Abb. 1: Was als normaler Einsatz begann, wurde zum Marathonlauf: Die Arbeit der vielen Helfer wurde zu einer Daueraufgabe.

Möglichkeiten der Unterstützung:

Psychosoziale Belastungen bei Helfern in der Flüchtlingshilfe

Am 22. Juli 2015 um 11.00 Uhr bekam die Bürgermeisterin von Witten einen Telefonanruf. Die Bezirksregierung teilte ihr lapidar mit, dass am selben Tag um 18.00 Uhr drei Busse mit 150 Flüchtlingen ankämen, die – zunächst einmal – zwei Wochen untergebracht werden müssten. Woher diese kämen, wer genau, Kinder, Kranke, schon untersucht? – alles unbekannt. Sie werden das hinkriegen! Was dann folgte, entsprach dem üblichen Verfahren in Notfällen: Ein Stab trat zusammen – darin vertreten, alle Organisationen des Katastrophenschutzes, Polizei, Ordnungsamt usw. Um 15.00 Uhr war alles geplant, um 18.00 Uhr alles fertig und professionell aufgebaut. Zwei Turnhallen waren ausgestattet mit Feldbetten, Trennwänden, Toiletten, der Verpflegungstrupp der DRK-Einsatzeinheit hatte Essen vorbereitet. Feuerwehr, DRK, ASB, THW, ein Sicherheitsdienst, die Notfallseelsorge, die Stadt – alle anwesend. Die Gäste kamen um 20.00 Uhr. Sie wurden sehr freundlich in ihrer Landessprache begrüßt, die Kinder bekamen ein kleines Geschenk, medizinische Untersuchung, Erstregistrierung, Essen und die Zuweisung eines Schlafplatzes schlossen sich an. Dem DRK wurde die Unterkunftsleitung übertragen.

Autor:
Oliver Gengenbach
ev. Pfarrer,
Notfallseelsorger,
Vorsitzender der
Bundesvereinigung
SbE e.V.,
Leiter des SbE-Instituts
Witten
vorstand@sbe-ev.de

So war es nicht nur in Witten, sondern in sehr vielen Kommunen, in denen von jetzt auf gleich Notunterkünfte und Erstaufnahmeeinrichtungen aus dem Boden gestampft sowie an den Grenzen Strukturen für die Betreuung durchreisender Flüchtlinge aufgebaut wurden. Was nun aber als ziemlich „normaler“ Einsatz – vergleichbar etwa einem Evakuierungseinsatz – begann, wurde zu einer gänzlich anderen Herausforderung. Normalerweise enden selbst große Einsätze nach Stunden oder maximal wenigen Tagen. Hier aber wurde die Arbeit der Helfer, die zunächst auf zwei Wochen vermutliche Einsatzzeit, später auf vier bis sechs Wochen eingestellt waren, zu einer Daueraufgabe. Bis heute gewährleisten die Kräfte der Hilfsorganisationen, unzählige andere Freiwillige und viele

Mitarbeiter der Kommunen und Länder die Arbeit in Unterkünften und Registrierungsstellen. Auch dieses Jahr wird sich das Engagement fortsetzen.

Die lange Ausdehnung der Arbeit und die intensive Begegnung mit den Flüchtlingen führt zu gänzlich anderen Herausforderungen sowie Belastungen für Einsatzkräfte und Helfer als sie im „normalen" Einsatzgeschehen zu finden sind (1). Aus den Erfahrungen der letzten Monate lassen sich Belastungen vor allem in folgenden Bereichen identifizieren (2):

