch die Kategorie *Gestaltungswünsche für psychosoziale Unterstützung* wurde durch datenbasierte Erkenntnisse angereichert und präzisiert. Eine Übersicht des finalen Kategoriensystems bietet *Tabelle 2.*

Tabelle 2

Übersicht des überarbeiteten Kategoriensystems

Fallvariable			
			- Personenmerkmale - Tätigkeitsbeschreibung - Motivation für das Engagement - Zugang ins Engagement - Zeitlicher Umfang - Zeitliche Intensität
Hilfesuchverhalten			
	Prozess		
			- Orientierung und Einstellung - Beobachtbares Verhalten
	Unterstützung		
		Quelle der Unterstützung	
			- Formal - Semi-formal - Informal - Selbsthilfe
		Art der Unterstützung	
			- Instrumental - Affiliativ - Emotional - Informativ - Behandlung
	Anliegen psychischer Gesundheits-probleme		
			- Allgemeine Belastungen - Spezifische Symptome
Aktivatoren			
			- Mental Health Literacy - Erkennen gemeinsamer Belastungen* - Gezielte Ansprache*
Barrieren			
			- Stigmatisierung - Unwissenheit über Hilfsangebote - Verzögerte Wahrnehmung von Belastung* - Aufgabenfokus* - Geringe Wahrnehmung des Unterstützungsbedarfs* - Vorrang für Geflüchtetenunterstützung* - Positive Wahrnehmung der Hilfstätigkeit* - Gestaltung und Zugänglichkeit des Hilfsangebots* - Mental Health Literacy* - Nutzung anderer Hilfsquellen*
Gestaltungswünsche für psychosoziale Unterstützung			
	Vor dem Einsatz (Primäre Prävention)		- Implementierung von Supervision und gezielter Vorbereitung*

	Während des Einsatzes (Sekundäre Prävention)	- Regelmäßiger Austausch und professionelle Unterstützung* - Flexibilität der Unterstützungsangebote*
	Nach dem Einsatz (Sekundäre Prävention)	- Professionelle Nachbereitung*

Anmerkung. * Induktiv hinzugefügte Kategorien aus der qualitativen Datenanalyse. Eine ausführliche hierarchische Darstellung des Kategoriensystems einschließlich Unterkategorien, Definitionen und Ankerbeispielen findet sich in der MAXQDA-Datei in Anhang E. Die Ergebnisse werden nachfolgend detaillierter dargestellt.

10.4.3 Hilfesuchverhalten

Im Kontext der Frage, inwieweit Spontanhelfende psychosoziale Unterstützungsangebote wahrnehmen, spielt das Hilfesuchverhalten eine zentrale Rolle. Die Analyse des Interviewmaterials zeigt, dass das Hilfesuchverhalten durch unterschiedliche Dynamiken geprägt ist, die sich entlang der Elemente *Prozess*, *Quelle* und *Art der Unterstützung* sowie *Anliegen psychischer Gesundheitsprobleme* beschreiben lassen. Besonderes Augenmerk liegt auf der semi-formalen Unterstützung durch psychosoziale Hilfsangebote. Diese wurde im Kontext der Interviewauswertung mit anderen Formen der Unterstützung wie informellen oder formellen Quellen verglichen, um ein umfassendes Bild der Entscheidungsprozesse der Spontanhelfenden zu erhalten. Im Folgenden soll auf die zentralen Elemente des Hilfesuchverhaltens eingegangen werden, die sich im Rahmen der Analyse als besonders bedeutsam für die Nutzung psychosozialer Angebote herausgestellt haben.

10.4.3.1 Prozess

Der *Prozess* des Hilfesuchverhaltens umfasst sowohl die Orientierungen und Einstellungen der Spontanhelfenden gegenüber psychosozialer Unterstützung als auch deren beobachtbares Verhalten. Während sich die Elemente *Orientierung und Einstellung* auf die allgemeine Haltung der Spontanhelfenden beziehen, beschreibt *beobachtbares Verhalten* die tatsächlich getroffenen Entscheidungen und Handlungen, wie etwa die konkrete Nutzung spezifischer Hilfsangebote.

Orientierung und Einstellung. Die Einstellungen der befragten Spontanhelfenden gegenüber der Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützung variierten stark. Während einige offen für professionelle Hilfe waren, sahen andere für sich selbst keinen Bedarf, solche Angebote zu nutzen. Besonders häufig wurde betont, dass Belastungen als bewältigbar wahrgenommen und daher externe Unterstützung als nicht notwendig erachtet werde. Diese Wahrnehmung war oft von der individuellen Resilienz und einer ausgeprägten Selbstständigkeit geprägt.

> *„Ja, und sie haben mich eingeladen in so ein Café, dass die Psychologen dort sitzen. Und einmal kann man dort hinkommen und sich aussprechen, mit jemand sich unterhalten, und sie werden auch helfen. Aber ich brauchte das nicht. Ich bin sehr resolut.“ (Interview - B7, Pos. 503-506)*

> *„No, I didn't. I think one came over and I think it was a young lady came over and said, "If you ever need to talk", and I said, "I'm okay, but thank you." I appreciate it. I know people who did talk to them, who needed to." (Interview - B6, Pos. 274-276)*

Ein weiterer Aspekt war die retrospektive Reflexion über die Möglichkeit, psychosoziale Unterstützung zu nutzen. So äußerte eine Spontanhelfende rückblickend, dass die Nutzung von Unterstützung ihre Belastung möglicherweise verringert hätte.

> *„Ich habe mich im Nachhinein aber ein bisschen geärgert und habe gedacht: "Eigentlich, vielleicht hättest du es mal machen sollen." Dann wäre es ab einem bestimmten Punkt nicht so belastend gewesen." (Interview - B1, Pos. 387-389)*

Beobachtbares Verhalten. Das beobachtbare Verhalten der Spontanhelfenden hinsichtlich der Nutzung psychosozialer Unterstützung variierte stark. Während zwei Befragte psychosoziale Unterstützung in Anspruch nahmen, entschieden sich fünf Befragte bewusst dagegen. Zu den berichteten Verhaltensweisen zählen die Teilnahme an Workshops, Gespräche mit den Mitarbeitenden der „Lila Westen[3]" und in einem Fall ein Austausch mit dem persönlichen Berater.

> *„Und da habe ich auch Workshops gemacht. […] Und da haben wir auch so ein bisschen nochmal reflektiert darüber, was es mit uns gemacht hat, welche Strategien wer hatte, wie er damit klargekommen ist. Und das hat vielleicht auch nochmal geholfen." (Interview - B1, Pos. 559-564)*

> *„Ja, ich habe mich auch unterhalten. Ich habe tatsächlich nur in einer einzigen Situation mal wirklich das Gefühl gehabt, psychische Hilfe zu brauchen. Ich bin mir nicht mal sicher, ich glaube, ich habe da dann doch nochmal gegen Ende mit einer Lila Weste darüber gesprochen." (Interview - B3, Pos. 294-298)*

10.4.3.2 Unterstützung

Der Bereich der *Unterstützung* umfasst sowohl die Quelle als auch die Art der erhaltenen Unterstützung. Die *Quelle der Unterstützung* bezieht sich auf die Ursprünge der Hilfe, die in formale, semi-formale, informale und Selbsthilfe-Kategorien unterschieden werden. Die *Art der Unterstützung* beschreibt, in welcher Form diese Unterstützung geleistet wird, beispielsweise in emotionaler, instrumentaler, affiliativer, informativer oder therapeutischer Form.

[3] Die „Lila Westen" waren psychosoziale Ansprechpartner:innen, die zunächst von der Deutschen Bahn entsendet und später über verschiedene Organisationen, u. a. die Berliner Stadtmission, koordiniert wurden.

Quelle der Unterstützung

Formal. Formale Unterstützung, wie Gespräche mit Fachpersonal, wird im Kontext der Interviews nur einmal erwähnt. Ein Befragter berichtete, dass er seine Erfahrungen in einem Gespräch mit seinem Berater thematisiert hatte, wobei seine Schilderung als positive Reflexion auf seine Tätigkeit als Spontanhelfender zu deuten ist.

> *„And I talked to my counselor about it, but it was all, you know, this was a great experience. That's basically what it was.“ (Interview - B6, Pos. 262-264)*

Semi-formal. Die semi-formalen Unterstützungsangebote wie Workshops oder die PSNV der „Lila Westen“ wurden von mehreren der befragten Spontanhelfenden genutzt und unterschiedlich wahrgenommen. Der Workshop der Prozesskoordinator:innen „Help the Helper“ bot den Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen zu reflektieren, Strategien zur Bewältigung von Belastungen zu entwickeln und sich mit anderen Helfenden auszutauschen. Insbesondere Übungen zur Stress- und Traumabewältigung wurden in den Workshops vorgestellt.

> *„Wir haben ja auch so ein paar Strategien besprochen. Sei es jetzt körperlicher Natur, dass man irgendwelche Übungen macht. Oder gut fand ich auch diese Traumabewältigung, die der [Person 2] (I: Das Tapping?) Genau. Habe ich tatsächlich ein paar Mal ausprobiert und habe gemerkt: "Oh, das bringt dich wirklich runter." Das ist nicht nur so ein Bla, Bla, irgendwo aufgeschrieben. Nein, fand ich gar nicht schlecht.“ (Interview - B1, Pos. 340-345)*

Das Angebot der PSNV wurde von zwei der sieben Interviewpartner:innen in Anspruch genommen, wobei die Initiative hierzu variierte. Eine der Spontanhelfenden nahm das Angebot wahr, nachdem sie von den Mitarbeitenden mehrfach dazu eingeladen worden war, obwohl sie selbst keinen akuten Bedarf sah. Ein anderer Befragter schilderte, dass er das Angebot in einer belastenden Situation gezielt genutzt habe, um mit schwierigen Erinnerungen seiner eigenen Vergangenheit umgehen zu können.

> *„Und da habe ich mit einer Lilaweste mal kurz darüber gesprochen, aber nicht wirklich, weil ich schon verstanden habe, weil ich glaube, schon weiß, okay, das ist eine Situation, das hat nichts mit der Situation, das hat einfach was damit zu tun, dass eigene Ängste und Erinnerungen getriggert werden.“ (Interview - B3, Pos. 305-309)*

Informal. Besonders häufig nannten die Befragten Familienangehörige, Freund:innen, Kolleg:innen und andere Helfende vor Ort als wichtigste Hilfsquellen. Diese Personen waren oft die ersten, an die sich die Spontanhelfenden wandten, um Erlebnisse zu teilen und sich auszutauschen. Auch Treffen in Bars oder Cafés nach den Einsätzen wurden als Möglichkeit genutzt, um mit anderen Helfenden in Kontakt zu bleiben und sich über die gemeinsamen Erfahrungen auszutauschen.

