



universität
wien

MASTER THESIS

Titel der Master Thesis /Title of the Master's Thesis

Unbewusste Dynamiken in der Flüchtlingshilfe und deren Spiegelung in der Supervision

verfasst von /submitted by

Inge Eichsteiner BEd

angestrebter akademischer Grad /in partial fulfillment of the requirements for the
degree of

Master of Science (Supervision und Coaching) (MSc)

Wien 2017 / Vienna 2017

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
Postgraduate programme code as it appears
on the student record sheet:

A 992 820

Universitätslehrgang lt. Studienblatt/
Postgraduate programme as it appears on the
student record sheet:

Supervision und Coaching

Betreut von / Supervisor:

Dr.in Kornelia Steinhardt

„Das leichte Unbehagen, das ich empfand, sagte mir, dass es hier etwas zu verstehen gäbe.“

Georges Devereux

Kurzbeschreibung

Diese Masterarbeit beschäftigt sich mit der Frage nach den Besonderheiten eines spezifischen und jungen Arbeitsfeldes für die Supervision: Dem der Flüchtlingsbetreuung. Es wird versucht, ausgehend von praktischen Supervisionserfahrungen, zu ergründen, welche psychodynamischen Phänomene wirksam sind. Der Theorieteil behandelt Übertragungs- und Gegenübertragungsgeschehen, Widerstand und Abwehr. Es werden Einblicke in die konkrete Supervisionsarbeit im Arbeitsfeld gegeben. Geflohene Menschen leiden häufig an Traumafolgestörungen. Wie Traumatisierungen entstehen und welche Auswirkungen diese auf Helferinnen haben, wird erörtert. Im empirischen Teil werden die Ergebnisse von Interviews mit Expertinnen und Erkenntnisse aus einem Praktikerinnen-Workshop zusammengefasst. Die Supervisorinnen nehmen Stellung, wie Supervision in Projekten mit geflohenen Menschen erlebt wird und welche Besonderheiten sich zeigen.

Wesentliche Erkenntnisse dieser Arbeit sind: Die gesellschaftspolitische Relevanz des Themas macht es unüberschaubar und vielschichtig und erfordert möglicherweise einen neuen Zugang zur Supervision. Stabile Organisationsstrukturen, Professionalisierung, multiprofessionelle Teams und Zeit für Reflexion helfen, die Qualität der Arbeit zu sichern sowie die körperliche und psychische Gesundheit der Beschäftigten zu erhalten.

Abstract

This master thesis deals with the characteristics of supervision in the field of refugee relief, a relatively recent field of work. Starting with personal experience in this field, relevant psychodynamic phenomena are discussed. The theory section covers transference and countertransference dynamics, resistance and repression. Practical supervision experience in the specific field is described. Refugees frequently suffer from post-traumatic stress disorder. It is discussed how these disorders develop and how they affect those working with these clients. The empirical section summarizes the findings of expert interviews and the results of a workshop with supervisors working with refugee aid workers. The interviewees discuss their experience and the particular features of refugee projects.

Key findings are: The complexity of the subject is increased by its socio-political topicality which possibly demands an innovative approach to supervision. Stable organisational structures, high professional standards, multi-professional teams and sufficient time for reflection ensure a high quality of work and sustain the physical and mental well-being of the employees.

Inhalt

1	Einleitung, Motivation und Hinführung zur Fragestellung.....	6
2	Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung.....	10
2.1	Arbeitsgegenstand und Besonderheiten: Die Flüchtlinge	10
2.2	Die NGO und die Einrichtung: Das Flüchtlingshaus	11
2.3	Die Helferinnen im konkreten Arbeitsfeld und deren Arbeitsaufgaben.....	12
3	Psychodynamische Phänomene.....	15
3.1	Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene	15
	Ursprünge.....	15
	Spiegelphänomene	16
	Störende Spiegelungen erkennen und auflösen.....	19
	Weiterentwicklung des Spiegelphänomen-Konzeptes	20
	Übertragung und Gegenübertragung in der Supervision	21
3.2	Widerstand.....	25
3.3	Abwehr	28
4	Supervision im Arbeitsfeld – Aufgaben und Ziele, Motivation und Widerstand	30
4.1	Was ist Supervision?	30
4.2	Nutzen von Supervision in der Flüchtlingsarbeit	31
4.3	Inwiefern ist das Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung spezifisch?.....	32
4.4	Leitlinien für supervisorisches Handeln im Flüchtlingsbereich.....	33
5	Für das Arbeitsfeld typische Vorkommnisse: Psychotrauma und Traumafolgen	35
5.1	Definition von Trauma	35
5.2	Klassifikation von Traumata	36
5.3	Körperliche und psychische Verarbeitung traumatischer Ereignisse	37
5.4	Traumafolgen.....	39
6	Sekundäre Traumatisierung, Übertragung, berufliche Deformation und die Helferpersönlichkeit.....	41
6.1	Folgen und Risiken für Helferinnen in der Arbeit mit traumatisierten Klientinnen	41
	Theoriemodelle	41
	Konzept Gegenübertragung.....	45
	Berufliche Deformation.....	47
6.2	Helferinnen	48
6.3	Zusammenfassung	49
7	Empirische Untersuchung	51

7.1	Die Auswahl der Forschungsmethode	51
7.2	Die Expertinneninterviews	52
7.3	Der Kategorieleitfaden	54
7.4	Darstellung der empirischen Daten	55
	Kategorie 1: Das Spannungsfeld der Supervisorin	55
	Kategorie 2: Die Psychodynamik der Flucht.....	57
	Kategorie 3: Die Helferinnen	60
	Kategorie 4: Die Struktur	64
	Kategorie 5: Was sonst noch auffällt	65
	Kategorie 6: Psychodynamische Phänomene	67
	Kategorie 7: Themen in der Supervision	70
	Kategorie 8: Strategien zur Salutogenese	72
7.5	Diskussion des Fallbeispiels.....	75
	Reflexion der Fallarbeit aus Kapitel 2.....	75
	Spontane Übertragungen im Arbeitsfeld und in der Supervision.....	78
8	Erkenntnisse und Folgerungen.....	82
8.1	Die Komplexität der Thematik und das gesellschaftspolitische Spannungsfeld.....	82
8.2	Die hohe Übertragungsintensität und die Häufung weiterer psychodynamischer Phänomene	83
8.3	Die Besonderheiten der Einrichtungen und der Helferinnen	85
8.4	Persönliche Nachbemerkingen	87
	Literatur.....	89
	Abbildungsverzeichnis:	92
	Anhang: Transkripte.....	93
	Interview mit N1	93
	Interview mit N2	101
	Interview mit N3	111
	Zusammenschau aus dem Workshop (W)	123
	Wiederkehrende Erfahrungen im Supervisionskontext (N4).....	127

1 Einleitung, Motivation und Hinführung zur Fragestellung

Gruppendynamische Prozesse und deren psychoanalytischen Deutungsversuche haben mich sowohl in meiner Ausbildungsgruppe, als auch in meinen ersten Schritten in der Supervision von Einzelpersonen und Teams stark beschäftigt und beschäftigen mich weiterhin. Es wurde für mich offenkundig, dass Vorkommnisse in Beziehungen, Arbeitsprozessen und spezifischen Arbeitsfeldern nicht ausschließlich nach dem äußeren Erscheinungsbild interpretiert werden dürfen. Die symbolische und unbewusste Bedeutung scheint mindestens ebenso viel Aufschluss über Geschehenes zu geben und damit ein unabdingbares diagnostisches Instrument darzustellen. Als systemisch ausgebildete Psychotherapeutin fehlte mir bis dato eine brauchbare Erklärung für diese Geschehnisse, was bei mir ein Unwohlsein im Erleben ausgelöst hat.

