



Coaching von Fachkräften in Übersee per Telefon

Simone Lindorfer begleitet Stressbewältigung in Extremsituationen

Mehrere deutsche Entwicklungshilfe-Organisationen¹ bieten Coaching während des Einsatzes in Übersee an. Die Gespräche der Lösungsfindung werden telefonisch, zum Teil per Skype und über E-Mail durchgeführt. Es zeigt sich, dass diese Unterstützung äußerst wirksam ist, um Herausforderungen und Krisen zu bewältigen. Die Gefahr von Burnout und Verbitterung sowie vorzeitigem Abbruch des Entwicklungshilfe-Einsatzes wird deutlich verringert. Die Telefonate dauern etwa ein Stunde und finden je nach Bedarf einmal monatlich bis einmal wöchentlich (im Krisenfall) statt.

Häufige Themen dieser Coaching-Prozesse sind:

- ▶ Rollenklärung im Projekt, Eingrenzung und Präzisierung der Aufgabenfelder
- ▶ Interkulturelle Erfahrungen und Kulturschock
- ▶ Ängste
- ▶ Grenzen setzen
- ▶ Stress
- ▶ Sicherheit, speziell in Kriegsgebieten
- ▶ Eigene (europäische) Maßstäbe der Sicherheit leben, auch wenn Betroffene vor Ort wesentlich stärker gefährdet sind

Die Begleitung durch Coaching wird über den gesamten Zeitraum des Auslandseinsatzes hinweg aufrechterhalten, ein Fixkontakt pro Monat ist vorgesehen. (Eine Dauerbegleitung dieser Art wird meist Supervision genannt. Von den Organisationen wurde der Begriff Coaching oder Stressbegleitung gewählt, weil dieser besser angenommen wird.) Der Gesamtprozess wird eingeleitet, indem die Ausreisenden vor dem Einsatz ihren Coach kennenlernen und in etwa sechs Stunden präventiv persönliche Strategien der Stressbewältigung erarbeiten. Auch für individuelle Themen ist dabei Zeit, oft wird der Abschied vom vertrauten Lebensstil in Europa angesprochen. Da Entwicklungshilfe-Einsätze im Normalfall mehrere Jahre dauern, wird während des Heimaturlaubes bei Bedarf ein eintägiger Reflexionstag mit Coach angeboten. Im Coaching wird die autonome Lösungsfindung der ratsuchenden Person unterstützt.

Wesentliche Interventionen

- ▶ **Zuhören und Nachfragen** unterstützt, das eigene Erleben einzuordnen, zum Beispiel persönliche Motivationskrisen als normal zu betrachten. Hoch engagierte Menschen neigen manchmal dazu, eigene Bedürfnisse zu übergehen und an sich zu zweifeln, wenn sie in sich Widerwillen und Aggression hochkommen spüren. Wenn z.B. ein Entwicklungshelfer meint, er hätte „schreckliche“ Gefühle, es stünde „ganz schlimm“ um seine Arbeitshaltung, dann frage ich:



Begleiten im Rahmen von Beratungen

- „Welchen Sinn könnten diese Gefühle haben?“
 - „Wenn ‚Ganz-schlimm‘ eine Funktion hat, die auf etwas hinweisen möchte, welche Funktion ist das?“
- **Umformulieren**, ich nenne es Reframing (etwas in einem neuen Rahmen sehen), hilft ebenfalls, Sichtweisen auszuweiten oder zu verändern, zum Beispiel Überforderungsgefühle als Signal zu sehen, mehr auf sich zu schauen.
- **Ressourcen-Orientierung** stärke ich etwa durch Fragen, wie z.B.:
- „In welcher Situation ist dieser Druck nicht da?“
 - „Wann erlebst du dich im Gleichgewicht?“
 - „Was hattest du vor dem Einsatz – zu Hause – für Strategien, für dich zu sorgen?“
- **Zielarbeit** und **Umsetzung** gelingt oft durch positive, ermutigende Leitsätze, in denen sich Betroffene das Resümee eines Coaching-Prozesses aufschreiben.



Maria Lahninger in
Papua Neuguinea,
1979.