> *„Und zu Hause habe ich glücklicherweise meine Frau gehabt, mit der ich dann auch häufig noch sehr lange gesprochen habe. Und sie auch immer gefragt hat, was meine Eindrücke waren und was es an schönen Erlebnissen gab. Oder an Dingen, worüber ich gerne sprechen möchte oder dergleichen." (Interview - B5, Pos. 216-219)*

Selbsthilfe. Einige der Spontanhelfenden nutzten Selbsthilfestrategien, um mit den Belastungen ihrer Hilfstätigkeit umzugehen. Zwei Befragte berichteten, dass das schriftliche Festhalten ihrer Erlebnisse ihnen geholfen habe, sich emotional zu entlasten und Gedanken „loszulassen". Ebenso wurden kognitive Strategien wie Achtsamkeitsübungen oder das bewusste Akzeptieren und „Zur-Seite-Legen" belastender Gedanken angewendet. Auch körperliche Aktivität und das bewusste Verlassen belastender Situationen wurden als geeignete Selbsthilfestrategien genannt.

> *„Ich schreibe jetzt mal so einen Report vom Hauptbahnhof. […] Und habe dann Abende lang gesessen und mir das alles von der Seele geschrieben, was ich erlebt habe. Einfach, um es, A, für mich festzuhalten, dass ich es später vielleicht auch mal nachlesen kann […]. Und auf der anderen Seite, weil ich mir eingebildet habe, durch das Schreiben und Loslassen und in den PC packen ist das vielleicht auch eine Form des nicht Abschiednehmens […]." (Interview - B1, Pos. 303-312)*

> *„Und ich habe aufgrund von Erlebnissen auch angefangen, noch bevor ich das gemacht habe, Achtsamkeit zu machen und diese ganzen Geschichten. Und es ist einfach der Punkt auch zu sagen, ja, zu akzeptieren, das sind Sachen, die greifen dich an. Die musst du durchdenken, aber die musst du wieder zur Seite legen." (Interview - B3, Pos. 206-211)*

Art der Unterstützung

Instrumental. Auch die instrumentale Unterstützung wurde von einigen Befragten thematisiert. Dabei berichteten sie von Maßnahmen, die ihre Hilfstätigkeit organisatorisch erleichterten oder finanzielle Belastungen verringerten.

> *„Und ansonsten, meine Frau hat mir geholfen, frühs wach zu werden. Also mich zu wecken, falls ich mal um 5 Uhr aufstehen musste beispielsweise.“ (Interview - B2, Pos. 317-319)*

> *„Das Benzingeld. Und da ist dann auch noch was zusätzlich dann noch kommt, on top über das, was man eigentlich an Tätigkeit macht. Da habe ich dann auch schon überlegt. Aber ich habe das eine oder andere Mal Tankquittungen einreichen können. Und das ist mir bezahlt worden.“ (Interview - B5, Pos. 636-639)*

Affiliativ. Die affiliative Unterstützung war für viele Spontanhelfende eine wichtige Ressource, die sich vor allem durch gemeinsamen Austausch und gegenseitige Hilfestellungen auszeichnete. Workshops boten Raum, um Strategien zu teilen, voneinander zu lernen und neue Ansätze für den Umgang mit Belastungen zu entwickeln. Für die Befragten boten gemeinsame Reflexionen während oder nach Einsätzen ebenfalls die Möglichkeit, Erfahrungen auszuwerten und wertvolle Erkenntnisse aus den Perspektiven anderer Helfender zu gewinnen.

> *„Das Reden mit den Kollegen vor Ort. Wie gehen die mit der Situation um? Dass man es vielleicht aus einem anderen Winkel gesehen hat.“ (Interview - B2, Pos. 300-302)*

Emotional. Emotionale Unterstützung zeigte sich vor allem durch das Erhalten von Trost und Verständnis in Gesprächen mit nahestehenden Personen wie Partner:innen, Freund:innen oder Kolleg:innen. Ein Befragter nannte seine Freundin als größte Stütze, während andere den Austausch mit Kolleg:innen vor Ort als entlastend betonten. Workshops boten ebenfalls Raum, um Erlebnisse zu teilen und das Bewusstsein zu stärken, dass andere ähnliche Erfahrungen gemacht hatten. Dieses „geteilte Leid“ wurde als hilfreich wahrgenommen. Besondere Momente, wie nonverbale Gesten beim Abschlussfest, verdeutlichten zusätzlich die Bedeutung emotionaler Nähe unter den Spontanhelfenden.

> *„Und insofern fand ich den Workshop schön, weil eben die Helfer aus allen möglichen Ecken des Zeltes auch mal zusammengekommen sind. Und jeder mal so ein bisschen geschildert hat, wie es ihm geht. Oft ist es ja so, geteiltes Leid kann man dann besser verkraften. Da hat man gesehen: „Ach Mensch, guck mal, dem geht das auch sehr nahe.“ (Interview - B1, Pos. 322-327)*

Informativ. Informative Unterstützung wird in den Interviews hauptsächlich durch die Vermittlung von Strategien und Techniken zur Bewältigung von Belastungen beschrieben. Eine Befragte erwähnte, dass sie im Workshop spezifische Übungen zur Stress- und Traumabewältigung kennengelernt und erfolgreich angewendet habe. Auch der Austausch mit Kolleg:innen vor Ort trug zur informativen Unterstützung bei, da Befragte berichteten, dass sie von den Erfahrungen und Perspektiven anderer Helfender profitierten und dadurch neue Ansätze zur Bewältigung eigener Herausforderungen entwickelten.

> *„Wir haben ja auch so ein paar Strategien besprochen. Sei es jetzt körperlicher Natur, dass man irgendwelche Übungen macht. Oder gut fand ich auch diese Traumabewältigung, die der [Person 2] (I: Das Tapping?) Genau. Habe ich tatsächlich ein paar Mal ausprobiert und habe gemerkt: "Oh, das bringt dich wirklich runter." (Interview - B1, Pos. 340-344)*

Behandlung. Gezielte (therapeutische) Interventionen nahmen in den Aussagen eine untergeordnete Rolle ein. Eine Befragte lernte in einem Workshop die Methode des *Tapping* zur Stress- und Traumabewältigung kennen und setzte diese während ihrer Hilfstätigkeit ein. In einem anderen Fall reflektierte eine Person im Gespräch mit einer Person der „Lila Westen“ eigene Ängste und Erinnerungen, die durch die Einsätze ausgelöst wurden. Solche Ansätze trugen punktuell zur Verarbeitung der belastenden Erlebnisse bei.

> *„Und da habe ich mit einer Lila Weste mal kurz darüber gesprochen, aber nicht wirklich, weil ich schon verstanden habe, weil ich glaube, schon weiß, okay, das ist eine Situation, das hat nichts mit der Situation, das hat einfach was damit zu tun, dass eigene Ängste und Erinnerungen getriggert werden.“ (Interview - B3, Pos. 305-309)*

10.4.3.3 Anliegen psychischer Gesundheitsprobleme

Die Art und Merkmale der Belastung durch das Engagement lässt sich in zwei Kategorien unterscheiden: allgemeine Belastungen und spezifische Symptome. Während *allgemeine Belastungen* unspezifisch und oft erst zeitversetzt wahrgenommen werden, beziehen sich *spezifische Symptome* auf klar erkennbare physische oder psychische Reaktionen.

Allgemeine Belastungen. Viele Spontanhelfende erleben durch ihre Hilfstätigkeit emotionale Belastungen, die ihnen zunächst nicht immer bewusst sind. Während des Einsatzes konzentrierten sie sich darauf „zu funktionieren“ und nahmen die emotionale Beanspruchung oft erst später wahr. Viele berichteten, dass sie Eindrücke aus der Tätigkeit mit nach Hause genommen hatten, die dort noch lange nachwirkten. Derartige Belastungen äußern sich häufig

in allgemeiner emotionaler Erschöpfung, Überforderung oder einem diffusen Stressgefühl, das erst im Rückblick klarer erkannt wird.

> *„Es hat schon irgendwie so ein bisschen belastet. Und man hat natürlich alles mit nach Hause genau genommen“. (Interview - B2, Pos. 278-279)*

> *„Überfordert, gab es Momente. Also, wie schon erwähnt, wenn man das Gefühl hat, man will sich in Vier zerreißen.“ (Interview - B2, Pos. 183-184)*

> *„Ja, was dann irgendwann später aufgetreten war, mit zunehmender Belastung, die ich ja dann irgendwann auch mitbekommen habe, am Anfang bekommt man es ja nicht so mit, dass einem dann schon gespiegelt wird: "Uff, irgendwie bekommt dir das vielleicht so auf die Dauer auch nicht ganz so gut.“ (Interview - B1, Pos. 171-175)*

Spezifische Symptome. Bei anderen Befragten entwickelten sich die allgemeinen Belastungen zu spezifischen Symptomen wie Schlafstörungen, Grübeln oder getriggerten Erinnerungen. Eine Befragte berichtete von grundlosem Weinen während der Heimfahrt oder anhaltender körperlicher Erschöpfung. Solche Reaktionen lassen erkennen, dass die Hilfstätigkeit in manchen Fällen gravierende psychische und physische Auswirkungen haben kann.

> *„Ich habe es dann gemerkt, dass ich angefangen habe grundlos zu weinen. Wenn ich dann zu Hause war, geheult. Oder dann früh morgens aufgestanden, ganz schlecht geschlafen. Die Sachen gingen mir nachts immer durch den Kopf. Früh aufgestanden, immer noch im Kopf zur Arbeit gelaufen, geheult. Gedacht: Okay, jetzt reiß dich zusammen, du musst jetzt zur Arbeit. Da musst du ja auch wieder anderweitig funktionieren.“ (Interview – B1, Pos. 287-292)*

10.4.4 Aktivatoren

Die Kategorie der *Aktivatoren* umfasst Faktoren, die das Wahrnehmen von psychosozialen Beratungs- und Austauschangeboten der Spontanhelfenden erleichtern, indem sie die Bereitschaft zur Inanspruchnahme erhöhen. Drei Aspekte wurden in den Interviews identifiziert, die nachfolgend aufgezeigt werden.

Mental Health Literacy (MHL). MHL kann das Hilfesuchverhalten der Spontanhelfenden fördern, indem sie das Bewusstsein für psychische Belastungen stärkt. In einem Fall führte das Wissen über psychische Gesundheit dazu, dass eine Person das Gespräch mit einer „Lila Weste“ suchte, um ihre Belastungen anzusprechen. Gleichzeitig half MHL der betroffenen

Person, ihre Situation eigenständig einzuordnen und als normal zu bewerten. Auf diese Weise unterstützte MHL sowohl die Inanspruchnahme externer Hilfe als auch die eigenständige Bewältigung psychischer Belastungen.

> *„Und da habe ich mit einer Lila Weste mal kurz darüber gesprochen, aber nicht wirklich, weil ich schon verstanden habe, weil ich glaube, schon weiß, okay, das ist eine Situation, das hat nichts mit der Situation, das hat einfach was damit zu tun, dass eigene Ängste und Erinnerungen getriggert werden. Und dass es ganz normal ist.“ (Interview - B3, Pos. 305-309)*

Erkennen gemeinsamer Belastungen. Das Bewusstsein, dass andere Helfende in ähnlichen Situationen mit vergleichbaren Belastungen kämpfen, stärkt das Gefühl, dass das eigene Erleben normal ist. Diese Erkenntnis wurde von den Befragten als entlastend beschrieben und es hat die Reflexion über den Umgang mit Belastungen gefördert. Gespräche mit anderen Helfenden oder das Beobachten anderer im Umgang mit ähnlichen Herausforderungen halfen den Spontanhelfenden, sich ihrer eigenen Belastungen bewusster zu werden. Ein expliziter Bezug zur Nutzung spezifischer semi-formaler Unterstützungsangebote wurde in den Interviews nicht hergestellt.