In meiner Supervisionstätigkeit mit den Betreuerinnen¹ eines Flüchtlingshauses fällt mir auf, dass Unausgesprochenes und Unbewusstes die Supervisandinnen in vielerlei Hinsicht beeinflusst: Dies betrifft primär deren Arbeitsweise sowie weiters die Wahrnehmung ihrer Arbeit. Im Arbeitsfeld „Flüchtlingsbetreuung“ wirkt zudem eine spezielle Dynamik: Auffällig ist die allgemein hohe Fluktuation von Mitarbeiterinnen. Viele wechseln die Betreuungseinrichtung, ändern ihr Beschäftigungsausmaß, oder verabschieden sich in Ausbildungsauszeiten. Offene Stellen bleiben lange unbesetzt und es ist schwierig, neue Mitarbeiterinnen zu finden. Meiner Beobachtung nach arbeiten wenig Männer als Flüchtlingsbetreuer. Die von mir supervidierten Betreuerinnen meinten, wenn sich welche dazu entschließen, kündigen sie nach kurzer Zeit wieder, da sie sich überlastet und überfordert fühlen. Auch die Berufswahl einer Betreuerin wird durch das eigene Erleben von Migration bewusst, aber auch unbewusst mit beeinflusst. Biografische Erlebnisse und Herkunft haben möglicherweise auf viele Menschen in helfenden Berufen einen wesentlichen Einfluss. Manche Mitarbeiterinnen haben eine eigene Traumabiografie. Die Konfrontation mit psychotraumatischem Geschehen scheint eine Konstante in der Flüchtlingsarbeit zu sein: Bei manchen Helferinnen als selbst Betroffene oder auch mittels Übertragung durch das zum Großteil traumatisierte Klientel im Helfersystem oder auch im Beratungssystem der Supervision. Wesentlich für mich als Beraterin scheint mir, dass nicht nur die Supervisandinnen von diesen „diffusen Dynamiken“ betroffen sind. Diese sind auch für mich als Supervisorin wahrnehmbar und spürbar. Diese Überlegungen weckten in mir die Forschungsneugierde, und ich möchte mich deshalb mit „dem Ungreifbaren“ im Arbeitsfeld Flüchtlingshilfe befassen.

Die Psychoanalyse beschäftigt sich mit innerpsychischen Konfliktdynamiken. Diese unbewussten Vorgänge bleiben der Beobachterin auf den ersten Blick verborgen, wie es in dem Eisbergmodell beschrieben wurde: Nur die Spitze ist sichtbar, das dynamische Unbewusste, von dem Freud spricht, befindet sich im Verborgenen. Aber auch in der Dynamik einer Organisation wird Unbewusstes wirksam. Im Organisationssystem ergibt sich ein Spannungsfeld von Konfliktdynamiken.

¹ Soweit im Folgenden Berufsgruppen oder Personenbezeichnungen Verwendung finden, so ist stets auch die männliche Form gemeint.

Fragestellung

Als systemische Familientherapeutin und lernende Supervisorin stelle ich mir folgende Frage: **Was ist das Spezifische am Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung und wie zeigt es sich in der Supervision?**

Aufbau der Arbeit

Aufgrund meiner praktischen Erfahrungen als Supervisorin von Flüchtlingsbetreuerinnen interessieren mich vor allem die speziellen Dynamiken im **Arbeitsfeld Flüchtlingshilfe**. Im zweiten Kapitel gehe ich deshalb der Fragestellung nach, welche spezifische Wirkung das Arbeitsfeld auf die Supervisandinnen hat. Deshalb erscheint es mir wichtig, dem Thema **Flucht** Raum zu geben. Ich beziehe mich auf den Beitrag von Becker (2003) und beschreibe den Arbeitsgegenstand – die Flüchtlinge, die konkrete Organisation und die Arbeitsaufgaben der professionellen Helferinnen.

Um die genannten Fragen beantworten zu können, möchte ich mittels psychodynamischem Zugang auf das Arbeitsfeld blicken. Deshalb beschäftige ich mich im dritten Kapitel mit einigen grundlegenden psychodynamischen Begriffen und Konzepten und beziehe mich dabei auf die Publikationen von Kutter (2009) und Oberhoff (2009). Im Sinne der Überschaubarkeit beschränke ich mich auf **Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene** (auch Spiegelphänomene und Widerspiegelungen), **Widerstand** und **Abwehr**.

In Kapitel vier zeige ich den Nutzen von **Supervision im Arbeitsfeld** auf. Ich beziehe mich auf Gruber-Seidl und Tobler (2015) und aus Ermangelung von spezifischer Literatur ziehe ich im Theorieteil auch eigenen Beobachtungen heran. Weiters stelle ich die Leitlinien für Supervisorisches Handeln (Obermeyer 2017) dar.

Im fünften Kapitel möchte ich mich mit den **Ursachen von Psychotraumata** und den **Traumafolgen** auseinandersetzen. Menschen, die aus Kriegsgebieten oder vor Repression oder Bedrohung geflohen sind, lassen die reale Bedrohung hinter sich. In Gedanken, Träumen oder Körperempfindungen werden sie aber häufig schmerzhaft an ihre Erlebnisse erinnert und dadurch auch an der Aufnahme einer Alltagsroutine im neuen Gastland (Sprache lernen, Wohnungs- und Arbeitssuche etc). gehindert. Die UNHCR-Publikation von Siebert und Pollheimer-Pühringer (2016) liefert aktuelle Daten und Hintergründe.

Trauma ist ein Begriff, der in der heutigen Zeit geradezu inflationär gebraucht wird. Traumatische Ereignisse scheinen, wenn man der Medienberichterstattung folgt, an der Tagesordnung. Auch in meiner psychotherapeutischen Arbeit frage ich mich manchmal, ob es überhaupt Menschen gibt, die nicht traumatisiert sind? Ist jedes schreckliche Erlebnis ein Trauma? Hat jedes Trauma eine Folgewirkung? Ich möchte die seelische **Traumatisierung** aus psychodynamischer Sicht kurz beschreiben und weiters auf die Symptome und Diagnosen von Traumafolgestörungen eingehen (Reddemann und Dehner-Rau, 2013, sowie Fischer und Riedesser, 1998).

In der Überlegung, wie Übertragungsgeschehen in der Supervision von Arbeit mit Flüchtlingsbetreuerinnen wirksam wird, bin ich in meiner Recherche in einer Fortbildung bei Dr. Klaus Mihacek – er ist ärztlicher Leiter des psychosozialen Zentrums ESRA² - auf das Thema der Auswirkungen auf die Behandlerinnen von Traumaopfern gekommen. Mit dem **beruflichen Risiko für Helferinnen** beschäftige ich mich im sechsten Kapitel meiner Arbeit. Wie wirkt die Beschreibung der Betroffenen auf Helferinnen bzw. welche Folgen haben diese Schilderungen und das empathische Mitspüren für Flüchtlingsbetreuerinnen und zuletzt auch für Supervisorinnen? Wie verhält es sich mit der „Ansteckung“ der Helferinnen in der Arbeit mit ihren Klientinnen?

Es gibt hierzu einige sehr unterschiedliche Ideen und Konzepte, mit denen sich die Psychotraumatologieforschung befasst. Auf der einen Seite des Spektrums finden sich eher pathologisierende Deutungsversuche bezüglich der Auswirkungen auf die professionellen Helferinnen wie die Sekundärtraumatisierung, die stellvertretende Traumatisierung, die Mitgefühlerschöpfung oder der sekundäre traumatische Stress. Eine verwandte Sichtweise spricht von Folgen für die Helferinnen, die in ihrer Symptomatik einer Posttraumatischen Belastungsstörung nahekommen. Burn-Out als Folge von beruflicher Belastung oder klassische Stresssymptome werden ebenso als berufliche Risiken beschrieben. Ob die Helferpersönlichkeit an sich und die für die Arbeit mit Menschen notwendige Empathiefähigkeit Risikofaktoren für berufliche Deformation sein können, möchte ich ebenfalls herausfinden. Auf der anderen Seite des Spektrums findet sich Konzepte, die eine Handlungsfähigkeit seitens der Helferin postulieren, wie jenes des verwundeten Heilers, post-traumatic growth oder Salutogenese.

Dieser breite Fächer von Theorien ist es im Kontext der Supervision in der Flüchtlingsbetreuung wert beleuchtet zu werden. Mich interessiert, ob sich Primärtraumata oder einige der beschriebenen Konzepte bei Helferinnen von Traumaopfern in der Supervision zeigen. Hierzu ziehe ich unter anderem die Arbeiten von Pross (2009), Frank (2010) sowie Fengler und Sanz (2011) heran.

Aus meinen Beobachtungen und Recherchen ergaben sich spezielle, das Arbeitsfeld betreffende Fragen im Hinblick auf die Supervisionstätigkeit, die ich mit Expertinnen besprochen habe. Pross (2009) und Fengler (1998) beziehen sich in ihren Publikationen häufig auf Psychotherapeutinnen und beratende Helferinnen. Die Brücke zur Supervision wird selten geschlagen. Das habe ich in meinem kleinen empirischen Forschungsvorhaben versucht.

Im siebten Kapitel, das das Herzstück meiner Thesis ausmacht, stelle ich drei durchgeführte **Expertinneninterviews** und die **Beiträge eines Workshops** dar. Ich habe im Feld Flüchtlingsbetreuung tätige Supervisorinnen befragt, welche Dynamiken sie in ihrer praktischen Arbeit ausmachen und welche speziellen Belastungsfaktoren für professionelle Helferinnen und Supervisorinnen im Flüchtlingsbereich auftreten. Unter anderem habe ich folgende Fragen gestellt: Gibt es spezifische Stresssymptome bei den Supervisandinnen? Wie wird die Übertragungsdynamik in Bezug auf Traumata erlebt?