- physische und psychische Erschöpfung durch „unermüdlichen" Einsatz („Arbeit am Limit"),
- Vernachlässigung der gewohnten Beziehungen und Tätigkeiten aufgrund des starken Sogs (Begeisterung, Gemeinschaftsgefühl, Sinnerleben und Verantwortungsgefühl), den die Arbeit mit den Flüchtlingen bei vielen auslöst – und in der Folge Konflikte/Unverständnis bei Freunden/Partnern/Kollegen,
- Ärger und Unverständnis gegenüber vermeintlichem oder tatsächlichem Versagen von Politik, Verwaltung und Organisation bzw. bei Regulationshindernissen („Das könnte/müsste ganz anders laufen" usw.),
- große emotionale Nähe zu einzelnen Flüchtlingen und Flüchtlingsfamilien,
- Belastungen durch intensive Erzählungen traumatischer Erfahrungen im Herkunftsland oder auf der Flucht (vor allem bei Dolmetschern),
- Infragestellung des eigenen Tuns im Bekanntenkreis und in der öffentlichen Diskussion,
- Unsicherheit über die politische Bewertung der Flüchtlingsfrage.

Einsatzkräfte, freiwillige Helfer und auch Mitarbeiter in Politik und Verwaltung leisten in der Flüchtlingshilfe hochgradig Beeindruckendes. Damit ihr Engagement durchzuhalten ist und sie nicht selbst Schaden nehmen, brauchen sie Angebote, die sie bei der Bewältigung der erwähnten Belastungen unterstützen. Das kann in zwei Formen umgesetzt werden:

- für diejenigen, die schon in der Flüchtlingsarbeit aktiv sind, als sehr niederschwellige, unspektakuläre, kurze und einfache Entlastungsgespräche, die möglichst jedem Helfer angeboten werden sollten und die von jedem ohne weiteres durchgeführt werden können, der Erfahrungen mit Gesprächsführung in Gruppen hat;
- für diejenigen, die sich auf diese Arbeit vorbereiten, als gründlichere, differenziertere, sorgfältigere Schulungen, die mehrere Module umfasst und neben der Stressprävention auch Elemente wie Motivations- und Standpunktklärung, interkulturelles Lernen, psychotraumatologische Grundkenntnisse, Kenntnisse zum Asylverfahren und Netzwerkwissen umfasst.

Entlastungsseminar für Flüchtlingshelfer

Die Arbeit in den Flüchtlingsunterkünften ist kein normaler, zeitlich begrenzter Einsatz wie ihn die Helfer kennen, sondern eine lang andauernde. Das verlangt einen anderen Umgang mit den eigenen Kräften und Ressourcen. Beim 200-m-Lauf sprintet man mit voller Kraft und ruht sich danach aus. Beim Marathonlauf aber muss man die Kraft gut einteilen, und unterwegs gibt es Verpflegungsstationen. Die engagierte Arbeit in den Unterkünften und die damit verbundene Begeisterung – so zeigt es sich überall – hat einen Sog, der manche von frühmorgens bis spätabends festhält. Wenn wir die vielen Freiwilligen nicht verlieren und die Hauptamtlichen nicht überstrapazieren wollen, braucht es kleine Möglichkeiten zum Innehalten, in denen sie ihre Erfahrungen sortieren und schwierige Themen ansprechen können, sie erinnert werden an ihren normalen Alltag und Impulse für einen guten Umgang mit sich finden. Ein besonderes Augenmerk sollte auf Dolmetschern liegen. Sie sind durch ihre eigene Biografie (mit z.T. eigenen traumatischen Erfahrungen) und die gleiche Muttersprache besonders in ihrer Abgrenzungsfähigkeit zu stützen.

Hier soll ein einfacher Gesprächsleitfaden vorgestellt werden, der für hauptamtliche wie freiwillige

Abb. 2: Das Engagement Hunderttausender ehrenamtlicher und hauptamtlicher Helfer ist überwältigend und herzerwärmend.

Abb. 3: Professionell zu arbeiten heißt auch, professionell mit den eigenen Belastungen umzugehen.