> „*Und da in dem Moment ist mir erstmal bewusst geworden, wow, was kriegst du hier eigentlich mit. Was macht das mit dir? Und habe aber auch gesehen: „Mensch guck mal, anderen Sprachmittlern geht es auch nicht gut damit.“ Also die kämpfen auch damit, das irgendwie zu bewältigen, das für sich selber zu verarbeiten. Und manchmal hilft ja auch schon das, wenn man sieht, dass man nicht alleine ist mit seinen Problemen.“ (Interview - B1, Pos. 334-340)*

Gezielte Ansprache. Persönliche Ansprache und aktive Einladungen durch Mitarbeitende der Unterstützungsangebote erleichterten Spontanhelfenden den Zugang zu psychosozialer Unterstützung. Hinweise auf bestehende Möglichkeiten, wie Gespräche mit Fachpersonal, förderten die Wahrnehmung dieser Angebote und konnten die Nutzung erleichtern.

> *„Sie haben immer gesagt: "Sie sind schon wieder da. Sie sind jeden Tag. Machen sie irgendwann Pause?" […] Ja und sie haben mich eingeladen in so ein Café, dass die Psychologen dort sitzen. Und einmal kann man dort hinkommen und sich aussprechen mit jemand sich unterhalten, und sie werden auch helfen.“ (Interview - B7, Pos. 498-505)*

10.4.5 Barrieren

Die Kategorie der *Barrieren* umfasst Faktoren, die das Hilfesuchverhalten der Spontanhelfenden behindern oder verhindern, indem sie die Bereitschaft oder Möglichkeit zur Inanspruchnahme psychosozialer Beratungs- und Austauschangebote verringern. In den Interviews wurden mehrere Aspekte identifiziert, die nachfolgend erläutert werden.

Stigmatisierung. Oft verringern kulturelle Normen und Werte wie Stolz und Eigenständigkeit die Bereitschaft, psychosoziale Unterstützung in Anspruch zu nehmen, da dies mit einer Stigmatisierung einhergehen würde. Eine Befragte beschrieb hilfesuchende Menschen als „mimosenartig“ im Unterschied zu sich selbst, sodass hier die Annahme zum Ausdruck kommt, dass Probleme allein bewältigt werden sollten. Ausgehend von ihrer eigenen familiären Prägung kennzeichnete sie Selbstständigkeit und Belastbarkeit positiv, die Inanspruchnahme von Hilfe hingegen negativ als ein Zeichen von Überempfindlichkeit.

> *„And most of them are too proud, they're too German to ask for it, you know.” (Interview - B6, Pos. 514)*

> *„Ich kenne Fälle, die aus psychischem Zustand nicht mehr weiterkommen konnten. Aber wahrscheinlich sind Menschen, die auch sehr mimosenartig groß geworden sind oder so, weiß ich nicht. Ich hatte eine Mama, und sie hat immer gearbeitet. Und mein Bruder war zum Beispiel 14 Jahre älter als ich, und er hat auch studiert und alles. Aber wir waren so verbunden und da ging es immer nach Zeit und wenn man gesagt hat, dann hat man das gemacht. […] Und das hat mich so geformt wahrscheinlich, diese Gemeinschaft und Team.“ (Interview - B7, Pos. 514-525)*

Unwissenheit über Hilfsangebote. Ein Mangel an Wissen über verfügbare Hilfsangebote und deren Zugänglichkeit führte dazu, dass einige Spontanhelfende die Angebote nicht wahrnehmen konnten. Befragte berichteten, dass Informationen über Programme wie „Help the Helper“ nicht ausreichend verbreitet wurden. Auch zeitliche und organisatorische Umstände erschwerten den Zugang zu Informationen. So gaben Helfende an, dass sie aufgrund von Abwesenheiten oder bestimmten Einsatzzeiten keine Kenntnis von geplanten Unterstützungsangeboten erhalten hätten. Einer der Befragten erklärte auf die Frage nach einer Teilnahme an einem Unterstützungsangebot für Spontanhelfende:

> *„Vielleicht gab es auch so was. Ich habe so was nicht mitbekommen, weil ich immer nur abends da war.“ (Interview - B2, Pos. 366-370)*

Verzögerte Wahrnehmung von Belastung. Die Wahrnehmung psychischer Belastungen erfolgt bei vielen Spontanhelfenden erst nach Abschluss ihres Einsatzes. Da der Bedarf in der Situation selbst noch nicht erkannt wurde, wurde die Wahrnehmung von Unterstützungsangeboten während der Tätigkeit eher noch nicht in Betracht gezogen. In einigen Fällen wurden Belastungen erst durch Begegnungen mit anderen Helfenden oder das Nachhallen der Ereignisse bewusst.

> *„Ich habe es vor Ort auch nie als Belastung empfunden. Egal was war. Das kam dann meistens erst hinterher, dass man dann irgendwann gemerkt hat: „Uff, das nimmt dich heute besonders mit." Oder die und die Situation war jetzt irgendwie schwer zu verdauen." (Interview - B1, Pos. 199-203)*

Aufgabenfokus. Während ihrer Hilfstätigkeit konzentrierten sich die Spontanhelfenden primär auf das Funktionieren und die Erfüllung ihrer Aufgaben, wodurch psychische Belastungen häufig nicht wahrgenommen wurden. Diese intensive Aufgabenorientierung wurde als notwendige Haltung beschrieben, um die Arbeit bestmöglich zu bewältigen. Zeitdruck, ein hohes Verantwortungsgefühl gegenüber den Betroffenen und das Arbeitspensum verstärkten diesen Fokus. Einige Spontanhelfende berichteten, dass sie erst nach Abschluss der Tätigkeit realisierten, wie belastend ihre Erlebnisse waren. Die starke Fokussierung auf die Arbeitsanforderungen überdeckte die Wahrnehmung psychischer Beanspruchung und hemmte die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten während des Einsatzes.

> *„Das Problem ist, während der Helfertätigkeit, dass man ja eigentlich gar nicht merkt, dass man so ein bisschen mit traumatisiert wird. Das kriegt man immer erst hinterher so mit, weil man ja am Funktionieren ist. Man will seine Aufgaben erledigen, man will das alles bestmöglich hinkriegen." (Interview - B1, Pos. 369-373)*

Geringe Wahrnehmung des Unterstützungsbedarfs. Einige Spontanhelfende schätzten ihre Belastungen und den Bedarf an externer Unterstützung als gering oder nicht vorhanden ein. Es wurde geäußert, dass die Anforderungen der Tätigkeit als bewältigbar wahrgenommen wurden und daher keine zusätzliche Unterstützung benötigt wurde. Einige Befragte lehnten vorhandene Unterstützungsangebote ab, da sie davon überzeugt waren, ihre Herausforderungen eigenständig bewältigen zu können. Zudem wurde geäußert, dass die eigene Belastung im Vergleich zu der Belastung anderer Personen als weniger gravierend wahrgenommen wurde, insbesondere bei geringerem Arbeitsaufwand oder weniger intensiven Einsatztätigkeiten.

„Also wenn die da waren damals, hatte ich nicht das Gefühl, dass ich sie brauche und habe sie immer weggeschickt.“ (Interview - B1, Pos. 373-374)

„Also und ich muss auch dazu sagen, ich habe ja auch nicht die Belastung gehabt, dass ich da 40 Stunden, 30 Stunden die Woche im Zelt gearbeitet habe. Ich hatte normalerweise im Zelt am Wochenende gearbeitet. Wenn es hochkam, habe ich zwei Schichten gemacht. Samstag, Sonntag, eine Schicht. Also 16 Stunden im Zelt. Und da muss ich sagen, das war dann schon okay. Also ich habe es auch nicht unbedingt gebraucht. Also das ging auch so.“ (Interview - B3, Pos. 233-239)

Vorrang für Geflüchtetenunterstützung. Die Unterstützung der Geflüchteten wurde von den Befragten als vorrangig betrachtet, ihre eigene Unterstützung demzufolge als nachrangig. In den Interviews wird hervorgehoben, dass die Geflüchteten erheblich belastendere Erfahrungen gemacht hätten und mehr Unterstützung verdienten. Diese relativierende Haltung führte dazu, dass Spontanhelfende ihre eigenen Bedürfnisse aktiv zurückstellten.

„Also wenn die da waren damals, hatte ich nicht das Gefühl, dass ich sie brauche und habe sie immer weggeschickt. Ich habe gesagt: „Nein, kümmert euch doch um die Ukrainer, die haben richtige Probleme.“ (Interview – B1, Pos. 373-375)

„Die Menschen haben so viel Scheiße erlebt und sind aus ihrem Leben rauskatapultiert worden und haben noch ihre Liebsten und Angehörigen verloren und alles. Und eigentlich müssten die alle eine Traumabewältigung haben und aufgefangen werden und in Watte gebäuschelt und so weiter.“ (Interview - B5, Pos. 354-358)

Positive Wahrnehmung der Hilfstätigkeit. Die Hilfstätigkeit wurde von den Spontanhelfenden als bereichernde und inspirierende Erfahrung beschrieben. Ihre Möglichkeit, direkt zu helfen und positive Auswirkungen ihrer Arbeit zu sehen, stand für sie im Vordergrund. Freude, Dankbarkeit und eine gestärkte Wertschätzung für das Leben wurden häufig genannt. Die Befragten schilderten die Hilfstätigkeit als bereichernd, trotz Müdigkeit oder Erschöpfung wurden die Erlebnisse als motivierend und „beflügelnd“ wahrgenommen. So trat die Wahrnehmung eigener Belastungen in den Hintergrund und sie wurden möglicherweise auch als weniger relevant empfunden.

„Und ich glaube, alle sind sich einig, dass das zwar eine unglaublich harte Zeit war, aber auch eine wahnsinnig erfüllende Zeit. Dass sowas vielleicht einmalig ist im Leben, dass man sowas erlebt. Und ja, es hat eigentlich viele positiv gepusht. […] Und einfach

das zu erleben, das ist ein absoluter Mehrwert. Und ich glaube, der wird uns für immer bleiben.“ (Interview - B1, Pos. 538-549)

„Also ich würde sagen, das war eine der besten Erfahrungen, die ich im Leben bisher gemacht habe. Hatte ich so gar nicht erwartet. Weil natürlich man hat auf der einen Seite die Belastung, aber das Gute, was man tut, was auch direkt ankommt bei den Menschen und was die auch immer reflektieren. Und das hatte ich so gar nicht erwartet, dass Kriegsflüchtlinge, die selbst traumatisiert dort erscheinen, man sieht es ihnen ja auch oft an, die hatten so viel Dankbarkeit.“ (Interview - B1, Pos. 721-726)

Gestaltung und Zugänglichkeit des Hilfsangebots. Zeitliche und organisatorische Aspekte erschwerten die Nutzung psychosozialer Hilfsangebote. Angebote wie die PSNV der „Lila Westen“, der Workshop „Help The Helper“ oder Supervisionen und Besprechungen fanden teilweise zu unpassenden Zeiten statt, die sich nicht mit beruflichen beziehungsweise privaten Verpflichtungen oder Einsatzzeiten vereinbaren ließen. Zeitliche Einschränkungen und das Empfinden, dass Angebote nicht auf den eigenen Bedarf zugeschnitten waren, wirkten hemmend auf die Nutzung psychosozialer Unterstützung. So empfanden einzelne Befragte die standardisierte Gestaltung des PSNV-Angebots als ungeeignet.