² Das Zentrum in Wien ist auf Spätfolgen und Erkrankungen des Holocaust- und Migrations-Syndroms spezialisiert (www.esra.at).

Welche Ressourcen werden als besonders schützend wahrgenommen? Haben die strukturellen Faktoren der Einrichtung eine protektive Wirkung, wie dies in der Studie von Smith (in Pross 2009) gezeigt wurde? Als empirische Forschungsmethode stütze ich mich auf die Inhaltsanalyse nach Mayring (2010).

Das Material aus den Experteninterviews wird mit der Darstellung meiner eigenen **Fallarbeit** ergänzt.³ Ich versuche das Übertragungsgeschehen zwischen traumatisierten Klientinnen und Helferinnen einerseits, und seine Sichtbarwerdung in der Supervision andererseits, zu beobachten und zu beschreiben. Viele im Arbeitsfeld auftauchende Dynamiken spiegeln sich auch in der Supervision.

Ich beschreibe, welche Einflüsse das generierte Wissen und das Erspüren des Unbewussten auf meine supervisorische Haltung und meine Beraterische Vorgangsweise haben. Damit ist die Hoffnung verbunden, dass mein Fokus als Beobachterin von Offensichtlichem und Symbolischem den Supervisandinnen dienlich ist, schwierige Arbeitssituationen, Teamkonflikt, sowie auftretende Emotionen besser einzuordnen und konstruktive Lösungen für Probleme im Arbeitsfeld zu entwickeln. Diese Erfahrungen und meinen **Erkenntnisgewinn** reflektiere ich im achten Teil der Arbeit.

³ Aus Gründen der Anonymisierung werden dabei weder der Name der Flüchtlingsorganisation, noch der Ort des Flüchtlingshauses genannt.

2 Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung

Ausgehend von meinen Erfahrungen als Supervisorin im Arbeitsfeld möchte ich mich zuerst dem Arbeitsgegenstand – der Betreuung von Flüchtlingen – zuwenden. Die Begrifflichkeit ist nicht einfach. Später nenne ich die Flüchtlinge Klientinnen, obwohl nicht klar ist, ob diese tatsächlich einen Auftrag an ihre Helfer haben. Ich gebe einen Einblick über das Versorgungsangebot für die Asylwerber und gehe dann näher auf die Organisation und die konkrete Einrichtung ein, für die ich tätig bin. Den Fokus richte ich auch auf die konkreten Arbeitsaufgaben der Flüchtlingsbetreuerinnen. Das Fallbeispiel findet seine Fortsetzung in der empirischen Untersuchung im Kapitel 7.5, in dem Ergebnisse aus Expertinneninterviews und eigene Beobachtungen aus der Supervisionsarbeit diskutiert werden (Kapitel 8).

2.1 Arbeitsgegenstand und Besonderheiten: Die Flüchtlinge

Nach der Genfer Flüchtlingskonvention von 1951 ist ein Flüchtling eine Person, die sich *"aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will ..."*⁴

Laut UNHCR⁵ befinden sich weltweit 44 Millionen Menschen auf der Flucht, die Hälfte davon sind Kinder und Jugendliche. 2015 haben laut einer Statistik des Bundesministeriums für Inneres etwa 88.900 und 2016 42.100 Menschen Asylanträge in Österreich gestellt.⁶ Es ist davon auszugehen, dass ein großer Teil der Menschen, die als Schutzsuchende⁷ nach Österreich kommen, Traumatisierungen erfahren haben (vgl. dazu Kapitel 4). Menschen, die Gewalt erleben oder beobachten mussten, haben mit körperlichen, seelischen und sozialen Folgen zurechtzukommen. Stresssymptome wie Anspannung, die Unfähigkeit sich zu entspannen, Herzrasen, Zittern, Angstschweiß, Atemnot oder Übelkeit, sowie über Jahre andauernde Schlaflosigkeit zählen zu den körperlichen Hauptsymptomen. Viele Flüchtlinge leiden an den Bildern des Grauens und der Flucht, die sie in Form von „Flashbacks“ im Wachzustand oder in Alpträumen immer wieder einholen. Angststörungen und ausgeprägtes Vermeidungsverhalten von Auslösesituationen von bedrohlichen Erinnerungen schränken häufig das Leben der geflohenen Menschen ein. Menschen die extreme Gewalt erfahren oder beobachtet haben, bezweifeln häufig die Existenz von Menschlichkeit und vermeiden das Eingehen von konstanten, längerdauernden oder intimen Beziehungen. Oft wirkt sich die jahrelange Übererregung ihres vegetativen Nervensystems auf ihre Affektregulation aus, und deshalb können solche Menschen leichter reizbar sein oder zu aggressivem Verhalten

⁴ <http://www.unhcr.org/dach/de/ueber-uns/wem-wir-helfen/fluechtlinge>, o. A. 9.10.2017

⁵ Flüchtlingskommissariat der Vereinten Nationen

⁶ http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/start.aspx, o. A., 26. 1. 2017

⁷ Ich verwende abwechselnd die Begriffe: Flüchtlinge, Migrantinnen, Schutzsuchende, Asylwerberinnen, Geflohene.

tendieren, was soziale Konflikte und Beziehungsstörungen fördert. Kinder zeigen oft auffälliges Verhalten oder entwickeln sich zurück. Bereits Erlerntes geht verloren. Flüchtlingskinder neigen weiter dazu, elterliche Verantwortung zu übernehmen, es kommt zu einer Umkehr, der sogenannten Parentifizierung, und Kinder verlieren damit ihr Kindsein. Eltern sehen häufig ihren einzigen Lebenssinn in ihren Kindern und überfordern diese damit. Sie haben keinen Zugang zu ihrer fürsorglichen Elternhaltung und sind nicht in der Lage, ihren Kindern Halt zu geben, wofür sie sich schuldig fühlen (vgl. die Website des Flüchtlings-Beratungszentrums „Refugio München“ sowie Siebert und Pollheimer-Pühringer 2016, 21ff.).

2.2 Die NGO und die Einrichtung: Das Flüchtlingshaus

In Österreich gibt es ein gesetzlich geregeltes und flächendeckend wirksames System, Asylwerberinnen zu betreuen (= die Grundversorgung). Die Grundversorgung wird entweder von NGOs⁸ oder seit 2002 auch von privaten Unternehmen übernommen. Die deutsche Firma European Homecare bekam den Zuschlag, weil sie Flüchtlingsversorgung zu einem solch geringen Preis angeboten hatte, wie es die großen NGOs in Österreich (Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz, Volkshilfe etc.) nicht vermögen. Eine derart ökonomisierte Betreuung, wie durch das Unternehmen ORS Service GmbH, welches European Homecare abgelöst hat, können und wollen die NGOs nicht bieten, auch wenn sie ebenso auf Wirtschaftlichkeit achten. *„Die Kosten der Flüchtlingsbetreuung werden auf ein Minimum reduziert, die angebotene Betreuungsleistung möglichst geringgehalten, die Organisationsstrukturen schlank konzipiert und die Auswahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird primär am zu zahlenden Lohn gemessen“* (Frühwirth und Lachmayer 2015, zit. nach Horaczek, 2017).

Die Kosten für die Grundversorgung werden von der öffentlichen Hand übernommen. Die NGO⁹, in der ich als Supervisorin tätig war, ist eine Organisation, die Unterstützung in unterschiedlichen Bereichen anbietet. Dazu gehört unter anderem die Unterstützung von Asylwerberinnen. Hierfür gibt es:

- Beratungsstellen für Asylwerberinnen.
- Mobile soziale Betreuung (für Menschen in der Grundversorgung, die in Privatunterkünften untergebracht sind).
- Rückkehrhilfe für Asylwerberinnen, die kein Bleiberecht erhalten, um eine Rückkehr in Würde (statt Abschiebung) zu ermöglichen.
- Spielgruppen für Flüchtlingskinder zur psychosozialen Nachsorge, um Ruhe und Geborgenheit zu erleben.
- Anlaufstelle für Bewohnerinnen der Region, wo sich eine große Flüchtlingsbetreuungsstelle befindet. Soll zur Konfliktsdeeskalation beitragen.
- Flüchtlingshäuser: Hier wohnen Asylwerberinnen in der Grundversorgung bis maximal vier Monate nach der Anerkennung des Asylantrags. Es handelt sich um

⁸ Non-Governmental Organization (Nichtregierungsorganisation).

⁹ Im Folgenden ist aus Gründen der Anonymisierung stets von *der* NGO die Rede.