Helfer geeignet ist. Er wurde in den letzten Monaten vielfach angewendet und hat sich bewährt, u.a. für Einsatzkräfte von Hilfsorganisationen (die Notunterkünfte betreiben), Feuerwehr, THW, Polizei, für freiwillige Helfer, Dolmetscher, für städtische Mitarbeiter, Behördenmitarbeiter (BBK), Mitarbeiter in einer Zentralen Registrierungsstelle, Flüchtlingsinitiativen, Sicherheitsdienste, für Notfallseelsorger und KIT-Mitarbeiter. Die Gespräche dauern 120 Minuten. Das ist lang genug, um die wesentlichen Punkte anzusprechen, und es ist kurz genug, damit es einerseits organisatorisch in den Einrichtungen machbar ist und andererseits inhaltlich die emotionale Tiefe so begrenzt, dass niemand zusätzlich belastet wird. Das Gespräch findet in einem ruhigen Raum statt. Als Sitzordnung empfiehlt sich ein Stuhlkreis. Hinterher sollte die durchführende Einrichtung/Organisation einen kleinen Imbiss zur Verfügung stellen: Das bietet den Raum für ergänzende Einzelgespräche und ist eine nicht zu aufwendige, aber sehr wirksame Möglichkeit, den Mitarbeitern gegenüber Dank und Wertschätzung für ihr Engagement auszudrücken. Das Gespräch hat mehrere klar strukturierte Phasen:

1. Einführung ➔ Zunächst stellt sich der Gesprächsleiter vor. Die Ziele des Gesprächs werden genannt: innehalten, die eigenen Erfahrungen austauschen und Hinweise bekommen, was zur Entlastung beiträgt. Den Teilnehmern die Angst nehmen, sie müssten sich innerlich zu tief einbringen. Hinweis auf die Zeit (2 Stunden), Vertraulichkeit vereinbaren.

2. Anfangsrunde ➔ Reihum sagt jeder kurz seinen Namen und dazu den persönlichen Hintergrund/Beruf. Wichtig hier: nur kurz durchgehen, noch keine längeren Beiträge. Sinn ist einmal, dass jeder schon mal seine eigene Stimme gehört hat, dadurch „da ist“ und zum zweiten, dass der Gesprächsleiter einen ersten Eindruck von jedem hat.

3. Aufgaben und Erfahrungen ➔ Reihum sagt jeder, seit wann er dabei ist, welche Aufgaben er hat und kann auch erzählen, welche Begegnung ihm besonders in Erinnerung ist. Sinn ist, sich zeitlich zu orientieren, sich die eigene Rolle sowohl in ihrer Bedeutung als auch ihrer Begrenztheit bewusstzumachen, Gelegenheit zu haben, exemplarisch in Berührung mit intensiven Begegnungen zu kommen und diese durch das Aussprechen beschreiben und mitteilen zu können. (Achtung: Hier geht es um das Benennen in Stichworten. Falls hier intensive, z.B. traumatische Inhalte erzählt werden wollen, ist das wertschätzend zu stoppen und emotional nicht zu vertiefen. Hilfreich ist dann, anzuregen, nur die „Überschrift“ zu nennen. Es kann einen Verweis auf mögliche folgende Einzelgespräche mit einer traumaerfahrenen psychosozialen Fachkraft geben.) Ggf. kann sich eine zweite Frage anschließen: Was hat sich geändert seit du hier engagiert bist? (Wie) Hat sich der Alltag verändert? Dadurch entsteht eine Wiederbewusstmachung der eigenen (vielleicht vernachlässigten) normalen Alltagsbezüge.

4. Themen/Anregungen ➔ Nicht reihum, sondern wie sie kommen, werden Themen benannt, die von Bedeutung sind. Sie können auf einer Tafel oder Flipchart gesammelt werden. Diese Phase gibt die Gelegenheit, schwierige Themen auszusprechen, sie als gemeinsame Herausforderungen zu begreifen und sie damit ernst zu nehmen. Angesprochene Themen haben typischerweise eine große Bandbreite (3). Wichtig ist hier, zu unterscheiden einerseits zwischen Themen, die die Helfer und die Flüchtlinge betreffen, Probleme, die die Helfer untereinander und mit der Führung haben und solche, die den Rahmen (Organisation, allgemeine Lage) betreffen. Außerdem sind jeweils unvermeidliche Schwierigkeiten von vermeidbaren, an denen zu arbeiten es sich lohnt, zu unterscheiden. Ein Teil der Themen kann zusätzlich in Anregungen an die Einsatz-/Unterkunftsleitung münden, wodurch das Gespräch auch praktische Auswirkungen auf der organisatorischen Ebene gewinnt.

