

# Anlagen zum Evaluationsbericht der Corona-Hotline des BDP des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen (BDP) e. V.

Januar 2021

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Berufsverband Deutscher  
Psychologinnen und  
Psychologen (BDP) e. V.  
Am Köllnischen Park 2  
10179 Berlin

Telefon 030-209 166-600  
E-Mail [info@bdp-verband.de](mailto:info@bdp-verband.de)  
Internet [www.bdp-verband.de](http://www.bdp-verband.de)

## Teil I) Deskriptive Statistiken

*Tabelle A: Verteilung der absoluten Häufigkeiten und der relativen Häufigkeiten in Prozent der Beratungsbedarfe nach Items*

Cluster	Item	% (n)
Persönliches	Einschränkung der Sozialkontakte	20,1 (234)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	12,0 (139)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	10,8 (126)
	Abfrage aktueller Infektionsdaten / Verhaltensregeln etc.	10,7 (124)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	7,2 (84)
	Einschränkung der Aktivitäten	5,8 (67)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (Mitglied der Risikogruppe)	4,2 (49)
	Behinderung, Pflegesituation	2,9 (34)
	Unzufriedenheit mit Regierungsentscheidungen / Verhaltensregeln etc.	2,8 (33)
	Auftreten körperlicher Symptome	1,7 (20)
	Umgang mit überstandener Infektion, (psychische) Folgen	0,8 (9)
	Glaube an Verschwörungserzählungen	0,6 (7)
Arbeit	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	4,7 (55)
	Arbeitsplatz mit Corona-Kontakt, Angst vor Infektion	1,4 (16)
	Belastung durch Homeoffice	1,1 (13)
	Belastung durch Homeoffice und Partner*in im Homeoffice	0,2 (2)
	Belastung durch Arbeit mit Erkrankten / durch Sterbende	0,2 (2)

Cluster	Item	% (n)
Familie/ Angehörige	Paarkonflikte	6,4 (74)
	erhöhte psychische Belastung, psychische Labilität Angehörige/Angehöriger	4,8 (56)
	Erziehungsfragen, Gestaltung der Wohnsituation mit Kindern	3,9 (45)
	Sorge wg. erhöhter Vulnerabilität von Angehörigen (z. B. wg. Vorerkrankung, Mitglied der Risikogruppe)	2,9 (34)
	Tod Angehörige/Angehöriger	1,7 (20)
	Homeschooling	1,3 (15)
	häusliche Gewalt, Beziehungsgewalt	0,7 (8)
	Angst, Angehörige / Angehöriger könnte infiziert sein oder erkranken	0,7 (8)
	Angehörige / Angehöriger ist isoliert	0,7 (8)
	Versorgungsunterbrechung Angehörige / Angehöriger	0,5 (6)
	Umgang mit Glaube an Verschwörungserzählungen bei Angehörigen/Freunden	0,4 (5)
	häusliche Gewalt an Kindern	0,2 (2)
eigene psychische Erkrankung/ Therapie	psychische Belastung mit Vorgeschichte	31,3 (364)
	akute psychische Belastung	9,4 (109)
	Versorgungsunterbrechung	5,9 (69)
	ohne Therapieplatz, Warteliste	1,7 (20)
	Suchtthematik	1,2 (14)
Sonstiges	Mehrfachanruf	12,1 (141)
	diverse Themen	10,1 (118)
	Suche nach Therapieplatz für andere oder für sich	1,5 (17)
	akute Krise, Notfall, Suizidalität	1,3 (15)

Tabelle B: Verteilung der absoluten und relativen Häufigkeiten der Ränge 1 bis 10 ausgewählter Itemkreuzungen am jeweiligen Hauptitem

Hauptitem	Gekreuztes Item	% (n)
psychische Belastung mit Vorgeschichte	Einschränkung Sozialkontakte	22,3 (81)
	Versorgungsunterbrechung	17,0 (62)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	10,2 (37)
	Mehrfachanruf	9,1 (33)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	8,2 (30)
	Einschränkung der Aktivitäten	4,7 (17)
	ohne Therapieplatz, Warteliste	4,4 (16)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	3,8 (14)
	diverse Themen	3,6 (13)
	Behinderung, Pflegesituation	3,0 (11)
Einschränkung Sozialkontakte	psychische Belastung mit Vorgeschichte	34,6 (81)
	Einschränkung der Aktivitäten	20,1 (47)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	9,4 (22)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	8,5 (20)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (Mitglied der Risikogruppe)	8,1 (19)
	Behinderung, Pflegesituation	7,7 (18)
	akute psychische Belastung	6,8 (16)
	Mehrfachanruf	6,8 (16)
	Versorgungsunterbrechung	6,0 (14)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	5,6 (13)

Hauptitem	Gekreuztes Item	% (n)
Mehrfachanruf	Abfrage aktueller Infektionsdaten / Verhaltensregeln etc.	42,6 (60)
	psychische Belastung mit Vorgeschichte	23,4 (33)
	Einschränkung der Sozialkontakte	11,4 (16)
	diverse Themen	9,2 (13)
	akute psychische Belastung	6,4 (9)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	5,0 (7)
	Versorgungsunterbrechung	4,3 (6)
	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	2,8 (4)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	2,1 (3)
	Paarkonflikte	2,1 (3)
Sorge vor persönlicher Überforderung/ Zusammenbruch	psychische Belastung mit Vorgeschichte	26,6 (37)
	Einschränkung der Sozialkontakte	15,8 (22)
	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	13,0 (18)
	Erziehungsfragen	13,0 (18)
	akute psychische Belastung	13,0 (18)
	Paarkonflikte	10,1 (14)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	8,6 (12)
	Einschränkung der Aktivitäten	7,9 (11)
	Homeschooling	7,9 (11)
	Sorge wg. erhöhter Vulnerabilität von Angehörigen	5,8 (8)

Hauptitem	Gekreuztes Item	% (n)
Angst vor Ansteckung/ Erkrankung (keine Risikogruppe)	psychische Belastung mit Vorgeschichte	23,8 (30)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	11,9 (15)
	akute psychische Belastung	11,9 (15)
	Einschränkung der Sozialkontakte	10,3 (13)
	Auftreten körperlicher Symptome	9,5 (12)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	9,5 (12)
	Arbeitsplatz mit Corona-Kontakt, Angst vor Infektion	8,7 (11)
	Abfrage aktueller Infektionsdaten / Verhaltensregeln etc.	7,9 (10)
	Einschränkung der Aktivitäten	7,1 (9)
	Sorge wg. erhöhter Vulnerabilität von Angehörigen	4,0 (5)
Abfrage Infektionsdaten/ Verhaltensregeln	Mehrfachanruf	48,4 (60)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	8,1 (10)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (Mitglied der Risikogruppe)	4,8 (6)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	4,0 (5)
	psychische Belastung mit Vorgeschichte	3,2 (4)
	Einschränkung der Sozialkontakte	2,4 (3)
	Sorge wg. erhöhter Vulnerabilität von Angehörigen	2,4 (3)
	diverse Themen	2,4 (3)
	akute psychische Belastung	1,6 (2)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	1,6 (2)