Selbstversorgerquartiere. Die Asylwerberinnen werden bei der Alltagsbewältigung, Behördenkontakten, Vermittlung von Deutschkursen und in der Tagesstrukturierung unterstützt. Die NGO betreibt viele solcher Flüchtlingshäuser.

In einem dieser Flüchtlingshäuser, das sich in einer Kleinstadt befindet, arbeitet die Flüchtlingshelferin, die meine Supervisionsleistung zuerst im Einzelsetting, dann in der Gruppe mit anderen Flüchtlingshelferinnen in Anspruch nahm. Im Folgenden beschreibe ich meine Erfahrungen aus diesen Supervisionen, ergänzt durch Erkenntnisse aus meiner psychotherapeutischen Arbeit mit Flüchtlingen.

2.3 Die Helferinnen im konkreten Arbeitsfeld und deren Arbeitsaufgaben

Im Folgenden möchte ich aus meiner Einzel-Supervisionsarbeit mit der Flüchtlingshelferin im Flüchtlingshaus einer österreichischen Kleinstadt berichten. Zu Beginn möchte ich ein Fallbeispiel aus den Medien schildern:

„Ob sie private Probleme habe, wollte der Arzt wissen. Aber das Problem war eher, dass privat nicht mehr privat war. Das, was sie täglich in der Arbeit erlebt hatte, schleppte sie wie einen schweren Rucksack, den sie nicht ablegen konnte, mit nach Hause. Die vielen traurigen Kinder, die viele Arbeit, die nie wirklich erledigt war – all das hatte zu chronischen gesundheitlichen Beschwerden geführt“ (Riss 2016, 25).

Das Zitat stammt aus dem Portrait einer 41-jährigen Irakerin in der Tageszeitung „Der Standard“, die vor acht Jahren nach Österreich geflohen war und Sommer 2015 begonnen hatte, für den Samariterbund unbegleitete, minderjährige Flüchtlingsmädchen zu betreuen. Inzwischen hat die Helferin, selbst Mutter zweier Töchter, den Job aufgegeben und ist wieder als Informatikerin tätig. Obwohl sie, wie berichtet wird, eine starke Frau ist, waren die Belastungen in der Flüchtlingsbetreuung zu hoch für sie: *„Das, was der Anblick dieser kleinen schlafenden Menschen in ihr ausgelöst hat, beschrieb die Universitätsdozentin für Informatik damals so: ‚Sie sind so alleine. Als ich gekommen bin, war ich 35 und eigentlich erwachsen genug. Trotzdem gab es immer wieder diesen Moment, in dem ich mich auch so alleine gefühlt habe‘“ (Riss 2016, 25).*

Was die Helferin hier beschreibt, sind Übertragungsprozesse. Selber mit dem Schicksal und den Leiden der Flucht bestens vertraut, aktivieren diese jungen Menschen in ihr bekannte, erlebte und erlittene Beziehungserfahrungen. Diesen Belastungen standzuhalten und Selbsterlebtes von den Geschehnissen im Arbeitsfeld zu differenzieren, besser zu integrieren und zu reflektieren, könnte mit Hilfe von Supervision im Idealfall gelingen. Die Helferin alleine der Dynamik des Feldes zu überlassen, scheint eher aussichtslos. Dieser Fall zeigt mir, dass besonders im Arbeitsfeld Flüchtlingshilfe die Begleitung und Supervision und das Wahrnehmen von Übertragungsphänomenen wesentlich ist.

Ich greife auf die Protokolle der Supervisionsstunden mit der oben genannten Flüchtlingshelferin zurück. Mir fällt auf, wie mannigfaltig die Themen und wie chaotisch und schnell wechselnd die Fragestellungen sind, die in der Supervision auftauchen. Ich vermute, dass auch hier eine Übertragung der Arbeitsfeldatmosphäre auf die Atmosphäre in der Supervisionssitzung stattfindet.

Das Flipchart, das im Arbeitsprozess der Supervision entstanden ist, ist als Abbildung eingefügt und zeigt, wie vielfältig die Themen sind, die die Supervisandin bewegen. Auch in den Supervisionseinheiten sind viele Fragestellungen in kurzer Zeit zu besprechen, was die Arbeitssituation der Supervisandin widerspiegelt.

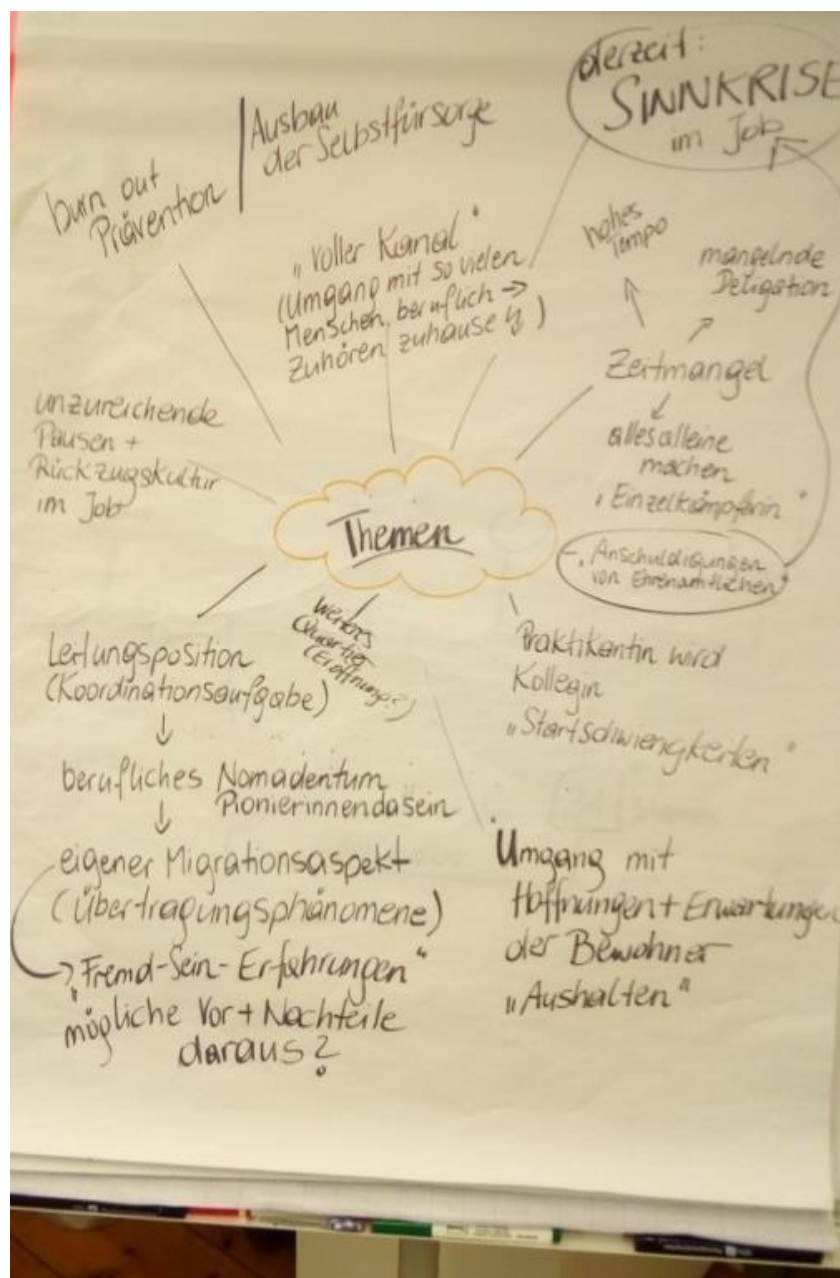


Abbildung 2: Reiche Themensammlung der Supervisandin

In der konkreten Flüchtlingsbetreuungsarbeit ist es erforderlich, viele Tätigkeiten in kurzer Zeit zu erledigen.