5. Hinweise zum Umgang mit Belastungen (der Baum) ➔ Einen Baum auf die Tafel/Flipchart zeichnen, dick die Wurzeln und die Rinde markieren. Wichtig sind die Wurzeln (nicht die eigene Familie, Freunde, Hobbys etc. vergessen)! Wichtig ist die Rinde (nicht alles kann man in sich hineinlassen und wenn, dann darf es nicht zu viel

Der Gesprächsleitfaden als Download:

www.sbe-ev.de/index.php/de/materialien/medien

sein)! Außerdem: auf Ausgleich und Pausen achten. Und Erfahrungen, wenn nötig, im Gespräch mit vertrauten Menschen verarbeiten.

6. Runde ➔ „Für sich sorgen“: Jeder wird reihum gefragt, was er sich heute nach dem Dienst Gutes tun will/kann. Es sollte wirklich konkret geantwortet werden (z.B. „Ich gehe mit meiner Freundin ins Kino“).

7. Weitere Unterstützung ➔ Eigene Erreichbarkeit mitteilen, Einzelgespräche anbieten und ggf. weitere Angebote ankündigen.

8. Dank und Anerkennung ➔ Zum Schluss ein Wort der Anerkennung für das Geleistete und stellvertretend Dank für das Engagement aussprechen.

Der Gesprächsleitfaden ist bewusst einfach gestaltet. Es kann von jedem angeboten und geleitet werden, der Gesprächserfahrung mit Gruppen hat. Mögliche Ansprechpartner sind Fachkräfte wie Psychologen, Seelsorger, Therapeuten, Sozialarbeiter usw. Psychotraumatologische Kenntnis und Erfahrung ist von Vorteil, aber nicht notwendig, soweit man sich an das Schema hält, den Schwerpunkt auf kognitives Erzählen legt und auf tiefe Nachfragen verzichtet. Die acht Punkte sind nicht nur als Leitfaden für ein solches Gespräch geeignet, sondern bieten zugleich auch eine Orientierung dafür, was für jeden permanent wichtig ist, d.h. worauf jeder für sich immer wieder achten sollte und wobei Führungskräfte ihre Mitarbeiter unterstützen können. Das Gespräch ist also ein Modell für den eigenen Umgang mit der Aufgabe insgesamt.

Vorbereitende Schulungen für Flüchtlingshelfer

Im Jahr 2015 war die Herausforderung, Flüchtlinge quasi über Nacht in sehr großer Zahl aufzunehmen und unterzubringen, für die Helfer überraschend und neu. Durch das riesige, beeindruckende und herzerwärmende Engagement Hunderttausender Einsatzkräfte und anderer Freiwilliger ist dies in beeindruckender Weise gelungen. Selbstverständlich mussten in der Anfangszeit nachvollziehbare Einschränkungen und Kompromisse gemacht werden. Künftig ist nun zu fordern, dass Helfer in der Flüchtlingsarbeit gründlicher vorbereitet werden. Das ist nicht nur wichtig in Hinblick auf die kompetente und verantwortungsvolle nachhaltige Betreuung und Integration der Flüchtlinge, es ist

Gegen Burnout und Co.