Praxisbeispiel Flüchtlingsarbeit

Eine Entwicklungshelferin in Afrika hatte eine akute psychosomatische Krise. Sie arbeitete mit traumatisierten Menschen, die alles verloren hatten. Im Gespräch über ihre Gefühle kam ihre eigene Familiengeschichte hoch: Sie stammte selbst aus einer Familie, die in der Nazizeit Vertreibung und Flucht erlitten hatte. In der Auftragsklärung war es mir wichtig, den Coaching-Prozess auf das Hier-und-jetzt in Afrika zu beschränken und die Familiengeschichte bewusst auszuklammern: Für Psychotherapie gibt es in der Organisation eine andere Anlaufstelle, solche Themen können in einem Heimaturlaub bearbeitet werden. So arbeiteten wir dann daran, wo die Entwicklungshelferin ihre Grenzen steckt und welche Warnsignale ihr deutlich machen, dass sie mehr für sich sorgen muss. Um mehr Distanz zur Betroffenheit in der Arbeit zu gewinnen, entschied sie sich zu übersiedeln, an Wochenenden bewusst nicht zu arbeiten, mehr und regelmäßiger Sport zu betreiben, sich gezielt Erholung und schöne Erlebnisse zu gönnen und in manchen Situationen das stimmige Neinsagen bewusst zu üben.

Praxisbeispiel Straßenkinder

Ein Entwicklungshelfer reiste hoch motiviert nach Afrika, um mit Straßenkindern zu arbeiten. Zunächst war alles spannend, er war begeistert von vielem, was in Afrika anders ist als bei uns. Nach einigen Wochen wurde er immer müder, spürte immer weniger Motivation, war immer öfter von kleinen Herausforderungen genervt. So passierte es ihm, dass er Bettler unvermittelt anschrie,

¹ Insbesondere: Arbeitsgemeinschaft für Entwicklungshilfe (AGEH), Köln, www.ageh.de, und Evangelischer Entwicklungsdienst e.V. (EED), Bonn, www.eed.de. Ein Teil dieses Beitrags wurde passenderweise in einem Telefongespräch erarbeitet.



sie sollten ihn in Ruhe lassen, und dass er kurz darauf in Tränen ausbrach. Zusätzlich zum Erleben dieses Tiefs sagte er sich: „Das darf mir doch nicht passieren: so aggressiv sein, so wenig positive Motivation!“

Im Gespräch gestand sich der Entwicklungshelfer ein, dass er den vielen Frust bisher hinuntergeschluckt hatte, es nicht wahrhaben wollte, dass das Projekt nicht seinen idealistischen Vorstellungen entsprach und dass die Zusammenarbeit mit Einheimischen für ihn schwierig war. Er konnte die wechselhafte Motivation von afrikanischen Mitarbeitern und ihre Mentalität schwer ertragen.

Ziel des Coaching-Prozesses war zuallererst die Frage zu prüfen: Will ich hier weiterarbeiten? Der Betroffene entschied sich, seinen Einsatz in Afrika fortzusetzen, jedoch um ein Jahr zu verkürzen und Strategien gegen die Überforderung zu erarbeiten, Schutzräume zu schaffen, um auf die Andersartigkeit der Einheimischen wieder wertschätzend reagieren zu können. Eine Kernfrage war: Wie kommuniziere ich das, was für mich nicht passt, möglichst offen und zugleich so, dass andere dies am ehesten annehmen können? Wesentliche Coaching-Schritte waren auch, den Aufgabenbereich neu zu definieren, um möglichst nachhaltige Arbeit inmitten eines schwierigen Umfeldes zu leisten. Diese neu definierten Arbeitsbereiche umfassten Lehrerfortbildung in deren Freizeit (um von vornherein eher ernsthaft Motivierte zu selektieren) sowie die unmittelbare Betreuung von einzelnen Straßenkindern, zum Beispiel durch Initiativen, diese in Pflegefamilien vor Ort unterzubringen.

Grenzen und Chancen

Da ich auch Familientherapeutin bin, erlebe ich es manchmal als Herausforderung, mich auf das coachende Begleiten der aktuellen Lösungssuche in der Entwicklungshilfearbeit zu beschränken. Immer wieder tauchen Zusammenhänge aus der Lebensgeschichte der Betroffenen auf, die im Coaching bewusst nicht Thema sein sollen. Mein Arbeitsauftrag lautet: eine Fachkraft in ihrer Arbeit unter schwierigen Bedingungen zu begleiten (und nicht, sie zu therapieren).

Es kommt auch vor, dass ich Einzelne als zu wenig belastbar für den gewählten Einsatz einschätze, in solchen Fällen kann Coaching wenig bewirken und ich gebe entsprechende Rückmeldungen an die Fachkraft. Den Rahmen des Coachings sprengte ich manchmal, wenn sich Ratsuchende in aktuellen Krisen ohnmächtig und hilflos erleben, in solchen Akutsituationen gebe ich auch Ratschläge: „Versuch doch mal Folgendes ...“

Ich kann in dieser Arbeit auf vielseitige Erfahrung auch aus eigenen Entwicklungshilfeinsätzen zurückgreifen und rasch tauchen in mir Bilder auf, in welcher Situation sich die betroffene Person, mit der ich telefoniere, befindet. So muss ich diese meine Bilder manchmal bewusst auf die Seite stellen, um die jeweils individuelle Lösungsfindung zu begleiten.