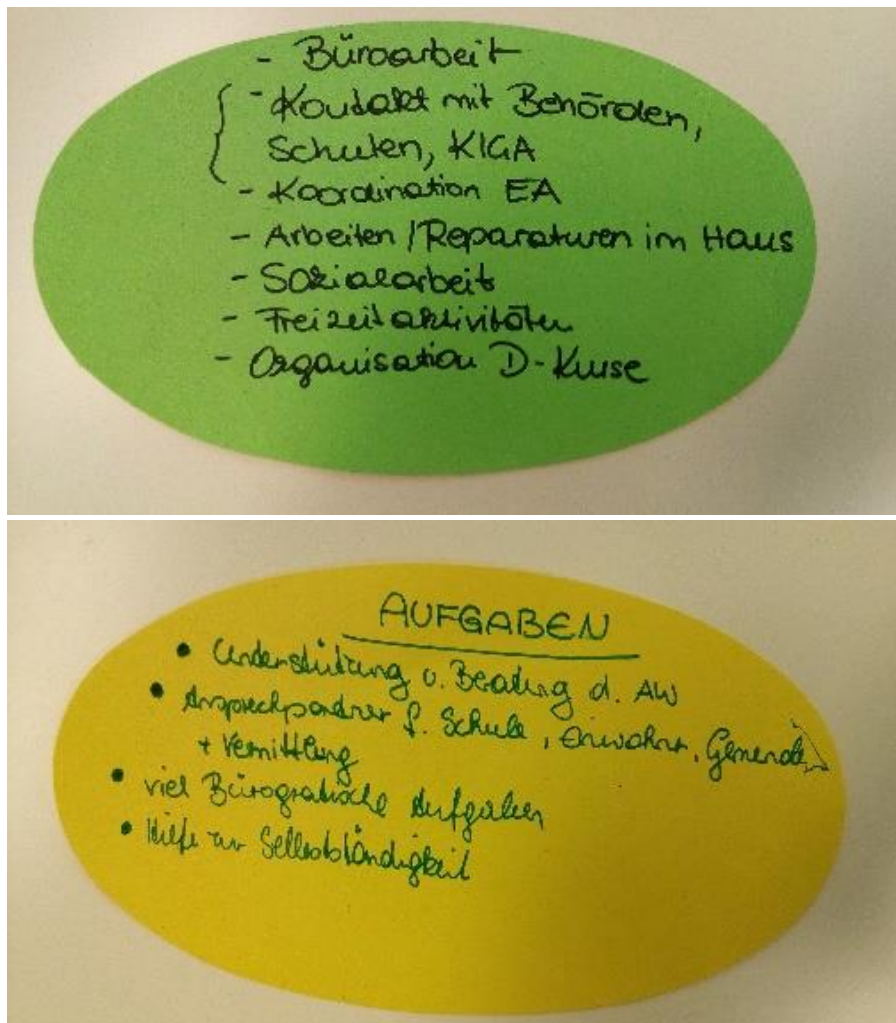


Abbildung 3: Aufgaben von Flüchtlingsbetreuerinnen laut ihrer eigenen Beschreibungen

Zeit scheint bei den Helferinnen Mangelware. Ihre Klientinnen hingegen scheinen (zu) viel Zeit zu haben, die diese aufgrund ihrer Traumatisierung, ihrer Hilflosigkeit, ihres Mangels an finanziellen Mitteln, und dem Fehlen von Arbeitsmöglichkeiten oder andere Ressourcen – eine Freizeitbeschäftigung ist vielen aus ihrem Heimatland nicht vertraut – nicht nutzen können. Erschwerend kommt hinzu, dass sowohl Betreuerinnen wie Schutzsuchende mit der *Ungewissheit* über den Ausgang des Asylantrages leben müssen. Die *behördliche Willkür* und die relativ lange Wartezeit bis zum Verfahren und das Verfahren selbst stellen beide Seiten auf die Probe.

Dieses Fallbeispiel greife ich später im Kapitel 7.5 wieder auf. Zuvor möchte ich jedoch ausführlich auf die psychodynamischen Phänomene eingehen, weil mir scheint, dass diese im Arbeitsfeld besonders relevant sind. Ich gebe einen ausführlichen theoretischen Überblick über Übertragungs- und Gegenübertragungsgeschehen, die Ursprünge des Konzeptes und dessen Weiterentwicklung und Nutzbarmachung in der Supervision. Weiters beschreibe ich auch die Dynamiken Widerstand und Abwehr.

3 Psychodynamische Phänomene

Kernkonzepte der Psychoanalyse sind – aufbauend auf der Existenz eines dynamischen Unbewussten – die Bedeutung des innerpsychischen Konflikts, der Widerstand, diesen wahrzunehmen und die damit einhergehende Abwehr des Konflikts. Mit diesen Phänomenen ist man in Supervisionsprozessen laufend konfrontiert. Sie zeigen sich in der Beziehungsdynamik von Supervisorin und Supervisandinnen, lassen sich aber oft nur mittelbar erschließen. Da diesem Geschehen besonderer Bedeutung zukommt, werde ich im Folgenden vorrangig das Übertragungsgeschehen, Widerstand und Abwehr beleuchten.

3.1 Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene

Ursprünge

Das Phänomen der Übertragung wurde von Sigmund Freud, dem Begründer der Psychoanalyse und Urvater der Psychotherapie, erstmals beschrieben. Seine Sicht auf Übertragungsprozesse wurde bei seinen Aufenthalten bei Charcot in Paris sowie Bernheim und Liébault in Nancy gegen Ende des 19. Jahrhunderts geprägt. Diese maßen Beziehung und Sprache in Behandlungsprozessen besondere Bedeutung in der Behandlung bei und schufen damit eine Basis für Freuds Erkenntnisse. Freud entdeckte das Auftreten von Übertragungen bei dem Versuch, psychisch Kranken mit therapeutischen Mitteln zu helfen (Herold, R. und Weiß, H. 2002, 761).

Freud machte das Übertragungsgeschehen zu Beginn seiner Arbeit ausschließlich an dem analytischen Prozess fest, bei dem lediglich zwei Personen beteiligt waren: Die Patientin und der Analytiker. In der Übertragung werden verdrängte Gefühle, Affekte und Erwartungen, die häufig primären Bezugspersonen, wie Eltern oder Geschwistern gelten, reaktiviert und auf andere Menschen „übertragen“. Häufig betrifft es die Erwartung an die Rolle des Gegenübers, zum Beispiel des Vaters. Auch nach der Ablösung von den Eltern können diese Gefühle bestehen bleiben und in anderen sozialen Situationen erneut aktiviert werden. Dies geschieht beispielsweise in der Arbeitswelt, wo die Vorgesetzte Erwartungen und Gefühle wachruft, die eigentlich einem anderen zeitlichen und personalen Kontext zugehörig sind.

Später wird Freud gewahr, dass seine Patientinnen auch außerhalb der Analysesitzungen Übertragungsprozessen ausgesetzt sind, wenngleich diese von ihm und seinen Nachfolgerinnen eher geringgeschätzt werden. Er schreibt in seinem Aufsatz „Erinnern, Wiederholen und Durcharbeiten“: *„Wir müssen also darauf gefasst sein, dass der Analytierte sich dem Zwange der Wiederholung ... nicht nur im persönlichen Verhältnis zum Arzte hingibt, sondern auch in allen anderen gleichzeitigen Tätigkeiten und Beziehungen seines Lebens“* (Freud 1914; zit. nach Oberhoff 2009, 52).

Wie man heute annimmt, ist die Übertragung nicht an einen therapeutisch-analytischen Prozess gebunden, sondern tritt in jeder Art von Beziehung auf, auch außerhalb therapeutischen Settings und somit auch in der Arbeitswelt und in der Supervision.

Freud hat Übertragung an zwei wesentlichen Kriterien festgemacht: Zum einen findet die Wiederholung der Vergangenheit in der Gegenwart statt, und zum anderen kommt es zu einer Verzerrung der Realität. In der Analyse überträgt die Patientin frühkindliche Konflikte auf die Therapeutin. Voraussetzung dafür ist ein unerfülltes kindliches Bedürfnis und die Hoffnung auf Befriedigung im Hier und Jetzt mit Hilfe des Gegenübers. Idealerweise, so sah es Freud, werden die Erlebnisse in der Therapie neu aktiviert und bearbeitet. Im damaligen Konzept war es vorgesehen und erstrebenswert, dass der Analytiker einen Spiegel für die Patientin darstellt, der die projizierten Affekte und Bedürfnisse an die Analysandin weitgehend von ihm unverändert zurückspiegelt: *„Der Arzt soll undurchsichtig für den Analysierten sein und wie eine Spiegelplatte nichts anderes zeigen als was ihm gezeigt wird“* (Freud 1912; zit. nach Kutter 2009, 81).

Auch wenn sich die Therapeutin in einer neutralen Position wiegen mag, so muss sie doch auf die übertragenen Gefühle und Erwartungen reagieren. Die sogenannte Gegenübertragung findet also immer statt, auch wenn sich die Therapeutin in einem Zustand von Abstinenz und Neutralität befindet. Übertragung und Gegenübertragung gehören zusammen und sind Gegenspieler. Das Eine geht nicht ohne das Andere. Diese Beobachtungen und Erkenntnisse wurden ursprünglich im Bereich der Medizin in der Behandlung von psychisch kranken Menschen gemacht. Dahingehend verwende ich in der Benennung der „Akteure des Geschehens“ (historisch beginnend mit Krankenbehandlung, Therapie, später Beratung oder Supervision) Begriffe wie Analytikerin oder Therapeutin bzw. deren Gegenüber Analysandin, Patientin oder Klientin. Da inzwischen die beschriebenen Übertragungsphänomene als brauchbare diagnostische Instrumente in vielen Bereichen genutzt werden, werde ich später die Akteurinnen auch als Supervisorin, Coach oder Beraterin beziehungsweise als Supervisandin oder Klientin benennen.