„Aber montags ist so der Tag, wo ich nicht kann. Da habe ich andere Termine, also habe ich das nicht wahrgenommen. Ich habe mich im Nachhinein aber ein bisschen geärgert und habe gedacht: "Eigentlich, vielleicht hättest du es mal machen sollen." Dann wäre es ab einem bestimmten Punkt nicht so belastend gewesen.“ (Interview - B1, Pos. 385-389)

„[…] also es hat mich nicht angesprochen. Also vielleicht lag das dann auch in dem Fall an der Person […]. Und wenn man das Gefühl hat, und das hatte ich da, dass da so ein bisschen so runtergespult wird, dann kann ich das nicht so annehmen, auch wenn ich es gerne annehmen würde. Die Leute machen sicherlich da nichts Verwerfliches, aber da bin ich, glaube ich, ein bisschen eigen. Das funktioniert für mich nicht so.“ (Interview - B5, Pos. 309-317)

Mental Health Literacy. Ein spezialisiertes Verständnis von psychischer Gesundheit und Bewältigungsstrategien führte hier dazu, dass einige Spontanhelfende auf eigene Techniken zur Selbsthilfe zurückgreifen konnten. Strategien wie Achtsamkeitsübungen oder kognitive Techniken wurden genutzt, um Belastungen eigenständig zu bewältigen. Ein solches Wissen

kann dazu beitragen, dass psychosoziale Unterstützungsangebote als weniger notwendig wahrgenommen werden.

> *„[…] ich habe eine generalisierte Angststörung. Und war auch ganz, ganz lange in Psychotherapie. Also dadurch habe ich natürlich relativ viel Techniken und Sonstiges daraus so ein Verständnis entwickelt. Das ist einfach so dieses Verständnis sozusagen, okay, das ist ein Ding, das beschäftigt dich, das darf auch sein, das muss auch sein. Aber jetzt ist der Moment, du legst es wieder zur Seite. Da ist der Schrank, da packst du es rein. Und wenn du wieder Kapazität hast, machst du ihn auf und holst es wieder raus und beschäftigst dich damit. Und ich glaube, das hat auch sehr viel geholfen." (Interview - B3, Pos. 214-221)*

Nutzung anderer Hilfsquellen. Anstatt psychosoziale Unterstützungsangebote zu nutzen, griffen die meisten Spontanhelfenden auf andere Unterstützungsquellen zurück. Partner:innen, Kolleg:innen oder Freund:innen wurden häufig als erste Anlaufstellen genannt, um Erlebnisse in Gesprächen zu verarbeiten. Die Verfügbarkeit eines sozialen Netzwerks, das aktiv zuhört und Unterstützung bietet, wurde als hilfreich empfunden. Darüber hinaus nutzten einige der Befragten individuelle Strategien wie das Aufschreiben des Erlebten, Achtsamkeitsübungen oder sportliche Aktivitäten, um Belastungen eigenständig zu bewältigen.

> *„[…] ich glaube, kein Mensch hat mir so viel Kraft gegeben in der ganzen Zeit wie meine Freundin. Einfach zu Hause, diese Unterstützung, die man hat. Und das Verständnis dafür, dass man das Richtige tut auch halt. Also das war meine größte Stütze gewesen in dem Moment." (Interview - B2, Pos. 109-113)*

> *„Und habe natürlich auch viel erzählt. Ich bin eigentlich auch ein offener, kommunikativer Mensch. Ich habe es auch zu Hause erzählt, ich habe auch meinen Kollegen viel erzählt. Meine Kollegen also meine persönlichen Kollegen direkt um mich herum, haben mich da stark unterstützt." (Interview - B1, Pos. 294-298)*

10.4.6 Gestaltungswünsche für psychosoziale Unterstützung

10.4.6.1 Vor dem Einsatz (Primäre Prävention)

Implementierung von Supervision und gezielter Vorbereitung. Spontanhelfende betonten die Bedeutung von gezielter Vorbereitung und Supervision vor Beginn ihrer Tätigkeit. Frühzeitige Informationen über mögliche Herausforderungen und Belastungen sowie eine realistische Darstellung der Aufgaben und Anforderungen wurden als wichtige Aspekte genannt, um sich besser auf die Einsatztätigkeit einstellen zu können. Besonders der Umgang mit emotional

belastenden Situationen, wie Berichte der Geflüchteten von traumatischen Erlebnissen, wurde als zentraler Bestandteil einer solchen Vorbereitung beschrieben.

> *„Ich hätte mir gewünscht, dass tatsächlich, wenn so was noch mal passieren sollte, dass die Leute auch eine Supervision bekommen. Dass sie mehr unterwiesen werden. Dass jedem eventuell gesagt wird, was kann passieren, was wird passieren? Worauf sollen sie gefasst sein. Womit werden sie konfrontiert.“ (Interview - B2, Pos. 355-360)*

10.4.6.2 Während des Einsatzes (Sekundäre Prävention)

Regelmäßiger Austausch und professionelle Unterstützung. Spontanhelfende äußerten den Wunsch nach regelmäßigem Austausch und professioneller Unterstützung während ihrer Hilfstätigkeit. Strukturierte Gelegenheiten, um belastende Erlebnisse zu besprechen, wurden als hilfreich beschrieben. Vereinzelnd wurde der Bedarf an Gruppengesprächen geäußert, bei denen Erlebnisse geteilt und Strategien zum Umgang mit schwierigen Situationen entwickelt werden können. Einige Befragte schlugen vor, regelmäßige Treffen mit Fachpersonen einzuführen, um spezifische Herausforderungen anzusprechen und Belastungen frühzeitig zu erkennen.

> *„Ich glaube, ich hätte mir gewünscht, dass man vielleicht doch dann regelmäßig in den Austausch gegangen wäre. Sei es jetzt proaktiv oder durch Ansprechen. Dass man das nochmal hätte vielleicht mit professionellen Psychologen besprechen können, wo der Schuh drückt, was einen gerade bewegt und so weiter. Also das hätte man vielleicht ein bisschen mehr ausbauen können.“ (Interview – B1, Pos. 377-382)*

> *„Oder vielleicht in regelmäßigen Abständen. Dass man alle zwei Monate gesagt hat, okay, man versammelt sich und man redet über alles. Man geht Situationen durch. Man, vielleicht auch als Gruppe, man redet darüber. Und sagt: „Was kann ich, wie am besten reagieren, mit Sachen umgehen?“ (Interview - B2, Pos. 365-369)*

Flexibilität der Unterstützungsangebote. Eine Person äußerte, dass das PSNV-Angebot der „Lila Westen“ nur montags verfügbar war, was die Teilnahme für Personen mit festen Verpflichtungen an diesem Wochentag erschwerte.

> *„Aber montags ist so der Tag, wo ich nicht kann. Da habe ich andere Termine, also habe ich das nicht wahrgenommen.“ (Interview - B1, Pos. 385-387)*

10.4.6.3 Nach dem Einsatz (Sekundäre Prävention)

Professionelle Nachbereitung. Nach Abschluss der Hilfstätigkeit äußerten Befragte den Wunsch, belastende Erlebnisse in einem strukturierten Rahmen zu reflektieren. Gruppengespräche mit Psycholog:innen wurden als Möglichkeit genannt, um Erfahrungen gemeinsam aufzuarbeiten und langfristige Belastungen frühzeitig zu erkennen. Auf die Frage, ob sie sich eine professionelle Nachbereitung gewünscht hätte, antwortet eine Befragte: *„Na höchstens in der Hinsicht nochmal, mit dieser psychologischen Geschichte, dass man vielleicht das nochmal aufgearbeitet hätte.“ (Interview - B1, Pos. 551-555)*

> *„[…] Oder jemanden erzählt irgendwas. Und wenn er Probleme hat im Nachhinein, länger darüber nachdenkt oder dass man da lieber noch mal redet. Also wie mit Psychologen letzten Endes. Aber dass man das als Gruppe macht.“ (Interview - B2, Pos. 522-525)*

10.5 Diskussion

Ziel der vorliegenden Studie war die Untersuchung der Faktoren, welche in Zusammenhang mit der Inanspruchnahme psychosozialer Beratungs- und Austauschangebote durch Spontanhelfende stehen, die bei der Ankunft von vor dem Krieg in der Ukraine geflüchteten Menschen in der Welcome Hall in Berlin 2022 aktiv waren. Daraus wurden zwei untergeordnete Forschungsfragen abgeleitet. Die erste Fragestellung befasste sich mit den Aktivatoren und Barrieren, die damit zusammenhängen, ob Spontanhelfende diese Angebote wahrnehmen oder davon absehen. Ergänzend zielte die zweite Fragestellung darauf ab, mögliche Anpassungen in der Gestaltung dieser Angebote zu identifizieren, um bestehende Barrieren zu minimieren und die Nutzungsbereitschaft bei Spontanhelfenden zu steigern. Die Forschungsfragen werden nachfolgend beantwortet und die Ergebnisse diskutiert.

10.5.1 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse

Die Datenanalyse zeigt, dass die PSNV nur von zwei der sieben befragten Spontanhelfenden genutzt wurde. Eine Person suchte in einer belastenden Situation gezielt Unterstützung, während die andere Person erst nach mehrmaliger Einladung durch die Mitarbeitenden der PSNV ein Gespräch wahrnahm, ohne einen akuten Unterstützungsbedarf zu verspüren. Andere Befragte lehnten nach eigener Äußerung die Inanspruchnahme ab, da sie entweder ihre Belastung als bewältigbar einschätzten, keine eigene psychische Belastung wahrnahmen oder alternative Bewältigungsstrategien bevorzugten.