Hauptitem	Gekreuztes Item	% (n)
akute psychische Belastung	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	16,5 (18)
	Einschränkung der Sozialkontakte	14,7 (16)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	13,8 (15)
	Mehrfachanruf	8,3 (9)
	psychische Belastung mit Vorgeschichte	7,3 (8)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	5,5 (6)
	Versorgungsunterbrechung	5,5 (6)
	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	4,6 (5)
	Tod Angehörige/Angehöriger	4,6 (5)
	ohne Therapieplatz, Warteliste	3,7 (4)
generelle Überforderung	Einschränkung der Sozialkontakte	23,8 (20)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	17,9 (15)
	psychische Belastung mit Vorgeschichte	16,7 (14)
	Einschränkung der Aktivitäten	9,5 (8)
	Unzufriedenheit mit Regierungsentscheidungen / Verhaltensregeln etc.	8,3 (7)
	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	7,1 (6)
	akute psychische Belastung	7,1 (6)
	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	6,0 (5)
	Abfrage aktueller Infektionsdaten / Verhaltensregeln etc.	6,0 (5)
	Belastung durch Homeoffice	4,8 (4)

Hauptitem	Gekreuztes Item	% (n)
	Paarkonflikte	4,8 (4)
	Erziehungsfragen	4,8 (4)
Paarkonflikte	Sorge vor persönlicher Überforderung / Zusammenbruch	18,9 (14)
	Erziehungsfragen	18,9 (14)
	psychische Belastung mit Vorgeschichte	12,2 (9)
	Einschränkung der Sozialkontakte	10,8 (8)
	erhöhte psychische Belastung, psychische Labilität Angehörige/Angehöriger	9,5 (7)
	Unsicherheit wg. Arbeitsplatz / Kurzarbeit, Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Not	8,1 (6)
	generelle Überforderung mit Situation, Sinnsuche	5,4 (4)
	Angst vor Ansteckung oder Erkrankung (kein Mitglied der Risikogruppe)	4,1 (3)
	akute psychische Belastung	4,1 (3)
	Mehrfachanruf	4,1 (3)



## Teil II) Auswahl von Zitaten aus den freien Angaben bei der Befragung der Beraterinnen und Berater

Hotline hat die Hemmschwelle für psychologischen „Notdienst“ gesenkt; es gab Anrufe von Personen (ca. 1/3), die nie vorher Kontakt zu psychologischen Hilfen hatten. Gut!

Niederschwelliger Zugang zu professioneller psychologischer Beratung sollte Standard sein und nicht nur in Ausnahmesituationen wie dem ersten Lockdown angeboten werden.

Ich war überrascht, wie gut Krisenintervention telefonisch funktioniert. Diese Art der Beratung ist anspruchsvoll und verlangt der Beraterin viel Flexibilität ab. Hohe methodische Kompetenz und Berufserfahrung sind dabei auf jeden Fall hilfreich, um nicht zu sagen, unerlässlich, da viele Anrufer\*innen sich in psychischen Ausnahmesituationen befanden. Ich fand die telefonische anonyme Beratung sehr spannend und abwechslungsreich, weil jeder neue Anruf in Zeiten des Lockdowns die Tür zu einer neuen Welt geöffnet hat. In kurzer Zeit unterschiedlichste hilfreiche Impulse geben zu können, war gerade auch in dieser Zeit, während der ja auch wir als Psycholog\*innen zum großen Teil unserer beruflichen Handlungsmöglichkeiten beraubt waren, eine ungemeine Bereicherung.

Seitens der Ratsuchenden zeigte sich, dass sie wussten, dass sie es mit einer professionellen Anbieterin zu tun hatten und aus diesem Grund öffneten sie sich von Anfang an. ... Es wäre vielleicht sinnvoll und nützlicher für die Ratsuchenden, mehr Gespräche mit derselben „Beraterin“ anzubieten. Öfters handelt es sich hier (am Anfang) um „psychische Stabilisierung“ der Ratsuchenden. ... So ein Angebot in dieser Richtung könnte eine wichtige und notwendige Prävention zur psychischen Gesundheit der gesamten Bevölkerung sein ...

Besonders in den Abendstunden – also in dem Zeitfenster 18 bis 20 Uhr – kamen Anrufe, die dramatischer klangen als tagsüber und in denen deutlich wurde, dass die Anrufenden wenig sonstige Unterstützung in ihrem Alltag haben.

... Durch die Einschränkungen fielen jedoch die sonstigen haltgebenden Strukturen wie Arbeit, Freizeitgestaltung, Familie und Freunde oft flach. Allein zu Hause, insbesondere in Kombina-

tion mit intensivem Nachrichten-/Medienkonsum haben sich Ängste gesteigert. Wer vorher schon ängstlich war, wurde es noch mehr in der Situation.

Eine Fortführung des Angebots wurde fast immer gewünscht, manchmal regelrecht gefordert. Ich wäre auch gerne dazu bereit, kann das aber leider nicht unbegrenzt unbezahlt leisten.

Es war erstaunlich zu erleben, wie offen die Anrufer meistens waren und wie es mit manchen in der begrenzten Zeit möglich war, hilfreiche Strategien zu erarbeiten.

Es wäre zielführend, wenn mehrere Beratungsteams für bestimmte Gruppen gebildet werden könnten: Kinder, Jugendliche, Migrationshintergrund, starke gesundheitliche/psychische Vorbelastungen, informative Interessen über Schutzmöglichkeiten, Vermittlung anderer Dienste ...

... dass es viel öfter um andere Probleme oder Störungen ging als „nur“ die Ängste und depressive Episode, die direkt mit Covid-19 in Verbindung standen. Die außergewöhnliche Situation mit dem Lockdown hat wie eine Vergrößerungslinse gewirkt, aber das Land leidet seelisch stumm, die meisten werden sich durch solche Initiativen über Wasser halten, fragt sich nur, wie lange.

... Auch diese Dame, die so negativ und beleidigend versuchte, mit aller Kraft gehasst zu werden, auch sie brauchte Hilfe, diese habe ich ihr auch gern gewährt.

... Es gab Personen, die immer wieder angerufen haben und die verwirrt und/oder aggressiv waren. Das empfand ich als belastend.

Ich fand es sehr beeindruckend, wie unmittelbar die Anrufenden auf ihre Problemstellungen zu sprechen kamen. Es wurde ein hohes Vertrauen entgegengebracht. Häufig bestand meine Tätigkeit erst einmal darin, etwas Struktur in die scheinbar unüberschaubare Flut an Belastungen zu bringen. Nachdem die Einzelaspekte konkret benannt waren, konnten die Herausforderungen auch angegangen werden. Insgesamt habe ich das Angebot für mich als sehr lehrreich wahrgenommen.