Strategien gegen Belastungen bei Kollegen und sich selbst

- **Stressprävention**
- **Belastungsreduktion**
- **Einsatznachsorge**

Konfrontation mit Sozialnot oder Aggressivität, Hilflosigkeit von Kindern – Mitarbeiter in Rettungsdienst und Hilfsorganisationen sind besonderen psychischen Belastungen ausgesetzt. Hinzu kommen ungünstige Faktoren im Dienstalltag wie körperliche Anstrengung, Nachtarbeit, Schichtdienst u.v.m. Solchen Belastungen und Stressoren können die Helfer und ihre Vorgesetzten frühzeitig vorbeugen und begegnen. Dieser Ratgeber klärt über wichtige Einflussfaktoren auf und gibt hilfreiche Hinweise für Nachsorge und Betreuung. Wie man im Einsatz aktiv auf Belastungsanzeichen reagiert und nach dessen Abschluss richtig abschaltet und welchen wichtigen Ausgleich man mit Familie und Freizeit schaffen kann, wird hier aufgezeigt. Mit den dargebotenen Möglichkeiten der individuellen und institutionellen Nachsorge lassen sich Burnout und Co. verhindern!

Hilfen für Helfer
Belastungen – Folgen – Unterstützung
von Frank Lasogga und Harald Karutz

- 2. Aufl. 2012
- 192 Seiten
- 4 Abbildungen
- Softcover

Best.-Nr. 335 · € 16,90

Bestellen Sie jetzt direkt in unserem Online-Shop:
www.skverlag.de/shop

S+K
Stumpf+Kossendey Verlag

auch von großer Bedeutung für die Helfer selbst. Zu den größten Belastungsfaktoren gehört die eigene Handlungsunsicherheit und Überforderung. Herausforderungen ausgesetzt zu sein, für deren Bewältigung die eigenen Ressourcen nicht ausreichen, ist ein großer Stressfaktor und kann zu Belastungsfolgen führen. Einfach ausgedrückt: Wer seinen Job gut machen kann und macht, ist besser geschützt. Wer unsicher ist in dem, was er tut, ist stressanfällig und hat ein höheres Erkrankungsrisiko. Deshalb braucht es die Entwicklung differenzierter, sorgfältiger Schulungen. Erste Modelle gibt es, sie werden an vielen Stellen bereits angeboten.

Im Folgenden werden Themenbereiche aufgelistet, die für solche Schulungen von Bedeutung sind. Dabei greift der Autor – ziemlich beliebig – auf eigene Erfahrungen und ihm bekannte Schulungsprogramme zurück (4). Es ist davon auszugehen, dass es sehr viele weitere Planungen und Ausschreibungen gibt, die lokal einfach abrufbar sind. Partner bzw. Veranstalter solcher Schulungen sind neben den Schulen und Akademien im Katastrophenschutz (AKNZ, Landesschulen, Bildungswerke, Rettungsdienstschulen etc.) u.a. auch Volkshochschulen, kirchliche und andere Bildungsträger, Flüchtlingsräte der Kommunen und Flüchtlingsinitiativen. Dort sind auch Referenten mit jeweiliger Expertise leicht anzufragen. Schulungen können z.B. als Wochenendkurse, Abendblöcke oder im Rahmen der normalen Regelfortbildung durchgeführt werden. Folgende Themenbereiche sind sinnvoll:

- Motivationsklärung, Klärung des eigenen Standpunkts in der Flüchtlingsthematik,
- Ursachen von Flucht, politische Zusammenhänge, Auswirkungen in Deutschland, Argumentationshilfen,
- Grundlagen des Migrationsrechts, Verfahren und Begriffsklärungen (Asylbewerber, Migrant, Flüchtling etc.) (5),
- Netzwerkwissen: Unterstützungsmöglichkeiten, Beratungsstellen, Treffpunkte, Kursangebote, Weitervermittlungsmöglichkeiten,
- Social Media (Gefahren und Möglichkeiten), Öffentlichkeitsarbeit,
- Umgang mit Menschen anderer Religionszugehörigkeit und kultureller Herkunft (interkulturelles Lernen),
- Umgang mit traumatisierten Menschen (Grundzüge der Psychotraumatologie, Containment, Stabilisierungstechniken, Gefahr der Retraumatisierung),
- Deeskalation und Konfliktprävention, Schutz vor sexualisierter Gewalt,
- spezifische Situation von (unbegleiteten) Kindern und Jugendlichen auf der Flucht (6),
- Umgang mit eigener Belastung (Psychohygiene, Resilienz, Verarbeitungstechniken).