Im Hinblick auf die *erste Forschungsfrage,* welche Aktivatoren und Barrieren in Zusammenhang mit dem semi-formalen Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden stehen, zeigen die Ergebnisse, dass eine Vielzahl an Faktoren die Bereitschaft zur Nutzung psychosozialer Unterstützung prägt.

https://doi.org/10.24355/dbbs.084-202509231152-0

Zu den identifizierten *Aktivatoren* zählt eine hohe Mental Health Literacy. Sie fördert das Bewusstsein für psychische Belastungen und kann dazu beitragen, dass Helfende gezielt nach Unterstützung suchen (Auth et al., 2022). Allerdings wurde deutlich, dass Mental Health Literacy nicht zwangsläufig mit einer intensiven Nutzung psychosozialer Unterstützung einhergeht. Eine Person nahm das Angebot der PSNV zwar wahr, bewertete ihre Belastung jedoch als angemessene Reaktion und sah aufgrund ihrer psychotherapeutischen Vorerfahrung keine Notwendigkeit, sich weiterführend mit dem Angebot auseinanderzusetzen. Dies wirft die Frage auf, ob eine hohe Mental Health Literacy nicht nur die Bereitschaft zur Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützung erhöht, sondern auch dazu führen kann, dass Hilfesuchende externe Unterstützung nur in begrenztem Umfang nutzen. Auch das Erkennen gemeinsamer Belastungen spielt eine Rolle, indem es die Akzeptanz der eigenen Belastungsreaktion stärkt. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass durch die Wahrnehmung gemeinsamer Betroffenheit die Spontanhelfenden offener für Unterstützung werden. Zudem zeigt sich, dass eine gezielte Ansprache durch PSNV-Mitarbeitende in positiver Relation zum Hilfesuchverhalten stehen kann, indem bestehende Unterstützungsangebote besser wahrgenommen und der Zugang erleichtert wird.

Demgegenüber konnten mehrere *Barrieren* für die Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützung identifiziert werden. Eine zentrale Barriere des semi-formalen Hilfesuchverhaltens ist die positive Wahrnehmung der Hilfstätigkeit. Die befragten Spontanhelfenden beschrieben ihre Tätigkeit als bereichernd und emotional erfüllend, was möglicherweise dazu führte, dass potenzielle oder tatsächliche Belastungen in den Hintergrund traten. Das direkte Erleben von Dankbarkeit und die positive Bewertung der Möglichkeit, aktiv helfen zu können, scheinen dazu beigetragen zu haben, dass psychosoziale Unterstützung nicht als notwendig erachtet wurde. Eine weitere Barriere ist die verzögerte Wahrnehmung von Belastung. Die Befragten konzentrierten sich während des Einsatzes auf ihre Aufgaben und erkannten erst nach Beendigung ihrer Tätigkeit, welche psychischen Beanspruchungen sie erfahren hatten. Diese retrospektive Einsicht führte dazu, dass Unterstützungsangebote während der Hilfstätigkeit nicht wahrgenommen wurden. Ähnliche Muster wurden in der Forschung zur psychischen Gesundheit von freiwilligen Helfenden identifiziert. Dies weist darauf hin, dass Spontanhelfende eher dazu neigen, Reflexionen über belastende Situationen zu vermeiden (Thormar et al., 2010), sodass Belastungen erst mit Verzögerung oder gar nicht wahrgenommen und dementsprechend psychosoziale Unterstützungsmöglichkeiten nicht genutzt werden. Weitere Barrieren bestehen in der geringen Wahrnehmung eines eigenen Unterstützungsbedarfs, der Priorisierung der Unterstützung von Geflüchteten sowie die Stigmatisierung der Hilfesuche, die mit „Schwäche“ oder „Mimosenhaftigkeit“ assoziiert und als überflüssig betrachtet wurde, solange keine gravierenden Symptome auftraten. Einige Befragte äußerten die Ansicht, dass psychosoziale Unterstützung nur für „besonders

belastete“ Personen notwendig sei, während sie ihre eigenen Erlebnisse als zumutbar empfanden. Diese Haltung entspricht bisherigen empirischen Erkenntnissen zu professionellen Einsatzkräften, bei denen die Angst vor Stigmatisierung häufig dazu führt, dass sie erst spät oder gar keine professionelle Hilfe in Anspruch nehmen (Auth et al., 2022; Jones et al., 2020). Auch in der vorliegenden Studie bevorzugte die Mehrheit der Befragten stattdessen informelle Unterstützungssysteme wie Gespräche mit Kolleg:innen, Familienangehörigen oder Freund:innen sowie individuelle Bewältigungsstrategien wie das Führen von Tagebüchern oder körperliche Aktivitäten. Obwohl diese Strategien als hilfreich empfunden wurden, bleibt fraglich, ob sie in allen Fällen eine angemessene Alternative zu psychosozialen Hilfsangeboten darstellen konnten. Zudem zeigt sich, wie bereits erwähnt, dass Belastungen, die anfänglich als bewältigbar erscheinen, retrospektiv doch als intensiver wahrgenommen wurden. In solchen Fällen könnte die zuvor bevorzugte informelle Unterstützung oder Selbsthilfe nicht mehr ausreichen, um die aufkommenden psychischen Beanspruchungen adäquat zu verarbeiten. Es könnte somit das Risiko bestehen, dass tiefere Belastungen unbewältigt bleiben, wenn ausschließlich auf Selbsthilfe oder informelle Unterstützung gesetzt wird.

Strukturelle Hürden stellten eine weitere Barriere dar. Demnach verhinderten zeitliche und organisatorische Faktoren die Teilnahme an Workshops oder die Nutzung des PSNV-Angebots. Insbesondere ungünstige Terminierungen und fehlende Flexibilität machten es berufstätigen oder anderweitig eingebundenen Spontanhelfenden schwer, diese Unterstützungsangebote wahrzunehmen. Darüber hinaus lag eine Barriere in der Gestaltung der Angebote. Einige Befragte empfanden sie als nicht auf ihre Belange zugeschnitten („runtergespult“).

Die *zweite Forschungsfrage* bezog sich darauf, wie psychosoziale Unterstützungsangebote für Spontanhelfende gestaltet werden sollten, um ihre Nutzung zu fördern. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass insbesondere eine flexiblere und niedrigschwellige Gestaltung der Angebote erforderlich wäre. Ein zentraler Wunsch der Befragten war die Implementierung von Supervision und Angeboten zur gezielten Vorbereitung vor Beginn der Hilfstätigkeit. Diesbezüglich gibt es bereits praxisorientierte Initiativen wie das Projekt *Mobile Helfer*, das aufbauend auf Handlungsempfehlungen des Forschungsprojekts „WuKAS“ (Bier & Kahl, 2022) Lernvideos mit Handlungshilfen für Spontanhelfende erstellt hat (Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., 2023). Thematisiert werden unter anderem der Schutz der seelischen Gesundheit, der sichere Umgang mit extremen Wetterbedingungen, Hochwasserlagen und potenziellen Gefahren im Freien. Zudem bieten die Videos Unterstützung für die soziale Betreuung von Betroffenen, den Umgang mit logistischen Aufgaben sowie Maßnahmen zum Infektionsschutz in pandemischen Lagen. Durch diese praxisorientierten Schulungsmaterialien erhalten Spontanhelfende niedrigschwellige, direkt anwendbare Hilfen, um sich bestmöglich auf ihren

Einsatz vorzubereiten. Bezogen auf die Zeit während des Einsatzes wurde der Wunsch nach regelmäßigem Austausch in Form strukturierter Gruppengespräche geäußert, idealerweise in Begleitung von Fachkräften. Diese könnten tatsächlich dazu beitragen, Belastungen frühzeitig zu erkennen und zu verarbeiten. Aufgrund der Unterbesetzung mit PSNV-Kräften übernahmen die Prozesskoordinatoren der Berliner Welcome Hall eigenständig die Unterstützung der Spontanhelfenden. Sie organisierten den Workshop „Help the Helper“, in dem Stressbewältigungsstrategien vermittelt und eine Möglichkeit zum Austausch geschaffen wurde. Zudem wünschten die Befragten eine größere Flexibilität in der zeitlichen Gestaltung von Unterstützungsangeboten, um deren Nutzung besser mit beruflichen und privaten Verpflichtungen vereinbaren zu können. Darüber hinaus äußerten einige Befragte den Wunsch nach professioneller Nachbereitung, beispielsweise in Form von Gruppengesprächen mit psychologischer Begleitung, um langfristige oder retrospektiv wahrgenommene Belastungen besser verarbeiten zu können.

10.5.2 Limitationen

Trotz der sorgfältigen methodischen Planung und Durchführung weist die vorliegende Studie einige Limitationen auf, die bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden müssen. Eine wesentliche Einschränkung resultiert daraus, dass die Interviewtranskripte bereits vollständig vorlagen und daher keine Möglichkeit bestand, die Durchführung der Interviews etwa durch gezielte Nachfragen aktiv zu gestalten. Infolgedessen wurden einige für die Forschungsfragen besonders relevante Aspekte nicht in der gewünschten Tiefe behandelt. Die Rekrutierung der Teilnehmenden erfolgte über persönliche Kontakte und spezifische Netzwerke, was angesichts der schwer zugänglichen Zielgruppe der Spontanhelfenden eine pragmatische und sinnvolle Vorgehensweise darstellt. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass dadurch bestimmte Gruppen über- oder unterrepräsentiert sind. So könnten eher Personen mit einer geringeren Affinität zu psychosozialen Unterstützungsangeboten teilgenommen haben, sodass andere Perspektiven möglicherweise weniger stark vertreten waren. Dies könnte die Vielfalt der erfassten Erfahrungen beeinflusst haben und die Übertragbarkeit der Ergebnisse auf eine breitere Population einschränken. Zudem waren die Interviewworte nicht ideal gewählt. Da die Gespräche in öffentlichen Räumen stattfanden, führten Umgebungsgeräusche und Störungen stellenweise zu Verständnisschwierigkeiten. Dies könnte dazu beigetragen haben, dass einzelne Aussagen nicht vollständig erfasst wurden. Darüber hinaus kann es sein, dass der öffentliche Raum es den Befragten erschwerte, über persönliche und emotionale Erlebnisse zu sprechen, was sich potenziell auf die Tiefe und den Umfang der Aussagen ausgewirkt haben kann.

Ein weiterer methodischer Aspekt ist die fehlende kommunikative Validierung. Eine Rückkopplung der Ergebnisse mit den Interviewpartner:innen, um mögliche Fehlinterpretationen zu vermeiden, war aus zeitlichen und organisatorischen Gründen nicht

möglich. Aufgrund begrenzter personeller und zeitlicher Ressourcen erfolgte die Interpretation der Interviews ausschließlich durch eine Person, ohne vollständige Absicherung der Ergebnisse durch weitere Interpretierende. Zwar fand ein fachlicher Austausch mit einer wissenschaftlichen Mitarbeiterin statt, jedoch wurde die Intercoder-Reliabilität nicht systematisch überprüft. Dies könnte die Objektivität der Analyse beeinflusst haben.

Schließlich stellt die eingeschränkte Vergleichbarkeit mit bisherigen Forschungsergebnissen eine weitere Limitation dar. Da bislang nur wenige empirische Studien zur psychosozialen Belastung und dem Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden existieren, war eine umfassende Gegenüberstellung mit bereits vorliegenden Erkenntnissen nur eingeschränkt möglich. Zwar wurden theoretische Modelle, wie der konzeptionelle Messrahmen für Hilfesuche von Rickwood und Thomas (2012) und Erkenntnisse zu Aktivatoren und Barrieren des Hilfesuchverhaltens aus verwandten Forschungsfeldern (Auth et al., 2022; Elshaikh et al., 2023; Jones et al., 2020) herangezogen, doch bleibt die Übertragbarkeit dieser Ansätze auf die spezifische Zielgruppe der Spontanhelfenden begrenzt.