Ich möchte noch einmal betonen, wie hilfreich die freie zeitliche und inhaltliche Gestaltung von den Anrufer\*innen empfunden wurde. ... Mein Eindruck ist, dass die Hotline „Raum geschafft“ hat ...

Als mir selber alle Supervisionen von Teams abgesagt worden waren, half mir der professionelle Einsatz in den ersten Schichten des Corona-Telefons sehr, meine berufliche Rolle wiederzufinden ...

Ich möchte noch einmal betonen, dass ich sehr glücklich war, dieses Angebot mit bedienen zu können. Es kam genau zum richtigen Zeitpunkt, weil es mich meine eigenen Ressourcen und Kompetenzen deutlich spüren ließ – in der Zeit, als fast alle Aufträge Corona-bedingt wegbrachen, und so zu meiner Resilienz enorm beitrug. Darüber hinaus habe ich diese Arbeit sehr, sehr, sehr gerne gemacht und fand diese sinnerfüllt, nützlich, horizontenerweiternd und lehrreich ...

## Teil III) Ergebnisse der Befragung der Beraterinnen und Berater

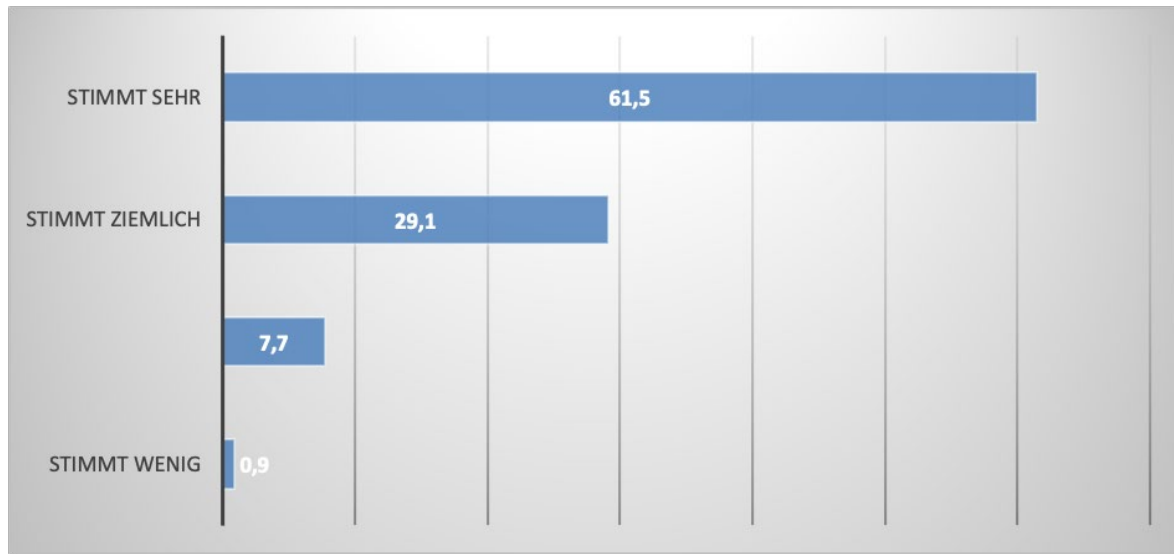


Abbildung A: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anonymität des Angebotes wurde sehr positiv aufgenommen.“ in Prozent



Abbildung B: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen schilderten massive Problematiken offen und direkt.“ in Prozent

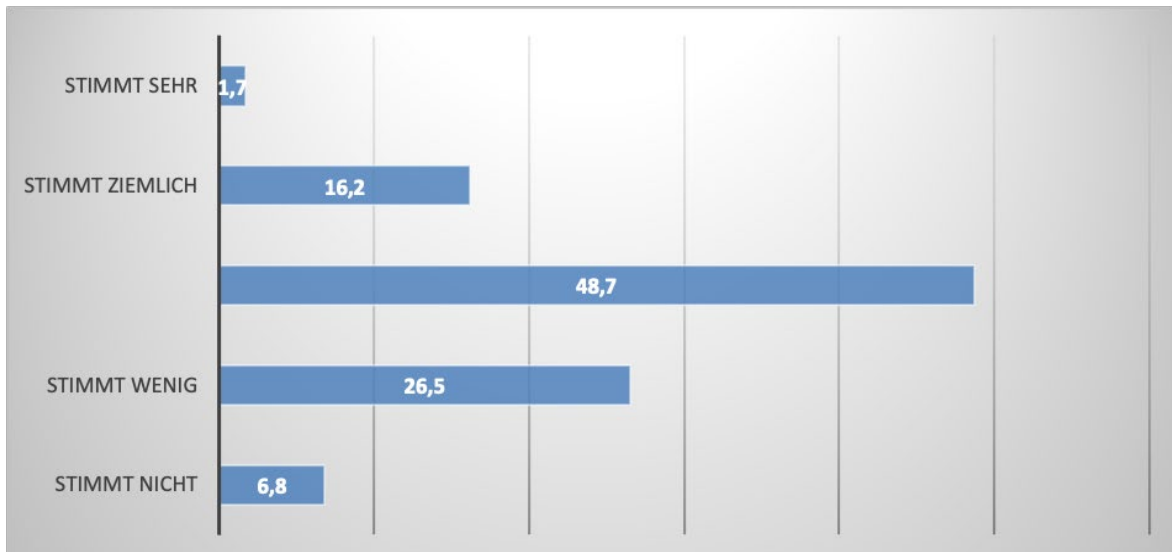


Abbildung C: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Ausdrucksfähigkeit und Bildungsniveau der Anrufer\*innen waren überdurchschnittlich.“ in Prozent