Der Zuzug so vieler Flüchtlinge wird über Jahre auch die Einsatzkräfte und Helfer vor große Herausforderungen stellen. Sich mit ihnen professionell zu beschäftigen, bedeutet auch, die jeweiligen Belastungen in den Blick zu nehmen und ihnen professionell zu begegnen. Es ist Aufgabe der Organisationen im Katastrophenschutz und der Führungskräfte, einerseits für eine gute Qualifizierung und andererseits für gute Entlastungsangebote zu sorgen. ✚

SbE-Bundesvereinigung e.V.

Die SbE-Bundesvereinigung ist die erste und größte Einsatznachsorgeorganisation im deutschsprachigen Raum. Sie qualifiziert und vernetzt über hundert Einsatznachsorgeteams und setzt seit 20 Jahren wissenschaftlich begleitet die Standards. Materialien (auch zur Flüchtlingsarbeit) und Kursangebote sind zu finden auf www.sbe-ev.de.

Literatur und Anmerkungen:

1. Das Augenmerk auf die psychosozialen Belastungen von Einsatzkräften hat im Rahmen der PSNV (Psychosoziale Notfallversorgung) erfreulicherweise in den letzten Jahren immer mehr Aufmerksamkeit erhalten.
2. Von großer Bedeutung ist hier, dass nicht nur negative, sondern gerade auch positive, gewollte, erfüllende, als sinnvoll und richtig erkannte Erfahrungen belastend sein können, insofern sie Engagement, Aufmerksamkeit, Zeit, Kraft und Anstrengung erfordern.
3. von Fragen wie z.B. „Was sage ich, wenn ich gefragt werde, wie lang jemand noch hier bleiben muss, und ich es doch selbst nicht weiß?", Umgang mit der Unverschämtheit einzelner, „Manchmal bleibe ich länger als ich will" bis hin zu konkreten Abläufen wie der Regelung des Zugangs zu den Waschmaschinen.
4. a) Symposium Interkulturelle Kompetenz im Bevölkerungsschutz 16.-17. Januar 2016, Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Presse/Pressemeldung_2015/anlage_notfallvers-symposium.pdf?__blob=publicationFile , abgerufen am 10. Januar 2016.
   b) Fortbildung „Flüchtlinge begleiten und unterstützen – Bausteine für Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit", Ev. Kirchenkreis Hattingen-Witten. www.kirche-hawi.de/rat-hilfe-service/fluechtlingshilfe/termine/2016-01-fluechtlinge-begleiten---kurs-b-hattingen/?PHPSESSID=91993d67, abgerufen am 10. Januar 2016.
   c) Eine bundesweite Suche nach Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Helfer und Flüchtlinge (umfassendes Themenangebot) ermöglicht die Metasuchmaschine „InfoWeb Weiterbildung"
5. Fortbildungen im Migrationsrecht, z.B. bei GGUA Flüchtlingshilfe e.V. www.einwanderer.net/Willkommen.7.0.html, abgerufen am 10. Januar 2016.
6. siehe Fortbildung in Evangelische Jugendsozialarbeit Bayern e.V. http://ejsa-bayern.de/kalender/261/unbegleitete-minderjaehrige-fluechtlinge-umf-und-junge-fluechtlinge-uf, abgerufen am 10. Januar 2016.

Mehr zum Thema:
Hilfen für Helfer

Best.-Nr.: 335
16,90 Euro
www.skverlag.de

JETZT AUCH DIGITAL!

Ab sofort auch als e-Magazine für Ihr Tablet!

Für nur einen Euro pro Ausgabe können Sie Ihr bestehendes Abonnement in ein Kombi-Abo umwandeln und erhalten dadurch Zugriff auf die digitalen Ausgaben der IM EINSATZ, die Sie über die App* „Rettungsdienst Bibliothek“ bequem überall lesen können.

Jetzt das Kombi-Abo bestellen: www.skverlag.de/kombi-abo

* verfügbar für iOS & Android