10.5.3 Implikationen

Trotz der aufgeführten Limitationen können aus der vorliegenden Arbeit wertvolle Implikationen sowohl für die Praxis als auch für die Forschung gewonnen werden. Diese werden nachfolgend genauer erläutert.

10.5.3.1 Praxisimplikationen

Frühere Untersuchungen zeigen, dass Spontanhelfende psychosozialen Belastungen ausgesetzt sind, während die Ergebnisse dieser Arbeit verdeutlichen, dass sie vorhandene Unterstützungsangebote nur selten in Anspruch nehmen. Um die Inanspruchnahme zu fördern, sollten Maßnahmen entwickelt werden, um die psychosoziale Unterstützung niedrigschwellig, flexibel und proaktiv zu gestalten. Dabei spielen PSNV-Kräfte, Einsatzleitende und -koordinator:innen und die Spontanhelfenden selbst eine entscheidende Rolle.

PSNV-Kräfte sind essenziell für die psychosoziale Begleitung der Spontanhelfenden und tragen dazu bei, Belastungen frühzeitig zu erkennen und besonders gefährdete Personen zu identifizieren. Zu diesen vulnerablen Personen gehören Spontanhelfende mit bekannten Risikofaktoren (z. B. hohes Alter), einer eigenen Betroffenheit oder Tätigkeiten, die als besonders belastend gelten, wie etwa Übersetzungsaufgaben oder die Betreuung schwer traumatisierter Personen. Eine regelmäßige proaktive, aber zugleich behutsame Ansprache durch PSNV-Kräfte mit dem Angebot von Einzelgesprächen kann helfen, etwaige Barrieren abzubauen und den Zugang zur Unterstützung zu erleichtern. Gleichzeitig ist die Akzeptanz eines „Nein“ nach einer Ansprache entscheidend, um Helfende nicht zu bedrängen und ihnen die Möglichkeit zu geben, selbst über ihren Unterstützungsbedarf zu reflektieren und zu entscheiden. Da PSNV-Angebote von Spontanhelfenden häufig als nicht auf ihre Belange

zugeschnitten wahrgenommen wurden, könnte eine stärkere Individualisierung der Kontaktaufnahme hilfreich sein. Ein möglicher Ansatz wäre die Einführung von Steckbriefen der PSNV-Kräfte, um den Beziehungsaufbau zu erleichtern. Indem Helfende vorab mehr über die beratenden Personen erfahren, etwa über deren Erfahrungen oder persönlichen Motivationen, könnte eine größere Nähe und ein höheres Vertrauen geschaffen werden, insbesondere wenn Ähnlichkeiten oder Sympathien bestehen.

Darüber hinaus sollten PSNV-Kräfte ihre Beratung flexibel an die individuellen Bedürfnisse der Helfenden anpassen. Statt einer umfassenden standardisierten Beratung wünschen sich Spontanhelfende eher ein offenes Ohr oder einfach die Möglichkeit, ihre Gedanken auszusprechen. Angebote für Check-Ins und *Defusing*, bei denen am Anfang und Ende der Hilfstätigkeit Achtsamkeitselemente wie eine kurze Reflexionsrunde oder Stressbewältigungstechniken (z. B. Atemübungen, *Tapping*) integriert werden, können eine nachhaltige Routine zur psychischen Stabilisierung fördern. Auch mehr Flexibilität bei Gesprächsterminen, etwa durch ein breiteres Angebot an verschiedenen Tagen und zu unterschiedlichen Zeiten, könnte den individuellen Bedürfnissen der Spontanhelfenden besser gerecht werden. Hier könnten auch digitale Plattformen wie *volunteer-planner.org* genutzt werden, um verfügbare Termine transparent darzustellen und eine einfache Buchung zu ermöglichen.

Einsatzleitende und Einsatzkoordinator:innen sollten die Möglichkeit nutzen, durch gezielte Strukturen die psychosoziale Unterstützung von Beginn an in die Hilfstätigkeit der Spontanhelfenden zu integrieren. Eine effektive Maßnahme ist die Bereitstellung von psychoedukativen Informationsmaterialien, die über psychische Belastungen, deren Symptome und den Umgang damit aufklären. Diese Materialien dienen der Sensibilisierung vor Beginn der Hilfstätigkeit sowie der Unterstützung während und nach der Hilfstätigkeit, indem sie auf mögliche Herausforderungen hinweisen und Strategien zur Stressbewältigung vermitteln. In Form von Flyern, digitalen Ressourcen wie den Lernvideos des Projekts „Mobile Helfer“ (Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., 2023) oder Erfahrungsberichten können sie dazu beitragen, Stigmatisierungen abzubauen, das verzögerte Auftreten von Stresssymptomen zu thematisieren und Helfende dabei zu unterstützen, Anzeichen psychischer Belastungen frühzeitig bei sich selbst und anderen zu erkennen. Gerade für Aufgabenbereiche, die mit hohen psychischen Belastungen verbunden sind und bei denen oft isoliert gearbeitet wird (z. B. bei der Übersetzung), sind regelmäßige und niedrigschwellige Gruppenangebote, wie Workshops oder Trainings besonders wertvoll (Krutein & Kröling, 2019). Workshops wie „Help the Helper“ können als unterstützendes Netzwerk dienen, indem sie Raum für den Austausch und Bewältigungsstrategien schaffen. Ergänzend dazu könnte die Supervision als fester Bestandteil der Tätigkeit etabliert werden, um herausfordernde Erfahrungen gezielt zu reflektieren. Bereits bei der Ersteinweisung sollten dauerhafte psychosoziale

Unterstützungsangebote klar ausgewiesen und erläutert werden, um Hemmschwellen für deren Inanspruchnahme zu senken. Eine sichtbare Verankerung von Ansprechpersonen und Angeboten signalisiert, dass psychosoziale Unterstützung ein fester Bestandteil der Hilfsstruktur ist und deren Nutzung kein Zeichen von Schwäche. Ein weiteres wichtiges Element ist die Schaffung von geschützten Räumlichkeiten, in denen Helfende sich zurückziehen, zur Ruhe kommen oder sich ungestört austauschen können. Solche Räume sollten als sichere Orte gestaltet werden, in denen sowohl informelle als auch formale Gespräche möglich sind.

Spontanhelfende können sich auch gegenseitig unterstützen. Ein kontinuierlicher Peer-Support bietet die Möglichkeit, hilfreiche Umgangsweisen zu teilen, Belastungsreaktionen zu besprechen und Erfahrungen zu reflektieren. Gemeinsame Rituale, etwa regelmäßige Reflexionsrunden nach einer Schicht oder symbolische Handlungen zum Abschluss der Tätigkeit können zur emotionalen Stabilisierung beitragen. Freundschaftliche Bindungen unter den Helfenden bieten zudem eine längerfristige Stütze, die vielleicht auch nach dem Einsatz bestehen bleibt und helfen kann, belastende Erlebnisse gemeinsam zu verarbeiten.

10.5.3.2 Zukünftiger Forschungsbedarf

Die vorliegende Studie liefert wertvolle Einblicke in das Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden und die damit verbundenen Aktivatoren und Barrieren. Gleichzeitig wird deutlich, dass in diesem Forschungsfeld weiterhin Forschungsbedarf besteht, der durch zukünftige Studien adressiert werden sollte.

Ein zentraler Forschungsbedarf ergibt sich aus der begrenzten empirischen Datenlage zur psychosozialen Bedarfslage von Spontanhelfenden und deren Hilfesuchverhalten. Während für professionelle Einsatzkräfte bereits etablierte Konzepte und präventive Maßnahmen existieren, sind spezifische Programme für Spontanhelfende noch kaum erforscht (BBK, 2012; Schopp & Drews, 2023). Da diese Personengruppe oft unvorbereitet und ohne institutionelle Anbindung tätig wird, bedarf es weiterer Untersuchungen, um wirksame Präventionsstrategien und Unterstützungsformate zu entwickeln. Dabei wäre es besonders relevant, in langfristigen Studien zu untersuchen, welche psychosozialen Langzeitfolgen mit der Tätigkeit als Spontanhelfende verbunden sein können und wie Unterstützungsmaßnahmen darauf abgestimmt werden müssen.

Zudem zeigen die Ergebnisse dieser Studie die hohe Relevanz verschiedenster Barrieren bei der Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützung. Die zukünftige Forschung sollte daher vertiefend analysieren, welche spezifischen Maßnahmen helfen können, diese Barrieren abzubauen. Insbesondere der Zusammenhang von Psychoedukation, peer-basierter Unterstützungssysteme sowie digitaler Hilfsangebote mit der Nutzungsbereitschaft psychosozialer Dienste sollte genauer untersucht werden.

Ein weiterer Aspekt betrifft die unterschiedlichen Subgruppen innerhalb der Spontanhelfenden. Diese Zielgruppe ist heterogen, sowohl hinsichtlich ihrer Vorerfahrungen als auch ihrer individuellen Belastungsschwelle (Schopp & Drews, 2023). Es fehlen differenzierte Analysen dazu, inwiefern sich psychosoziale Bedarfe je nach Alter, Geschlecht, Art der ausgeübten Tätigkeit oder vorheriger Hilfserfahrung unterscheiden. Spontanhelfende, die in isolierten oder emotional besonders belastenden Bereichen tätig sind, könnten spezifische Unterstützungsbedarfe haben, die bislang wenig berücksichtigt wurden.

Auch die Rolle informeller Unterstützungssysteme erfordert weitere wissenschaftliche Betrachtung. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass Spontanhelfende den Austausch mit Familienangehörigen, Freund:innen oder anderen Helfenden als zentrale Ressource zur Bewältigung von Belastungen nutzen. Inwiefern diese informellen Netzwerke psychosoziale Angebote ergänzen oder möglicherweise behindern, ist bislang wenig erforscht. Hier könnte die weiterführende Forschung Aufschluss darüber geben, welche Kombination aus informellen, semi-formalen und professionellen Unterstützungsstrukturen für Spontanhelfende besonders wirksam ist.

Schließlich besteht Forschungsbedarf hinsichtlich der Effektivität bereits bestehender psychosozialer Unterstützungsangebote für Spontanhelfende. Erste Handlungshilfen wurden bereits entwickelt, doch ihre Wirksamkeit wurde bislang kaum systematisch evaluiert (Bier & Kahl, 2022; Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., 2023). Künftige Studien sollten untersuchen, welche Elemente dieser Programme besonders effektiv und welche Anpassungen erforderlich sind, um die Nutzung durch Spontanhelfende zu erhöhen.

Abschließend besteht im Bereich der Aktivatoren weiterer Forschungsbedarf, da in der vorliegenden Untersuchung nur wenige förderliche Faktoren identifiziert werden konnten. Zukünftige Studien sollten daher gezielt untersuchen, welche Bedingungen dazu beitragen, dass Spontanhelfende psychosoziale Unterstützung in Anspruch nehmen und wie diese verstärkt werden können.