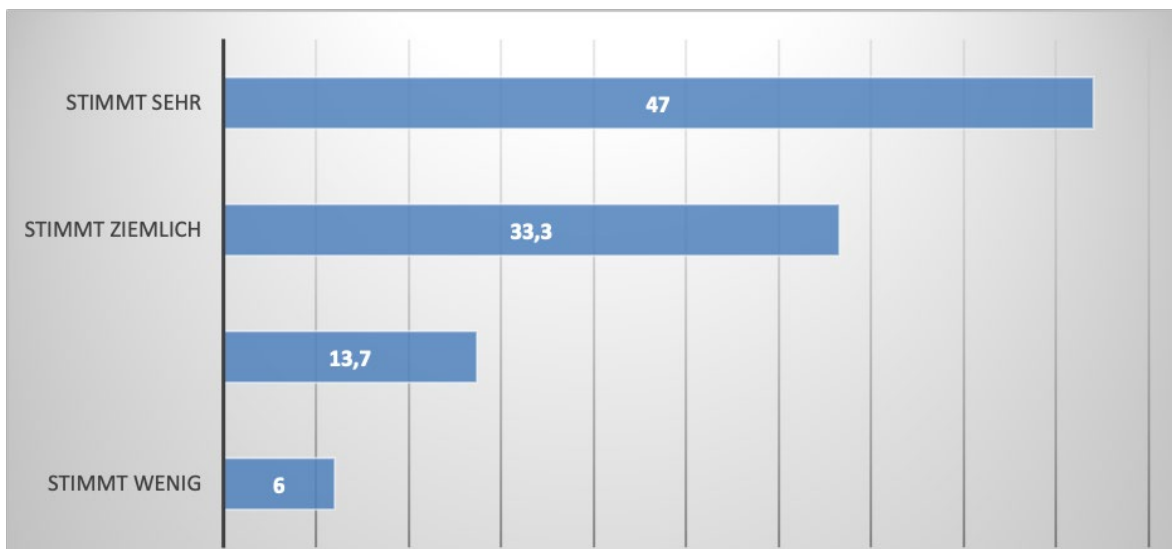


Abbildung D: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Das Spektrum von Themen und Anrufer\*innengruppen war sehr breit und vielfältig.“ in Prozent

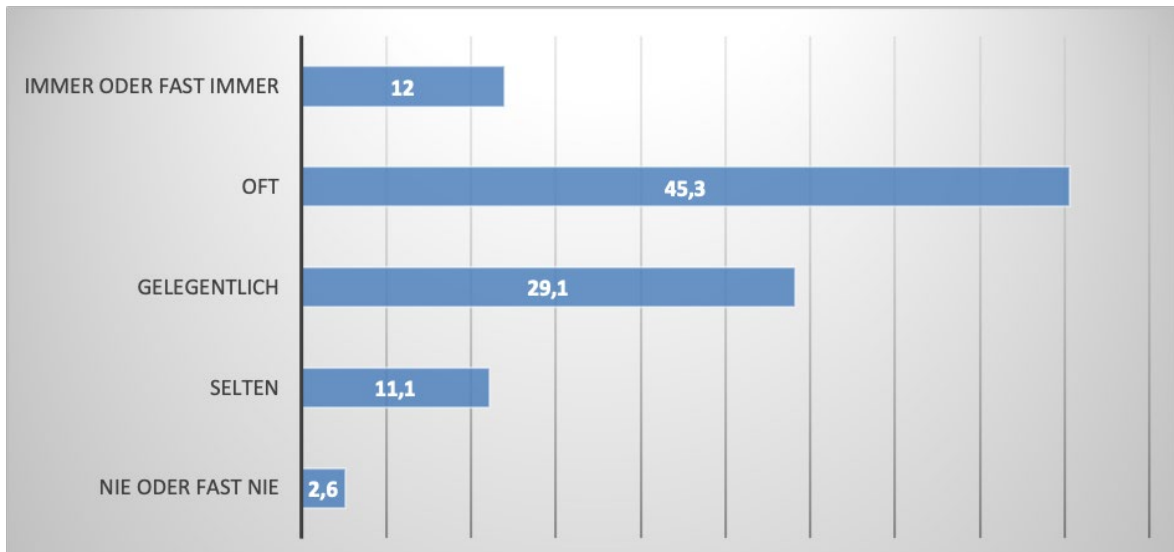


Abbildung E: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen schilderten Ängste im Themenfeld Infektion und Erkrankung.“ in Prozent

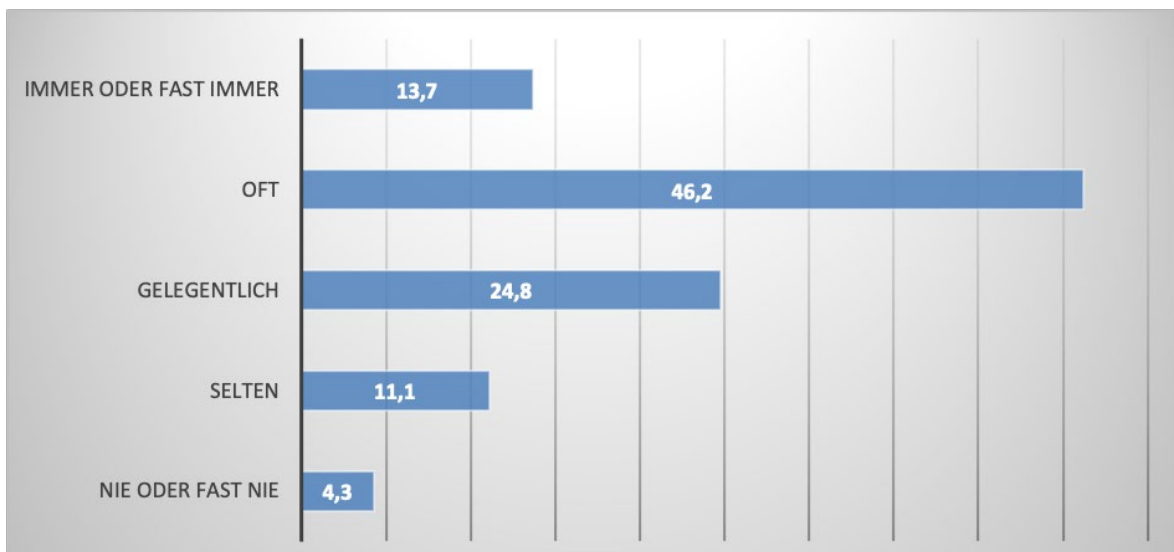


Abbildung F: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen drückten gesundheitsbezogene Sorgen und Ängste aus.“ in Prozent

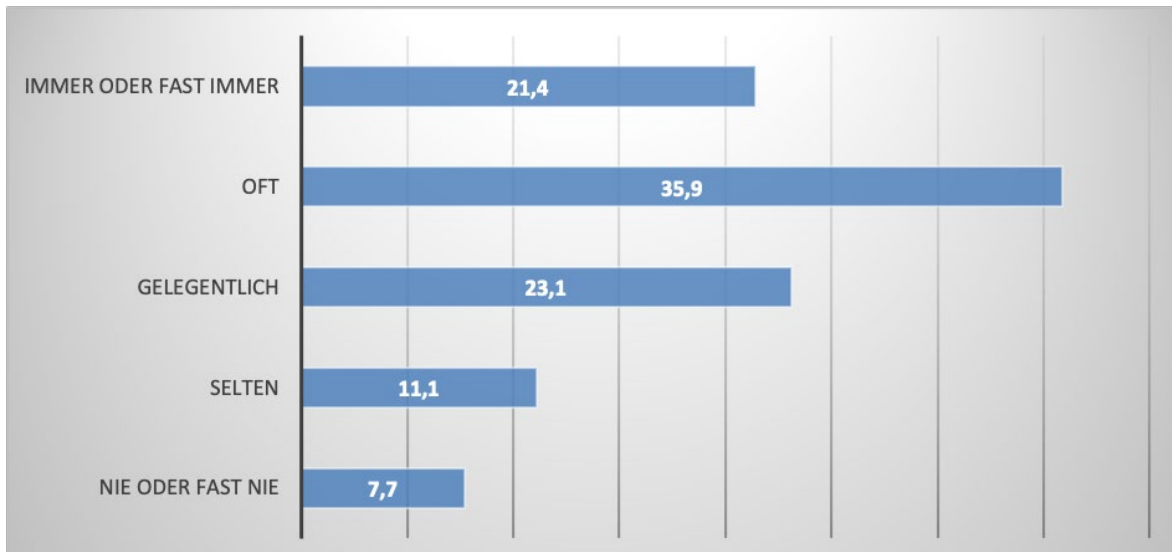


Abbildung G: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen litten unter der Quarantäne.“ in Prozent