Spiegelphänomene

Viele psychotherapeutische Schulen erkennen das Vorhandensein dieser unbewussten Dynamiken an¹⁰. Auch in der Beratung und Supervision ist deren Beobachtung hilfreich. Freuds Schülerinnen und Nachfolgerinnen, so zum Beispiel Carl Gustav Jung oder Melanie Klein, haben den Begriff der Übertragung weiterentwickelt. Klein (zit. n. Salzberger-Wittenberg 2002, 33) hat Freuds Konzept dahingehend erweitert, dass sie nicht nur konflikthafte Übertragungen festmachte, sondern auch meinte, dass eben alle Arten von Empfindungen in der Übertragung spürbar werden. Klein fand mittels ihrer Kinderanalysen heraus, dass in Übertragungen sehr frühkindliche Aspekte genauso wie sehr reife Elemente in allen Entwicklungsstadien des Menschen bestehen und bestehen bleiben. Das *„Strukturmodell der Psyche“* ist von Freud dreidimensional beschrieben worden als *Es*, *Ich* und *Über-Ich*, wobei das *Es* teilweise dem Unbewussten entspricht und, wie Freud es sah, von sexuellen und aggressiven Triebwünschen aus der Kindheit und den vom *Ich* verdrängten Erlebnissen gespeist wurde. Das *Über-Ich* ist ein Vertreter von Normen und Werten, von Soll-Zuständen und eine Art Gewissensinstanz und wird von der

¹⁰ Die Verhaltenstherapie hat kein Konzept des Unbewussten, und auch manche Strömungen in der Systemtheorie – z. B. Luhmann – gehen nicht von dem Vorhandensein eines Unbewussten aus.

elterlichen Instanz geprägt. Als vermittelnde Instanz zwischen *Es* und *Über-Ich* dient das *Ich*. Das *Ich* zensuriert und versucht Probleme zu lösen, Widersprüche auszubalancieren oder Kompromisse zu finden.

Klein, Winnicott und Bion (in Ralfs 2011, 47f.) beschreiben in ihren „Objektbeziehungstheorien“ nicht allein die Triebe als Motor für menschliches Wahrnehmen, Handeln und Empfinden, sondern rücken zwischenmenschliche Beziehungen in den Fokus. Frühe Beziehungen prägen menschliches Verhalten und zeigen sich in sogenannten Objektrepräsentanzen, einer Art innerpsychischer Bilder von den relevanten Beziehungspartnerinnen. Diese wiederum beeinflussen die Selbstrepräsentanzen. Dabei handelt es sich um eine Mischung des wahrgenommenen Selbstbildes mit der vom Gegenüber ausgehenden Spiegelung der eigenen Person. Neben dem Objekt- und dem Selbstbild gibt es noch eine dritte Komponente, die die verinnerlichten Objektbeziehungen ausmachen. Es handelt sich um eine affektive Schattierung des Objekt- und Selbstbildes, wie sie von Trieben und Affekten zum Zeitpunkt der Interaktion beeinflusst wurde. Eine Vielzahl dieser „Dreigestirne“ aus Objektbild, Selbstbild und affektiver Färbung beeinflussen bewusst oder unbewusst unser Denken und Handeln und bilden die psychische Struktur des Menschen.

Michael Balint hat in den 1940er Jahren eine Supervisionsmethode entwickelt, die sich auf die Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung stützt. Seine Beobachtungen und Forschungen bringen ihn auf die Spiegelungsidee. Balint beschreibt, wie sich die Beziehungsmuster, die in der Fallbesprechung dargestellt werden, auf die bei der Supervision teilnehmenden Ärztinnen auswirken (in Riedel und Wieland 2004, 24). Die deutsche Ärztin und Psychoanalytikerin Annelise Heigl-Evers befasste sich intensiv mit der Wirkung und Einführung von Gruppenanalyse im klinischen Kontext. Sie war es auch, die den Begriff „*Spiegelphänomen*“ geprägt hat. Dieser beschreibt sowohl die Übertragung, als auch die Gegenübertragung. Heigl-Evers (in Riedel und Wieland 2004, 24) erkennt, dass intra- und innerpersonelle Konflikte der Patientinnen und der Patientinnengruppe auf die behandelnden Ärztinnen übertragen werden und sich diese im Supervisionsgeschehen der Gruppe aktualisieren.

In einer neueren Sichtweise wird nicht mehr davon ausgegangen, dass es sich in der Spiegelung um konflikthafte Prozesse per se handeln muss. So führt Kutter (2009, 87) aus, dass in der gelungenen Supervision die affektive Beziehungsgestaltung der Klientin mit der Supervisorin zwischen Supervisorin und Supervisandin erfahren wird. Die Supervisorin registriert die relevante Psychodynamik und bearbeitet diese mit der Supervisandin. Es ist erforderlich, „*störende Spiegelungen*“ zu erkennen. Dabei handelt es sich beispielsweise um Übertragungen der Supervisandin und nicht der Klientinnen: Muster oder Spiegelungen, die aus der Gruppe kommen und nicht von der Klientin, wie zum Beispiel ein Teamkonflikt, oder aber auch um „*blinden Flecken*“, also die nicht bearbeiteten Konflikte der Supervisorin. Man spricht von sogenannten Spiegeltrübungen, wie sie weiter unten noch genauer beschrieben werden. Das alles im Blick zu behalten, setzt ausreichende Erfahrung seitens der Supervisorin voraus. Um die Vorgangsweise zu verdeutlichen und die Kompliziertheit der Spiegelphänomen-Thematik verständlicher zu machen, möchte ich hier ein Fallbeispiel von Kutter (2009, 84f.) anführen, das meiner

Einschätzung nach eigentlich mehr dem therapeutischen als dem supervisorischen Arbeiten zuzuordnen ist:

„In der initialen Phase der Supervision einer sehr männlich identifizierten Klientin, die aus verschiedenen Gründen keinen Zugang zu ihren Gefühlen hatte, war es auch in der Supervision sehr schwierig zu verstehen, um was für einen Menschen es sich handelt. Die Beraterin = Supervisandin wie der Supervisor bemühten sich gleichermaßen, eher mit Hilfe theoretischer Erklärungen, zu verstehen, wie die Beziehungen der Klientin zu ihren wichtigen Bezugspersonen aussehen mögen. Entsprechend schwierig war es auch zu verstehen, was in der Spiegelung der Klientin auf die Beraterin = Supervisandin eigentlich aktuell wirksam ist. Erst nachdem Supervisandin und Supervisor lernten, dass die kühle Atmosphäre in der Supervision die unterkühlte Beziehung der Klientin zur Beraterin spiegelte, gelang ein erstes Verstehen der besonderen Widerstände der Klientin gegenüber Beziehungen überhaupt. Nach Überwindung der Widerstände durch entsprechende Widerstandsdeutungen änderte sich die Atmosphäre in entscheidender Weise. Jetzt war mit einem Mal ein Mensch aus Fleisch und Blut wahrzunehmen, der sich zuvor aus den verschiedensten Ängsten heraus vor Beziehungen geschützt hatte. Jetzt waren die zuvor abgewehrten Affekte der Wut, der Trauer und der Wünsche nach Nähe, Zärtlichkeit und Sexualität in der Supervisionssituation erstmals spürbar geworden. Nachdem der Beraterin im Laufe der Supervision sowohl Abwehr als auch Abgewehrtes klargeworden war, konnte sie beides auch sekundär in der Beratersituation mit ihrer Ratsuchenden entsprechend wahrnehmen, deuten und mit ihr bearbeiten. Darauf konnte auch die Ratsuchende ihre Abwehr erkennen und ihre in Beziehungen abgewehrten Affekte in ihr Leben integrieren.“

Spiegelphänomene lassen sich kategorisieren. Freud hat zwischen positiven und negativen Übertragungen unterschieden. Bei den positiven Übertragungen werden angenehme Gefühle wie Liebe, Zuneigung oder Vertrauen übertragen. Negative Übertragungen können Wut, Hass oder Misstrauen auslösen.