10.5.4 Fazit

Obwohl psychosoziale Unterstützungsangebote für Spontanhelfende in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen haben, wurde ihr Hilfesuchverhalten bisher kaum empirisch untersucht (Schopp & Drews, 2023). Insbesondere fehlen Erkenntnisse dazu, welche Faktoren in positiver oder negativer Relation zur Inanspruchnahme solcher Angebote stehen, da sich bisherige Studien vorrangig auf professionelle Einsatzkräfte konzentrierten (Auth et al., 2022; Jones et al., 2020). Diese Forschungslücke greift die vorliegende Arbeit auf. Ihr explorativer Ansatz erwies sich dabei als besonders geeignet, um die Aktivatoren und Barrieren des Hilfesuchverhaltens zu identifizieren und praxisnahe Implikationen für eine bedarfsgerechtere psychosoziale Unterstützung abzuleiten. Zu diesem Zweck wurden Interviews mit sieben Spontanhelfenden geführt, um Einblicke in ihre Erfahrungen, Wahrnehmungen und

Bedürfnisse zu gewinnen. Anschließend wurden die erhobenen Daten mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet, um zentrale Erkenntnisse systematisch zu identifizieren.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Spontanhelfende trotz erlebter Belastung nur selten psychosoziale Unterstützungsangebote in Anspruch nahmen. Der Zugang wurde durch verschiedene Barrieren erschwert, darunter die positive Bewertung der Hilfstätigkeit, wodurch eigene Belastungen in den Hintergrund traten, sowie die verzögerte Wahrnehmung der eigenen Belastung. Auch die geringe Wahrnehmung eines eigenen Unterstützungsbedarfs, die Priorisierung der Unterstützung der Geflüchteten und die Stigmatisierung der Hilfesuche trugen offensichtlich dazu bei, dass Unterstützungsangebote nicht genutzt wurden. Zudem erschwerten strukturelle Hürden wie ungünstige Terminierungen die Nutzung und der Eindruck, dass Angebote nicht auf die eigenen Belange ausgerichtet waren. Stattdessen bevorzugte die Mehrheit der Befragten informelle Hilfsquellen sowie individuelle Bewältigungsstrategien.

Obwohl nur wenige Aktivatoren identifiziert wurden, lassen sich dennoch einige Faktoren erkennen, die die Offenheit für psychosoziale Unterstützung fördern. Dazu zählt eine hohe Mental Health Literacy, die das Bewusstsein für psychische Belastungen stärkte und die gezielte Suche nach Unterstützung erleichtern kann. Allerdings führte sie nicht zwangsläufig zu einer intensiven Nutzung der Angebote. Auch das Erkennen gemeinsamer Belastungen unter den Helfenden erwies sich als förderlich, da es das Gefühl von Isolation verringerte und die Offenheit für Unterstützung steigern konnte. Ein direkter Zusammenhang mit der tatsächlichen Nutzung psychosozialer Angebote blieb jedoch unklar. Zudem zeigte sich, dass eine gezielte Ansprache durch PSNV-Kräfte die Wahrnehmung bestehender Hilfsangebote verbessern und den Zugang erleichtern kann.

Um die Nutzung psychosozialer Unterstützung zu fördern, sollten Angebote flexibler und niedrigschwelliger gestaltet werden. Die Befragten wünschten sich eine gezielte Vorbereitung auf mögliche Belastungen, regelmäßige Austauschrunden mit professioneller Begleitung während des Einsatzes sowie eine strukturierte Nachbereitung, etwa durch psychologisch begleitete Gruppengespräche. Besonders wichtig ist eine flexible zeitliche Gestaltung, um die Angebote besser mit beruflichen und privaten Verpflichtungen vereinbaren zu können. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurden praxisnahe Empfehlungen für PSNV-Kräfte, Einsatzleitende und die Spontanhelfenden selbst abgeleitet.

Zukünftige Studien sollten gezielt untersuchen, welche Aktivatoren in positiver Relation zur Inanspruchnahme psychosozialer Unterstützung stehen, da in dieser Arbeit nur wenige förderliche Faktoren identifiziert werden konnten. Ergänzend könnten quantitative Studien die gewonnenen Erkenntnisse validieren und allgemeingültige Aussagen über das Hilfesuchverhalten von Spontanhelfenden ermöglichen. Zudem wäre eine systematische

Evaluation bestehender Unterstützungsprogramme für Spontanhelfende erforderlich, um deren Wirksamkeit zu überprüfen und gezielt zu optimieren.

Die vorliegende Studie und künftige Arbeiten sollen nicht nur zu einem besseren Verständnis des Hilfesuchverhaltens von Spontanhelfenden beitragen, sondern auch zur Entwicklung effektiverer psychosozialer Unterstützungsmaßnahmen. Eine angemessene psychosoziale Betreuung ist essenziell, da das Fehlen geeigneter Strukturen gesundheitliche Risiken für die Helfenden mit sich bringen kann (Bier et al., 2023). Zudem wird oft argumentiert, dass Spontanhelfende aufgrund mangelnder Erfahrung unbewusst Gefahren ausgesetzt sind, da ihnen spezifische Einsatzabläufe und Risiken nicht immer bekannt sind (Harris et al., 2017). Eine gezielte Integration von psychosozialer Unterstützung könnte dazu beitragen, Spontanhelfende frühzeitig zu begleiten, ihnen Sicherheit im Umgang mit Belastungssituationen zu geben und gleichzeitig ihre Tätigkeiten besser an individuelle Belastungsgrenzen und Erfahrungswerte anzupassen. In diesem Zusammenhang wäre eine koordinierte Bereitstellung von PSNV-Angeboten ein wichtiger Schritt, um sowohl präventive als auch bedarfsorientierte Maßnahmen zur Unterstützung dieser wichtigen Gruppe von Helfenden in Krisensituationen zu etablieren.

Literaturverzeichnis

Aguirre Velasco, A., Cruz, I. S. S., Billings, J., Jimenez, M. & Rowe, S. (2020). What are the barriers, facilitators and interventions targeting help-seeking behaviours for common mental health problems in adolescents? A systematic review. *BMC psychiatry*, *20*(1), 293. https://doi.org/10.1186/s12888-020-02659-0

Aldrian, S. R. S. (2015). *Neue, unverbindliche Formen der Freiwilligenarbeit im Katastrophenschutz.* Karl-Franzens-Universität, Graz. https://unipub.uni-graz.at/obvugrhs/content/titleinfo/752844/full.pdf

Ali, K., Farrer, L., Fassnacht, D. B., Gulliver, A., Bauer, S. & Griffiths, K. M. (2017). Perceived barriers and facilitators towards help-seeking for eating disorders: A systematic review. *The International journal of eating disorders*, *50*(1), 9–21. https://doi.org/10.1002/eat.22598

Auth, N. M., Booker, M. J., Wild, J. & Riley, R. (2022). Mental health and help seeking among trauma-exposed emergency service staff: a qualitative evidence synthesis. *BMJ open*, *12*(2), e047814. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-047814

Barrow, E. & Thomas, G. (2022). Exploring perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in adolescents: a systematic literature review. *Educational Psychology in Practice*, *38*(2), 173–193. https://doi.org/10.1080/02667363.2022.2051441

Beyerlein, K. & Sikkink, D. (2008). Sorrow and Solidarity: Why Americans Volunteered for 9/11 Relief Efforts. *Social Problems*, *55*(2), 190–215. https://doi.org/10.1525/sp.2008.55.2.190

Bier, M., Fathi, R., Stephan, C., Kahl, A., Fiedrich, F. & Fekete, A. (2023). Spontaneous volunteers and the flood disaster 2021 in Germany: Development of social innovations in flood risk management. *Journal of Flood Risk Management*, *n/a*(n/a). https://doi.org/10.1111/jfr3.12933

Bier, M. & Kahl, A. (2022). *Schlussbericht WuKAS: zu dem Forschungsprojekt „Wissens- und Kompetenzvermittlung im Arbeits- und Gesundheitsschutz bei Spontanhelfern“*. Teilvorhaben: Forschung für den Arbeits- und Gesundheitsschutz von Spontanhelfern. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Hrsg.). (2012). *Praxis im Bevölkerungsschutz: Bd. 7. Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II* (3. Aufl.). www.bbk.bund.de

Bundesministerium des Innern und für Heimat (Hrsg.). (2025). *Ohne Unter-stützung kein Ehren-amt*. https://www.bmi.bund.de/DE/themen/heimat-integration/buergerschaftliches-engagement/ehrenamt-im-bevoelkerungsschutz/bedeutung-und-foerderung/bedeutung-und-foerderung-node.html

Claussen, J., Jankowski, D. & Dawid, F. (2020). *Aufnehmen, Abtippen, Analysieren: Wegweiser zur Durchführung von Interview und Transkription* (1. Aufl.). Eigenverlag. https://www.abtipper.de/wp-content/uploads/2024/06/Aufnehmen-Abtippen-Analysieren.pdf

Clement, S., Schauman, O., Graham, T., Maggioni, F., Evans-Lacko, S., Bezborodovs, N., Morgan, C., Rüsch, N., Brown, J. S. L. & Thornicroft, G. (2015). What is the impact of mental health-related stigma on help-seeking? A systematic review of quantitative and qualitative studies. *Psychological medicine*, *45*(1), 11–27. https://doi.org/10.1017/S0033291714000129

Daddoust, L., Asgary, A., McBey, K. J., Elliott, S. & Normand, A. (2021). Spontaneous volunteer coordination during disasters and emergencies: Opportunities, challenges, and risks. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *65*, 102546. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102546

Deutscher Feuerwehrverband e.V. (DFV). (2014). *Die Integration von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern in den Katastrophenschutz*. https://www.feuerwehrverband.de/app/uploads/2020/06/DFV-Fachempfehlung_Spontanhelfer.pdf

Dittmer, C. & Lorenz, D. F. (2024). Emergent, extending, expanding and established citizen disaster response in the German Ahr valley flood in 2021. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *105*, 104394. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.104394

Drabek, T. E. & McEntire, D. A. (2003). Emergent phenomena and the sociology of disaster: lessons, trends and opportunities from the research literature. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, *12*(2), 97–112. https://doi.org/10.1108/09653560310474214

Drews, P., Nell, R., Wössner, F. & Thaqi, A. (2019). Der Tätigkeitenkatalog als Hilfsmittel zur Integration von Spontanhelfenden in den Bevölkerungsschutz. In L. Gerhold & S. Kröling (Hrsg.), *Schriftenreihe Sicherheit: Bd. 26. Konzepte zur Steigerung der Resilienz von Einsatzkräften: Ergebnisse aus dem Forschungsverbund REBEKA* (129-154). Forschungsforum Öffentliche Sicherheit Freie Universität Berlin.

Elshaikh, U., Sheik, R., Saeed, R. K. M., Chivese, T. & Alsayed Hassan, D. (2023). Barriers and facilitators of older adults for professional mental health help-seeking: a systematic review. *BMC geriatrics*, *23*(1), 516. https://doi.org/10.1186/s12877-023-04229-x

Ely, B., Biegert, A., Weber, T., Schulze, M. & Max, M. (2015). *Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte*. https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_1/Schriften_der_Forschung_1.2._Die_Perspektive_der_DRK-Einsatz-und_Fuehrungskraefte.pdf

Engelbach, W., Mauthner, J. & Engel, K. (2015). Anforderungen für einen zukunftsfähigen Katastrophenschutz. In INKA-Forschungsverbund (Hrsg.), *Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement* (1. Aufl., S. 123–136). Wochenschau Verlag.