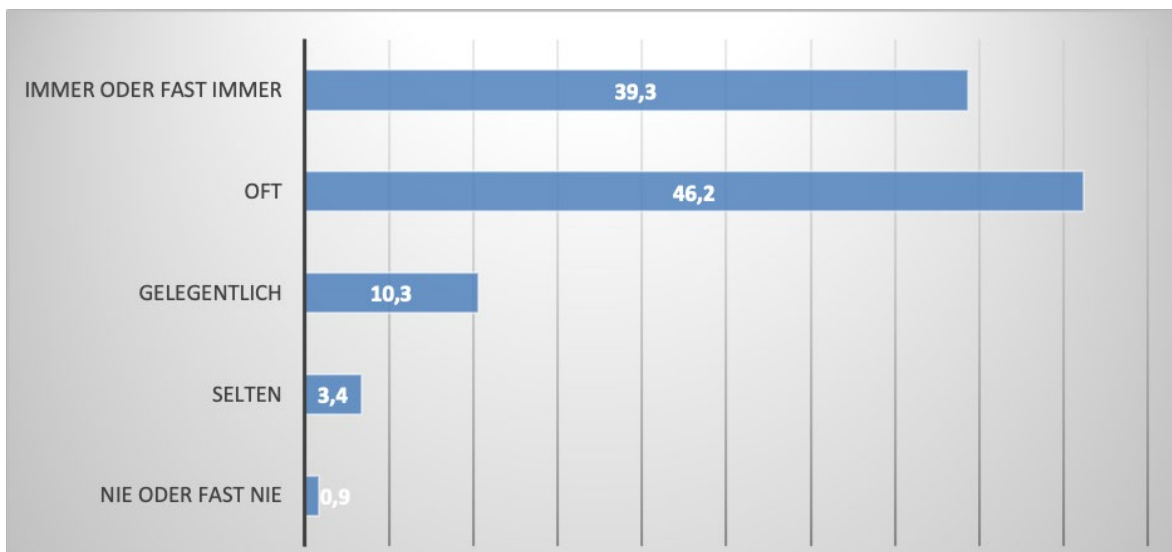


Abbildung H: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen litten unter der Einschränkung der Sozialkontakte.“ in Prozent

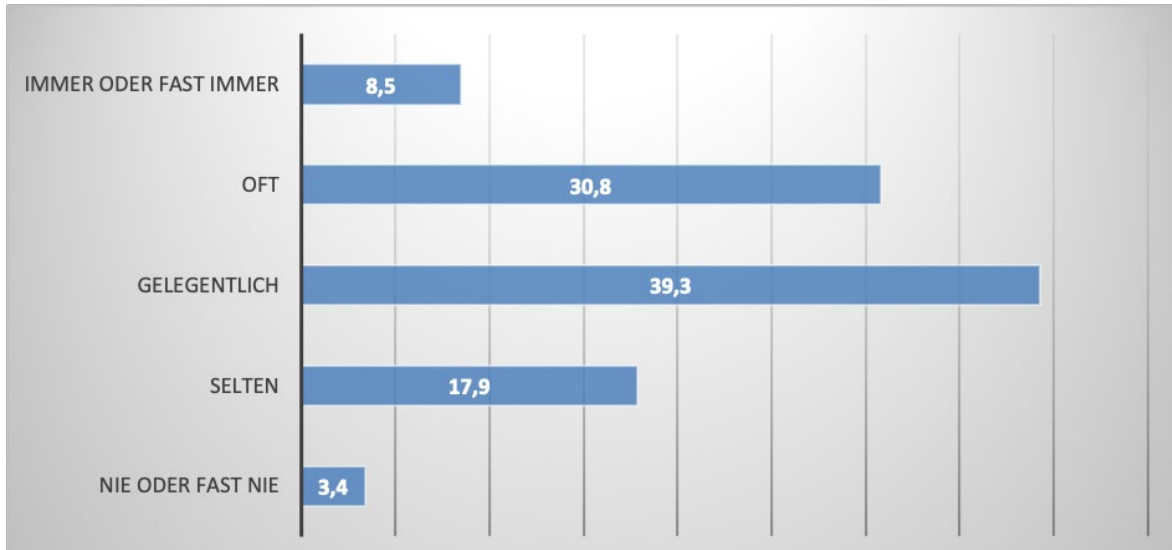


Abbildung I: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen drückten existenzielle Sorgen und Zukunftsängste aus.“ in Prozent

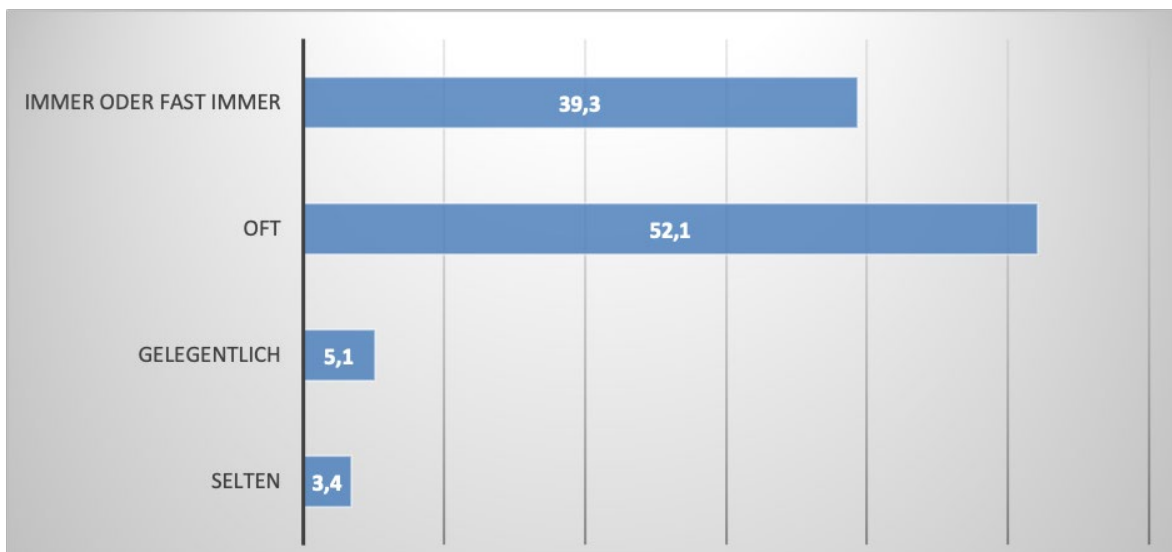


Abbildung J: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen drückten aus, mit der Situation psychisch überfordert zu sein.“ in Prozent