Kutter (2009, 85) macht zwei Spiegelphänomene aus: Nämlich jene, die in der Beratersituation auftreten und sich bei der Beraterin spiegeln, und jene, die in der Supervisionssituation im Spiegel der Supervisorin gespiegelt werden. Analog dazu benennt Dantlgruber (zit. n. Kutter 2009) diese an den Kontext gebundenen Spiegelphänomene „Übertragungen erster Ordnung“ und „zweiter Ordnung“. In der Supervision hat die Supervisorin nur eine indirekte Beziehung zur Ratsuchenden, nämlich über die Erzählung der Supervisandin, die in einer direkten Beziehung zur Ratsuchenden steht. Richtet man den Fokus nicht auf den Inhalt (Thema der Ratsuchenden) sondern auf die Beziehung der Ratsuchenden mit der Beraterin (= Supervisandin in der Supervisionssituation), dann spiegelt sich diese in der Supervisionssituation wider. Die Übertragung zweiter Ordnung ist die eigentliche Arbeitsebene der Supervisorin. Diese lässt sich wieder in eine unbewusste Ebene einteilen, in der sich unbewusste Beziehungsdynamiken spiegeln und eine Art Reflexionsebene, von der aus Supervisandin und Supervisorin das erlebte Beziehungsgeschehen aus einer distanzierten Position betrachten und reflektieren.

Störende Spiegelungen erkennen und auflösen

Kutter (2009, 88f.) merkt bezüglich Freuds Metapher des Spiegels an, dass ein solcher auch unrein sein kann und durch die Spiegelung Verzerrungen und Veränderungen entstehen, die dann ein anderes Bild zurückwerfen. Freud verlangte von sich und seinen Schülerinnen, die Gegenübertragung jedes Mal zu erkennen und zu überwinden und der Partnerin bewusst etwas zu geben und nicht aus einem unbewussten Affekt heraus zu handeln. Er sah die Analytikerinnen als – wie es dem naturwissenschaftlichen Ideal entspricht – objektive, neutrale Beobachterinnen. Ferenczi, ein Zeitgenosse Freuds, hatte diesbezüglich eine weniger strenge Einstellung und ließ freie Assoziationen und Phantasien auch auf Seite der Analytikerin zu. Freuds Haltung, die Gegenübertragung als negativ und unangebracht zu bewerten, hielt sich bis in die 1950er Jahre in Analytikerinnenkreisen. Paula Heimann (vgl. Oberhoff 2009, 114f.) ist eine Vorreiterin in der Neubewertung der Gegenübertragung und leitet eine Wende in der Bewertung der Gegenübertragung bei Analytikerinnen ein. Sie meinte, *„dass die emotionale Antwort des Analytikers auf seinen Patienten innerhalb der analytischen Situation eines der wichtigsten Werkzeuge für seine Arbeit darstellt. Die Gegenübertragung des Analytikers ist ein Forschungsinstrument im Hinblick auf das Unbewusste des Patienten“* (zit. nach Oberhoff 2009, 114).

Dieses Echo, welches bei der Therapeutin oder Supervisorin hervorgerufen wird, wird in der modernen Psychoanalyse oder in psychodynamischen Beratungsformaten genutzt. Es ist ein äußerst brauchbares diagnostisches Element und kann der Hilfesuchenden wertvolle Anregung geben. Giesecke und Rappe-Giesecke (Kutter 2009) beschreiben ihrerseits die Inszenierung professioneller Konflikte im Supervisionssetting als den „Königsweg der Arbeit“ in der Supervisionsgruppe.

Innerpsychische Prozesse passieren unbewusst, so wie auch Übertragung und Gegenübertragung. Die Therapeutin ist gefordert, mit gleichschwebender Aufmerksamkeit auf eigene Gefühle und Handlungstendenzen zu achten, da diese auch dem Gegenüber „gehören könnten“. Um Verstrickungen und ein Vermischen von eigenen Bedürfnissen mit den Bedürfnissen des Gegenübers zu vermeiden, ist eine ausreichende Selbsterfahrung – besonders im Ausbildungskontext, Reflexion und begleitende Supervision der eigenen therapeutischen oder beraterischen Arbeit erforderlich. Dies vermeidet zum Beispiel eine komplementäre Bedürfnisbefriedigung von HelferIn und Hilfesuchender: Die eine möchte gebraucht werden, die andere versorgt. Übertragung und Gegenübertragung stabilisieren zwar die therapeutische oder beraterische Beziehung, dennoch wird nur ein Aussteigen aus dieser Verstrickung Lösungen und Erfolg im Beratungsprozess bringen. Um Unbewusstes bewusst zu machen bedarf es der kritischen Reflexion der eigenen Vorgangsweisen. Diese „blinden Flecken“ seitens der Supervisorin beschreibt Kutter (2009, 88f.) als eine von vier möglichen „Spiegeltrübungen“.

Störungen können ebenso von einzelnen Teilnehmerinnen der Supervisionsgruppe ausgehen, was eine zweite Quelle von Spiegeltrübung darstellt. So können sich in der Fallschilderung einer Supervisorin auch eigene ungelöste Konflikte mit den genannten der Klientin vermischen oder von diesen überlagert werden. Die Supervisorin wird

sozusagen selbst zum Fall. Diese ungewollte Übertragung lässt sich zumeist mit vorausgegangenem Konsens der Supervisandin besprechen, analysieren und bearbeiten. Es ist darauf zu achten, dass das Supervisionsformat nicht zu einer unfreiwilligen Selbsterfahrungsgruppe wird, sondern der Fokus auf beruflich relevanten Themen gerichtet bleibt. Werden innerpersönliche Konflikte aufgegriffen, die das Gelingen der eigentlichen Arbeitsaufgabe gefährden, kann dies nur mit Zustimmung der Einzelnen und der Gruppe geschehen. Dieser Fokuswechsel, zum Beispiel von der Fallbesprechung auf das individuelle, persönlich-biographische Übertragungsgeschehen, muss auch angekündigt werden. Neigt die Supervisandin dazu, regelmäßig in die beschriebene Übertragung eigener Anteile zu kippen, ist ihr zu einer Einzelsupervision zu raten.

Eine weitere (dritte) Quelle von störenden Spiegelungen ist die Supervisionsgruppe. Hier kann Konkurrenz der Beraterinnen untereinander oder die Idee, die Beraterin könnte eine Einzelne für die Art ihrer Arbeit bloßstellen, Binnenkonflikte auslösen. Diese Störungen lenken vom eigentlichen Supervisionsthema ab, lassen sich aber laut Kutter (2009, 90f.) gut klären.

Schwieriger sind für die Supervisorin jene Spiegelungen zu handhaben, die von der Institution kommen, was Kutter als vierte Quelle von Spiegeltrübung bezeichnet. Beide, sowohl Supervisandin und auch Supervisorin, können von dieser gestörten Spiegelung betroffen sein. Er nennt als Beispiel Supervisandinnen, die die vorgeschriebene Art und Weise der Arbeitsaufgabe unterlaufen, oder eine Supervisorin, die der Organisation gegenüber Rettungstendenzen hegt. Hierbei bedarf es von Seiten der Beraterin einer Analyse der Institution und eine neue Auftragsklärung, was schwierig ist und Erfahrung und Kompetenz voraussetzt.

Weiterentwicklung des Spiegelphänomen-Konzeptes

Nach Peter Kutter, dem 2014 verstorbenen Arzt und Psychoanalytiker, ist es aus heutiger Sicht überholt zu meinen, nur das was von der Klientin kommt, solle möglichst rein gespiegelt werden (Kutter 2009). Die Wahrnehmung von eigenen Gefühlen, Affekten und Emotionen – psychoanalytisch gesehen sogenannte „*Verunreinigungen des Spiegels*“ - ist die Voraussetzung für das Verstehen des Gegenübers. Klein beschreibt 1962 das unbewusste interaktionelle Geschehen zwischen der Supervisandin und der Supervisorin als „*projektive Identifizierung*“ (zit. nach Kutter, 1990, 91). Die Beraterin spürt förmlich, was die zu Beratende zuvor unbewusst gespürt hat und auf sie projiziert, idealerweise nimmt sie es auch differenziert wahr („Gehört zur Klientin, gehört zu mir“). Bion hat diese Vorgangsweise der projektiven Identifizierung in sein Modell des „*Container-Prinzips*“ integriert (Kutter 2009, 92). Die Beraterin nimmt nicht nur das Übertragene, das Projizierte des Gegenübers in sich auf wie in einem Container, sondern verarbeitet das Bereitgestellte in sich und stellt es dem Gegenüber zur Verfügung. Die Supervisorin dient demnach als Wahrnehmungs- und auch Verarbeitungsinstrument, ganz im Gegensatz zur früheren Haltung, Verunreinigungen des Spiegels zu vermeiden. Kohut hat in der „*Selbstpsychologie*“ Empathie und Resonanzfähigkeit als Methode, Tools oder Haltung eingesetzt (Kutter 2009, 92). Ornstein & Ornstein nennen ihr Konzept „*empathische Responsivität*“. Die affektive Resonanz seitens der Beraterin ist erforderlich um nicht

integrierte Affekte integrierbar zu machen (Kutter 2009, 92). Andere noch zu nennende Konzepte sind das „*szenisches Verstehen*“ nach Lorenzer, das „*Konzept der sozialen Perspektivenübernahme*“ nach Bardé, das „*Konzept der Intersubjektivität*“ nach Löwer und Hirsch, das „*Konzept der Beziehungsanalyse*“ nach Bauriedl und das „*Konstrukt der Widerspiegelung*“ (Steinhardt 2005, 100).