Fathi, R., Rummeny, D. & Fiedrich, F. (2017). Organisation von Spontanhelfern am Beispiel des Starkregenereignisses vom 28.07.2014 in Münster. *Notfallvorsorge*(2).

Fernandez, L. S., Barbera, J. & Dorp, J. (2006). Spontaneous volunteer response to disasters: The benefits and consequences of good intentions. *Journal of Emergency Management*, *4*, 57–68.

Field, D. (1976). The Social Definition of Illness. In D. Tuckett (Hrsg.), *An Introduction to Medical Sociology* (1. Aufl., 334-368). Routledge.

Franzkowiak, P. (2022). *Gesundheits-Krankheits-Kontinuum*.

Geier, W. (2017). Strukturen, Zuständigkeiten, Aufgaben und Akteure. In H. Karutz, W. Geier & T. Mitschke (Hrsg.), *Springer eBook Collection Medicine. Bevölkerungsschutz: Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis* (S. 93–128). Springer.

Gjerland, A., Pedersen, M. J. B., Ekeberg, Ø. & Skogstad, L. (2015). Sick-leave and help seeking among rescue workers after the terror attacks in Norway, 2011. *International journal of emergency medicine*, *8*(1), 81. https://doi.org/10.1186/s12245-015-0081-4

Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M. & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *46*(2), 352–371. https://doi.org/10.1177/0899764016654222

Haugen, P. T., McCrillis, A. M., Smid, G. E. & Nijdam, M. J. (2017). Mental health stigma and barriers to mental health care for first responders: A systematic review and meta-analysis. *Journal of psychiatric research*, *94*, 218–229. https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2017.08.001

Howlett, S. L. & Collins, A. (2014). Vicarious traumatisation: risk and resilience among crisis support volunteers in a community organisation. *South African Journal of Psychology*, *44*(2), 180–190. https://doi.org/10.1177/0081246314524387

ISO 22319. (2017). *Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers*. https://www.iso.org/standard/66951.html#:~:text=ISO%2022319%3A2017%20provides%20guidelines,recovery%20for%20all%20identified%20hazards.

Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. (Hrsg.). (2023). *Handlungshilfen für Spontanhelfende.* Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. https://mobile-helfer.com/2023/03/handlungshilfe-fuer-spontanhelfende/

Jones, S., Agud, K. & McSweeney, J. (2020). Barriers and Facilitators to Seeking Mental Health Care Among First Responders: "Removing the Darkness". *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, *26*(1), 43–54. https://doi.org/10.1177/1078390319871997

Jorm, A. F., Korten, A. E., Jacomb, P. A., Christensen, H., Rodgers, B. & Pollitt, P. (1997). "Mental health literacy": a survey of the public's ability to recognise mental disorders and their beliefs about the effectiveness of treatment. *The Medical journal of Australia*, *166*(4), 182–186. https://doi.org/10.5694/j.1326-5377.1997.tb140071.x

Kircher, F. (2014). Ungebundene Helfer im Katastrophenschutz: Die Sicht der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben. *Brandschutz, Deutsche Feuerwehr-Zeitung*(8), 593–597.

Koch, E. (2024). *Spontanhilfe und das Deutsche Rote Kreuz: Bericht vom Kommunikations- und Organisationsentwicklungsprojekt Spontanhelfende im DRK (KOProS).*

Krutein, J. & Kröling, S. (2019). Belastungen und Ressourcen von Spontanhelfenden. In S. Kröling & L. Gerhold (Hrsg.), *Schriftenreihe Sicherheit: Bd. 26. Konzepte zur Steigerung der Resilienz von Einsatzkräften: Ergebnisse aus dem Forschungsverbund REBEKA* (55-68). Forschungsforum Öffentliche Sicherheit Freie Universität Berlin.

Ludwig, T., Kotthaus, C. & van Dongen, S. (2015). Public Displays zur Koordinierung ungebundener Helfer in Schadenslagen. In A. Weisbecker, M. Burmester & A. Schmidt (Hrsg.), *Mensch und Computer 2015 - Workshopband* (S. 19–28). DE GRUYTER. https://doi.org/10.1515/9783110443905-004

Mackenzie, C. S., Gekoski, W. L. & Knox, V. J. (2006). Age, gender, and the underutilization of mental health services: the influence of help-seeking attitudes. *Aging & mental health*, *10*(6), 574–582. https://doi.org/10.1080/13607860600641200

MAXQDA. (2024) [Computer software]. VERBI – Software. Consult. Sozialforschung. GmbH. https://www.maxqda.com/de/

Mayring, P. (2022a). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13., überarbeitete Auflage). Beltz.

Mayring, P. (2022b). *Qualitative content analysis: A step-by-step guide*. SAGE

Mayring, P. (2023). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (7., überarbeitete Auflage). Beltz. https://www.content-select.com/index.php?id=bib_view&ean=9783407296023

Merkens, S. T., Zimmermann, T., Windsheimer, P. & Voss, M. (2023). *Gesellschaftliche Entwicklungen und Partizipation in Krisen: Deskriptive Ergebnisse einer quantitativen Umfrage unter Einsatz- und Verwaltungskräften zu Engagement in Bevölkerungsschutzkontexten*. https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/41391 https://doi.org/10.17169/REFUBIUM-41113

Merkes, S., Zimmermann, T. & Voss, M. (2023). *Engagement in Krisen und Katastrophen.* https://doi.org/10.17169/REFUBIUM-40754

North, C. S. & Hong, B. A. (2000). Project CREST: a new model for mental health intervention after a community disaster. *American journal of public health*, *90*(7), 1057–1058. https://doi.org/10.2105/ajph.90.7.1057

Quarantelli, E. L. (1993). Organizational response to the Mexico City earthquake of 1985: Characteristics and implications. *Natural Hazards*, *8*(1), 19–38. https://doi.org/10.1007/BF00596233

Rama, D. (2018). *Challenges and Chances of Spontaneous Volunteering: Assessing Differences between Spontaneous and Regular Volunteers in regard of Stress and Needs in Emergency and Disaster Settings.* Leopold-Franzens-Universität, Innsbruck.

Rickwood, D., Deane, F. & Wilson, C. (2007). When and how do young people seek professional help for mental health problems? *The Medical journal of Australia*, *187*(S7), S35-9. https://doi.org/10.5694/j.1326-5377.2007.tb01334.x

Rickwood, D., Deane, F., Wilson, C. & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, *4*(3), 218–251. https://doi.org/10.5172/jamh.4.3.218

Rickwood, D. & Thomas, K. (2012). Conceptual measurement framework for help-seeking for mental health problems. *Psychology research and behavior management*, *5*, 173–183. https://doi.org/10.2147/PRBM.S38707

Rikkers, W. & Lawrence, D. (2021). Mental health help-seeking experiences and service use among Australian first responders. *Australian Journal of Psychology*, *73*(2), 125–133. https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1882271

Robert Koch Institut. (2024). *Psychische Gesundheit und psychische Störungen.* Robert Koch Institut (RKI). https://www.rki.de/DE/Content/GesundAZ/P/Psychische_Gesundheit/Psychische_Gesundheit_node.html?utm_source=chatgpt.com

Sackmann, S., Lindner, S., Gerstmann, S. & Betke, H. (2021). Einbindung ungebundener Helfender in die Bewältigung von Schadensereignissen. In C. Reuter (Hrsg.), *Sicherheitskritische Mensch-Computer-Interaktion: Interaktive Technologien und Soziale Medien im Krisen- und Sicherheitsmanagement* (2. Aufl., S. 559–580). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-32795-8_26

Schopp, N. & Drews, K. (Hrsg.). (2023). *BBK. Gemeinsam handeln. Sicher leben*. *Spontanhilfe im Einsatz: Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammensarbeit von Einsatzkräften und Spontanhelfenden* (Stand August 2023). Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Fachinformationen/Spontanhilfe/spontanhilfe-im-einsatz_download.pdf?__blob=publicationFile&v=1

Schopp, N., Drews, K. & Eversheim Anne. (2024). BOS und Spontanhelfende: DIE gewinnbringende Kooperation im Bevölkerungsschutz. Praxistransfer durch das Projekt HoWas2021. In Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Hrsg.), *Forschung für den Bevölkerungsschutz: Fachkongress vom 12.-14. Januar 2023* (228-230). Zarbock GmbH & Co. KG.

Seddighi, H., Salmani, I. & sedeh, M. s. (2020). *The Costs of Using Volunteers in a COVID-19 pandemic Response Program in Iran.* https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-44019/v1

Shi, W., Shen, Z., Wang, S. & Hall, B. J. (2020). Barriers to Professional Mental Health Help-Seeking Among Chinese Adults: A Systematic Review. *Frontiers in psychiatry*, *11*, 442. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.00442

Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A. & Totter, M. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *48*(2_suppl), 103S-122S. https://doi.org/10.1177/0899764018785472

Smith, J. R., Workneh, A. & Yaya, S. (2020). Barriers and Facilitators to Help-Seeking for Individuals With Posttraumatic Stress Disorder: A Systematic Review. *Journal of traumatic stress*, *33*(2), 137–150. https://doi.org/10.1002/jts.22456

Soria-Martínez, M., Navarro-Pérez, C. F., Pérez-Ardanaz, B. & Martí-García, C. (2024). Conceptual framework of mental health literacy: Results from a scoping review and a Delphi survey. *International journal of mental health nursing*, *33*(2), 281–296. https://doi.org/10.1111/inm.13249

Stelzmann, D., Çelik, F., & Gerhold, L. (2024). Help-Seeking Behavior of Adolescents and Emerging Adults With Mental Health Problems During the COVID-19 Pandemic: A Scoping Review. *Kindheit Und Entwicklung*, *33*(4), 224–235. https://doi.org/10.1026/0942-5403/a000463

Sticher, B. (2014). Interpretation der Erfahrungen aus den fünf Katastrophenereignissen. In Birgitta Sticher (Hrsg.), *Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg* (63-69): HWR Berlin.

Thormar, S. B., Gersons, B. P. R., Juen, B., Marschang, A., Djakababa, M. N. & Olff, M. (2010). The mental health impact of volunteering in a disaster setting: a review. *The Journal of nervous and mental disease*, *198*(8), 529–538. https://doi.org/10.1097/NMD.0b013e3181ea1fa9

Wehner, T. & Güntert, S. T. (Hrsg.). (2015). *SpringerLink Bücher*. *Psychologie der Freiwilligenarbeit: Motivation, Gestaltung und Organisation*. Springer. http://ebooks.ciando.com/book/index.cfm?bok_id/1898869

Whittaker, J., McLennan, B. & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *13*, 358–368. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2015.07.010

Zimmermann, T., Merkes, S. & Voss, M. (2023). *Zusammenarbeit in Krisen und Katastrophen gestalten.* https://doi.org/10.17169/REFUBIUM-40756