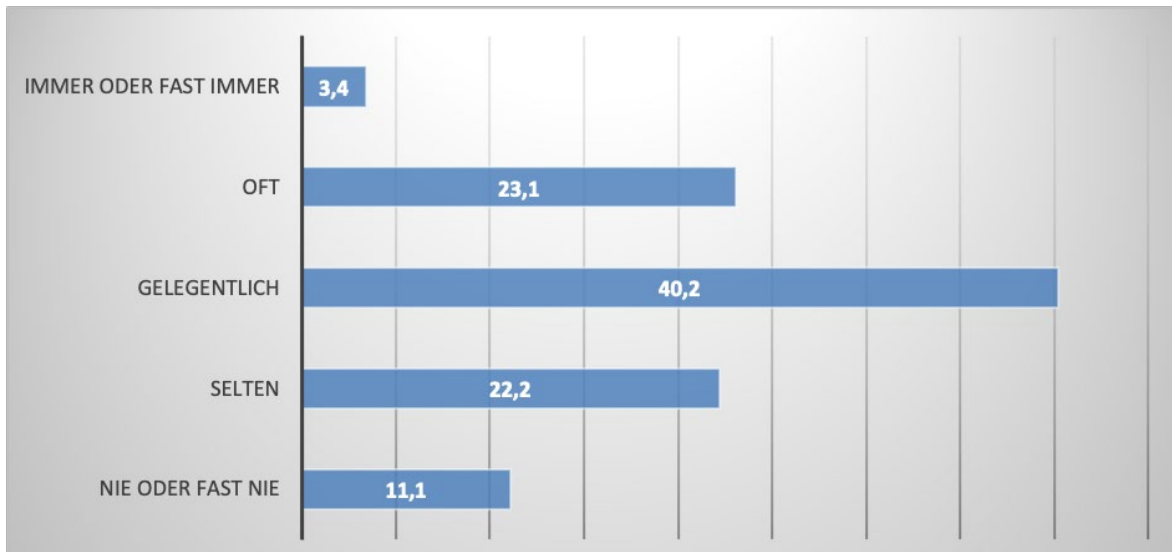


Abbildung K: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen drückten die Angst aus, einen Zusammenbruch zu erleiden.“ in Prozent

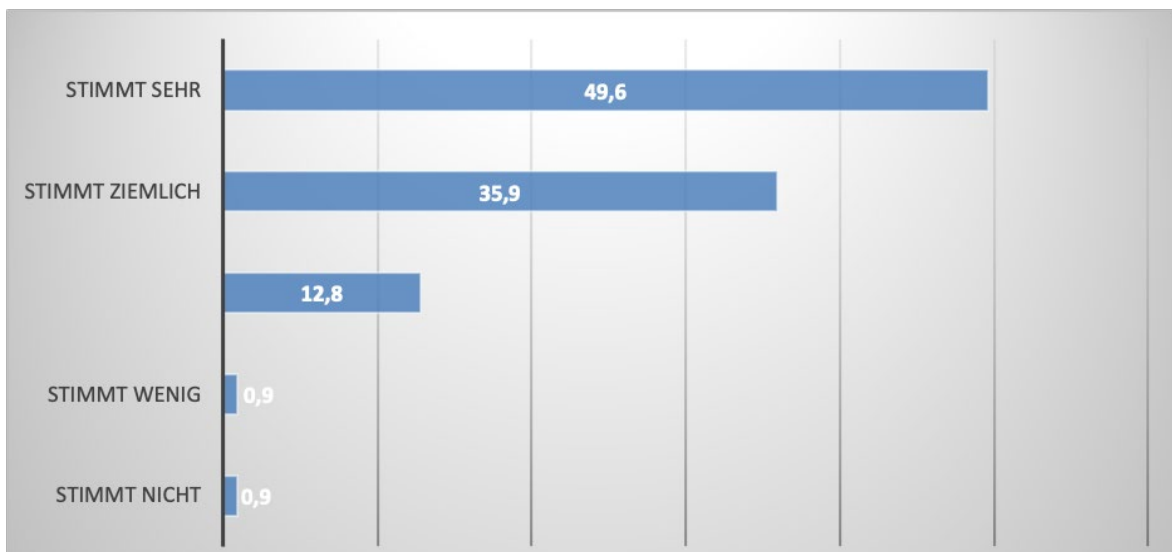


Abbildung L: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Aufgaben: Tipps zum Umgang mit hoher psychischer Belastung zu geben.“ in Prozent

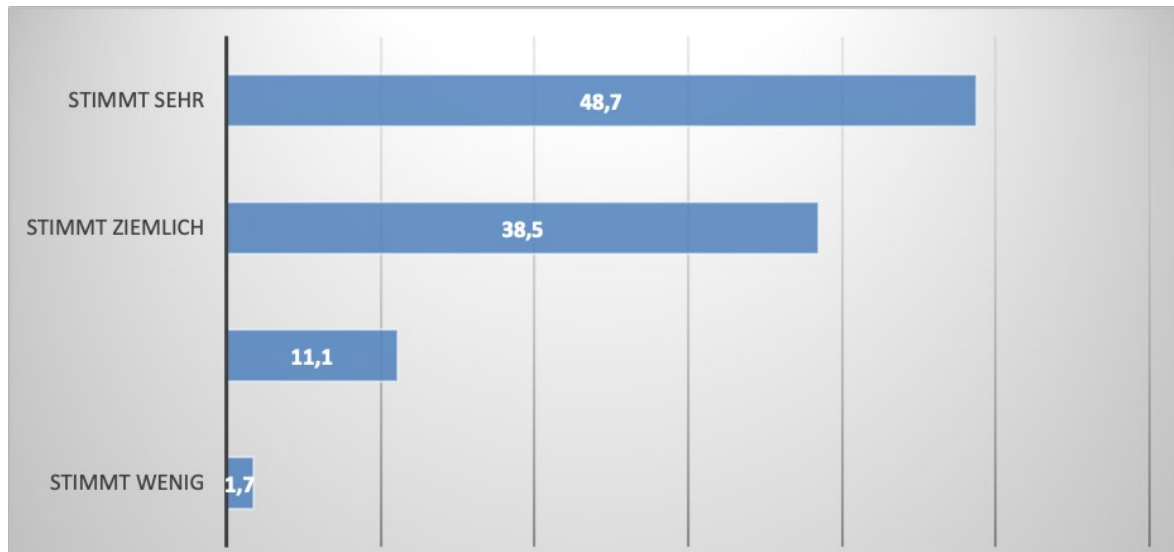


Abbildung M: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Aufgaben: Entlastung und Struktur in eine komplexe Problemlage zu bringen.“ in Prozent

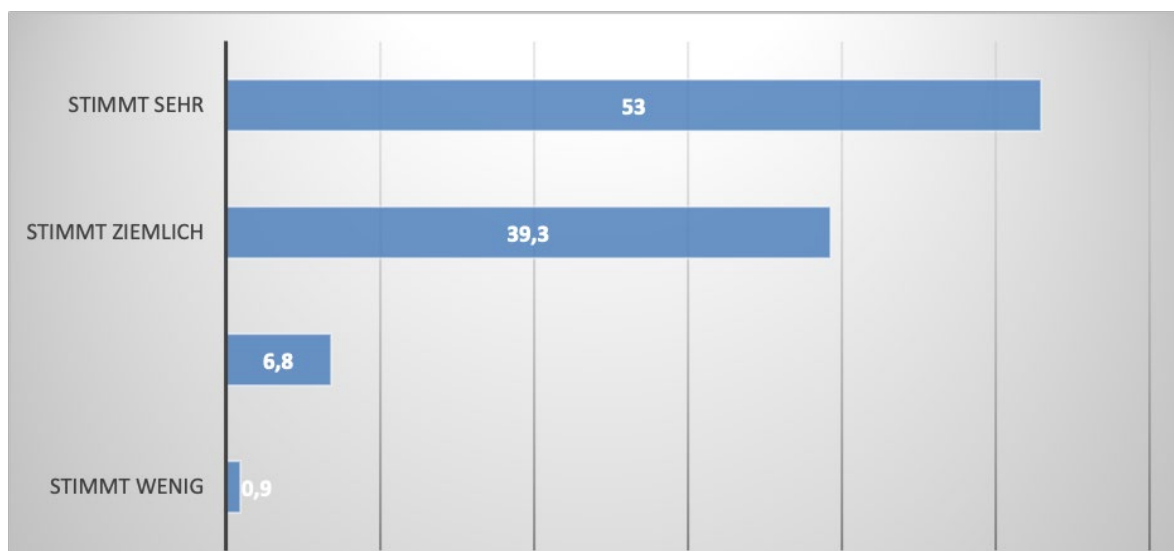


Abbildung N: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Aufgaben: Hilfestellung bei der Klärung von Optionen, Ressourcen und Strategien zu geben.“ in Prozent

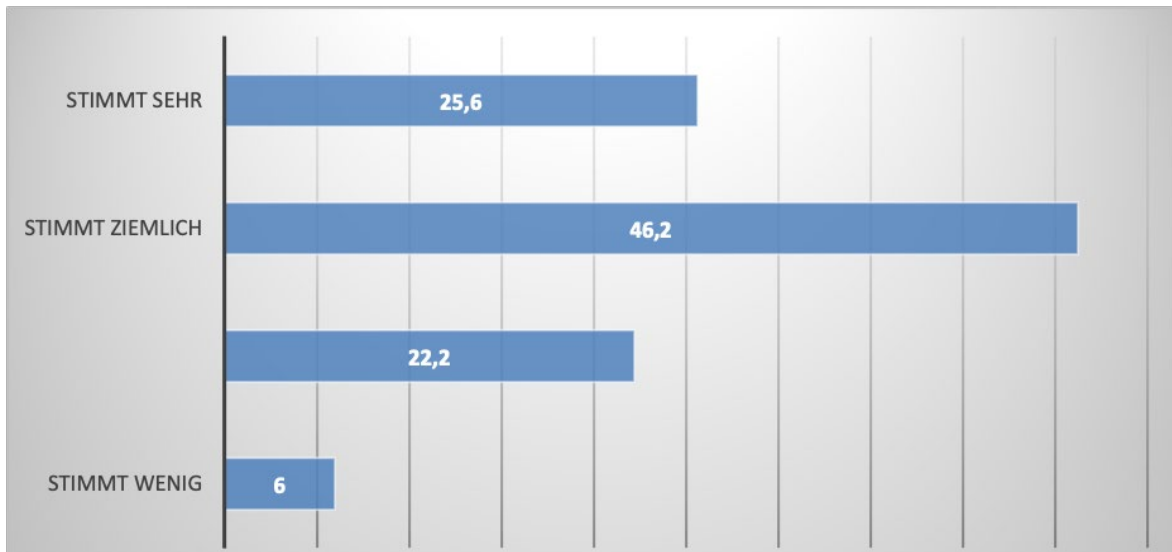


Abbildung O: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Tätigkeit war sehr anspruchsvoll.“ in Prozent

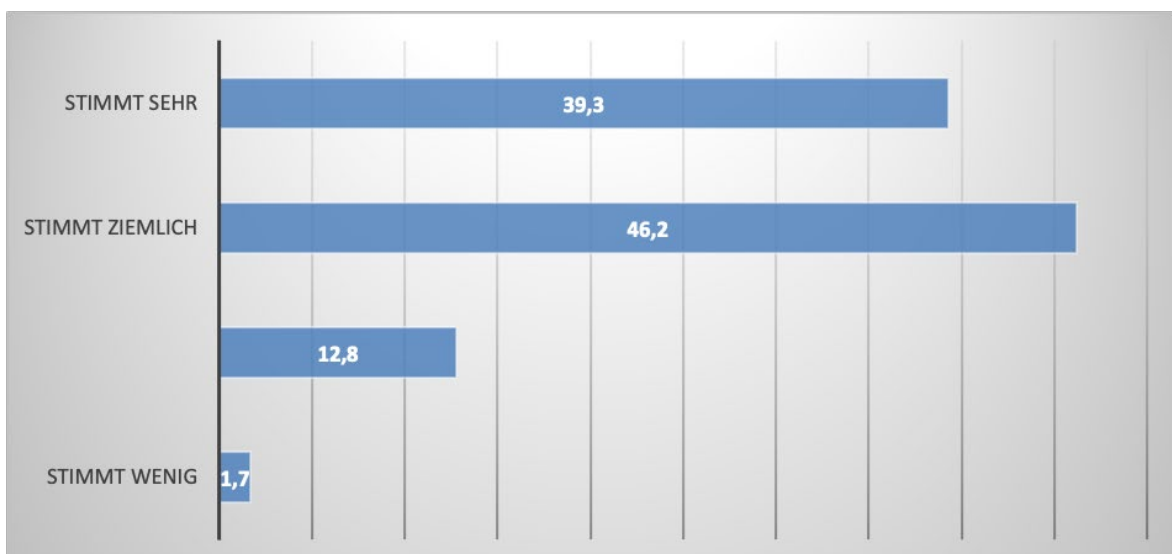


Abbildung P: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Ich konnte die Beratung nur leisten wegen meiner Berufserfahrung.“ in Prozent

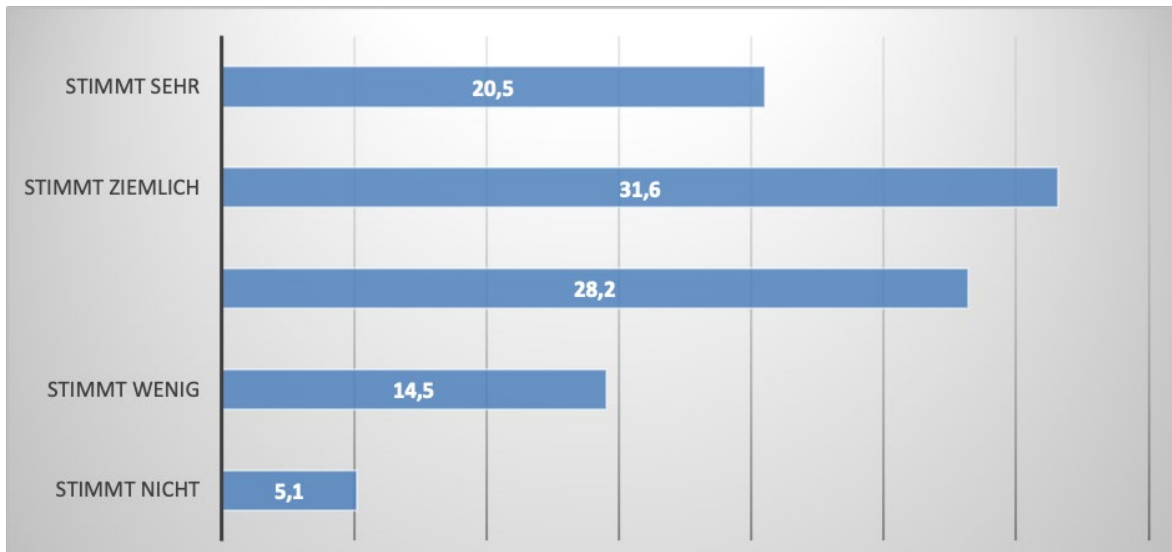


Abbildung Q: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Ich konnte die Beratung nur leisten wegen meiner Fortbildung.“ in Prozent

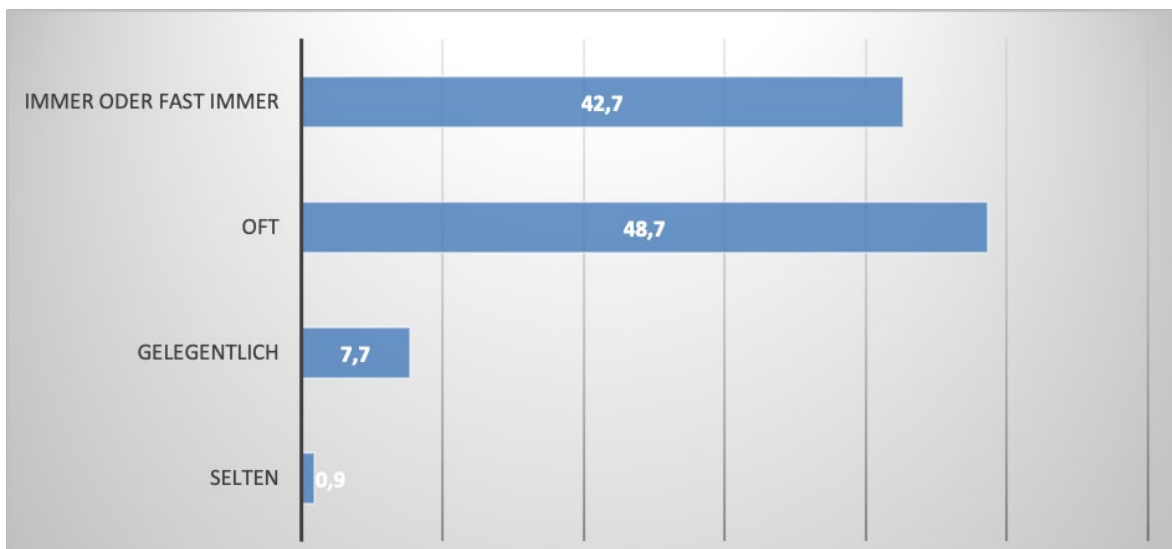


Abbildung R: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Die Anrufer\*innen haben sich ausdrücklich für die Beratung bedankt.“ in Prozent

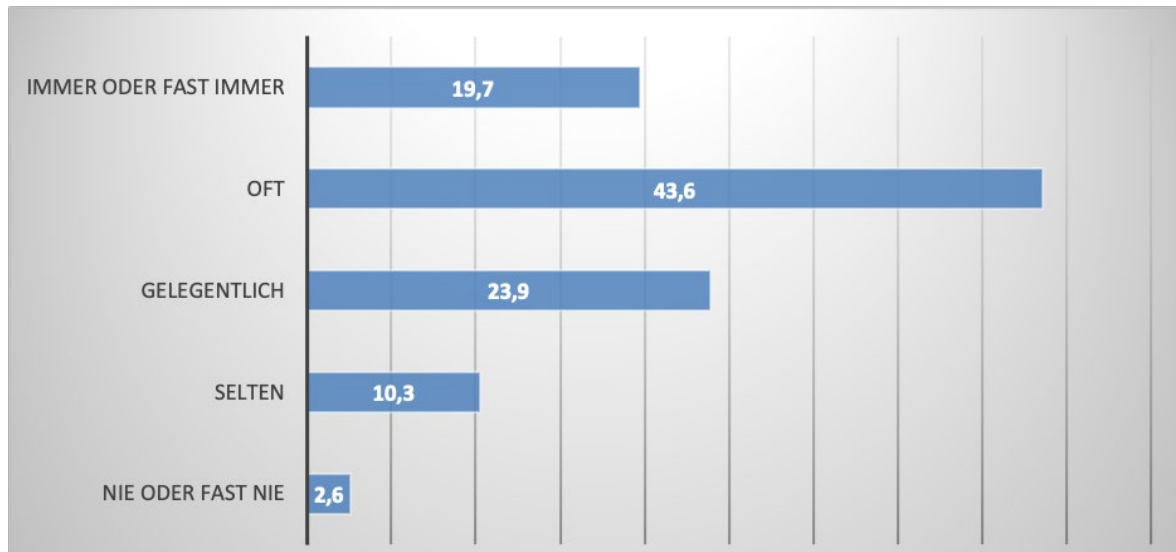


Abbildung 5: Häufigkeitsverteilung der Antworten zur Aussage „Wenn Anrufer\*innen sich dazu äußerten, betonten sie die gute Qualität des Angebots.“ in Prozent