Übertragung und Gegenübertragung in der Supervision

Obwohl das Übertragungskonzept sehr umfangreich von psychodynamisch arbeitenden Expertinnen und Praktikerinnen beobachtet und beschrieben wurde, gibt es vergleichsweise wenig Fachliteratur, in der dieses im Zusammenhang mit Supervision dargestellt wird. Oberhoffs 2009 veröffentlichtes Buch ist ein sehr ergiebiges Werk für die supervisorische Praxis, auf das ich mich im Folgenden beziehe. Der Autor erklärt sich das mangelnde Vorhandensein von diesbezüglicher Literatur damit, dass dies an der Idee liegen könnte, die Übertragungsprozesse gehörten in den Bereich des therapeutischen Arbeitens. Vielleicht liegt es daran, dass etwas so wenig Greifbares Unruhe auslöst. Außerdem ist das Supervisionsgeschehen ohnehin äußerst komplex, und ein Wahrnehmen und Reflektieren von Übertragung und Gegenübertragung ist zeitintensiv und damit nicht immer möglich. Oberhoff schreibt auch, dass viele Supervisorinnen eine Akzentuierung von Übertragung und Gegenübertragung als nicht passend für ihr gelerntes Supervisionskonzept erleben und Übertragungsphänomene lieber in den Bereich der Therapie auslagern.

Da Übertragungen aber, wie bereits beschrieben, in allen Bereichen der Lebenswelt auftreten - so auch im Arbeitsfeld, zwischen Angestellter und Chefin, zwischen Kolleginnen, zwischen Angestellter und Kundinnen - ist es sinnvoll, den supervisorischen Blick auch darauf zu richten. Diese Art der Übertragungen, die sozusagen auf der Lebensbühne in Erscheinung treten (im Gegensatz zum analytischen Setting der Therapie, wo sie als „*Übertragungsneurosen*“ bezeichnet werden), nennt Glover (zit. nach Oberhoff 2009, 54) „*spontane Übertragungen*“.

Oberhoff meint, dass für die Handhabung von diesen spontanen Übertragungen im Supervisionsprozess das theoretische Konzept des „*aktivierten, primären Beziehungsschemas*“ nach Fosshage (siehe hierzu Oberhoff 2009, 60) von Nutzen ist. Zusammengefasst lässt sich dieses folgendermaßen beschreiben: Beziehungserfahrungen werden organisiert und die daraus folgende Intuition, wie bestimmte Interaktionen ablaufen, werden als innere Muster gespeichert. Diese Muster schaffen Orientierung in einer komplizierten (Beziehungs-)Umwelt. Da die ersten sozialen Erfahrungen in der Familie gemacht werden, sind diese als primäre Beziehungserfahrungen sehr prägend. Neue Erfahrungen werden entweder in die bereits bestehenden Schemata integriert, oder, wenn das nicht möglich ist, abgelehnt oder verzerrt wahrgenommen. Als Leitdifferenz stehen sich hierbei die Angst (vor der Wiederholung traumatischer Erfahrungen) und die Hoffnung (auf neue, positive Beziehungserfahrungen) gegenüber. „*In diesem Konzept, bei dem Übertragung als ein primäres Beziehungsschema angesehen wird, besteht der zentrale psychische Vorgang also nicht darin, dass Gefühle von einer Person der Vergangenheit auf eine Person der Gegenwart fälschlicherweise verschoben*

werden, sondern es wird auf eine gegenwärtige Beziehungssituation mittels eines gegenwärtigen Beziehungsschemas reagiert. Dem liegt keine kindliche Regression oder Rückkehr zu einer Situation der kindlichen Vergangenheit zugrunde, sondern es tritt ein aktuelles problematisches Schema, das sich in der Vergangenheit gebildet hat und nun zum gegenwärtigen Reaktionspotential dieser Person gehört, in Aktion. Denn Schemata werden nicht übertragen, sondern evoziert“ (Oberhoff 2009, 60).

Die Vorteile dieses Konzeptes im Supervisionsgeschehen gegenüber dem traditionellen Übertragungskonzept sieht der Autor in der Modellierbarkeit der Beziehungsschemata. So ist die Wahrnehmung und Gestaltung von gegenwärtigen Beziehungen von den bereits erworbenen Beziehungsschemata zwar abhängig und beeinflusst, aber immer wieder veränderbar und diese Adaptionsmöglichkeit ist nicht nur auf eine bestimmte Lebensphase beschränkt. Die Diagnostik und Modifikation von problematischen Beziehungsschemata in der Supervision ist meiner Einschätzung sehr an der Grenze zur Psychotherapie angesiedelt und bedarf viel Gespür seitens der Supervisorin. Ich denke, dass ein rein kognitives Reflektieren und Verstehen der Beziehungsschemaaktivierung zwar meist nicht nachhaltig der Integration und Veränderung von Beziehungsmustern dient, dem Supervisionssetting aber eher angemessen scheint. Es muss der supervidierten Person überlassen werden, ob aktivierte, „alte“ Gefühle zugelassen und in der aktuellen Situation integriert werden.

Oberhoff meint dazu: „Mit dieser Übertragungsanalyse ist das supervisorische Setting solange nicht in Richtung eines psychotherapeutischen Settings verlassen, wie diese Arbeit ihre Rechtfertigung aus der Bewältigung einer aktuellen beruflichen Problemsituation bezieht. Dieser Bezug darf zu keinem Zeitpunkt verloren gehen. Solange der berufliche Auftrag als dritter Vertragspartner mit im Raum sitzt und als zentraler Bezugspunkt präsent ist und beachtet wird, dient die supervisorische Übertragungsanalyse der beruflichen Qualifikation, und zwar in einem Maße und einer nachhaltigen Wirksamkeit, wie sie mit anderen Mitteln nicht zu erreichen ist“ (Oberhoff 2009, 68).

Spannend erscheint es auch, den Blick auf die Motivation der Supervisandin zu richten, warum sie genau diese Problem- oder Fallschilderung in die Supervision einbringt. Freud meint, dass der Widerstand gegenüber Veränderung die stärkste motivationale Kraft darstellt und der Patientin zum Festhalten des Vertrauten, zum Reinszenieren, Agieren und der Erinnerungsvermeidung dient (Oberhoff 2009, 75). Die „Control Mastery-Theorie“ von Weiss, Sampson und der Mount-Zion-Psychotherapie-Forschungsgruppe scheint optimistischer. Pathogene Überzeugungen werden in der Kindheit erworben, und das Übernehmen der Überzeugungen der Eltern dient der Aufrechterhaltung der primären Bindungen. Der Mensch sei von dem Streben nach Sicherheit und Beibehaltung, aber auch von dem starken Wunsch nach Veränderung geprägt (vgl. hierzu Oberhoff 2009, 75ff). Diese Ambivalenz tritt auch in der Supervision zu Tage. Die Supervisandin testet sozusagen die Beziehung zur Supervisorin und taxiert das Ausmaß von Sicherheit im Supervisionssetting. In der Fall- oder Problemschilderung verbergen sich eigentlich zwei Lösungswünsche. Zum einen möchte die Supervisandin die konkrete, problematische Arbeitssituation besser verstehen und erwartet sich Hinweise für weitere Vorgangsweisen bezüglich deren Bewältigung. Unbewusst verbirgt sich dahinter der

Wunsch, ein defizitäres Beziehungsmuster zu überwinden. Es gibt im Supervisionssetting also eine bewusste und eine unbewusste Lösungsabsicht.

Ich erlaube mir diese zweifache Motivation bzw. Lösungsabsicht in einer Beobachtung zu schildern: Im Lichte einer Lehrsupervisionsstunde im Jänner 2016 erscheint mir klar, dass meine bewusste Lösungsabsicht die Vorbereitung und Besprechung eines anstehenden Erstkontaktes mit einer potentiellen Supervisionsgruppe war. Meine unbewusste Lösungsabsicht lag wohl auch darin, von der Supervisorin Zutrauen und Selbstwertstärkung in meiner Verunsicherung und Angst vor der unbekannten Situation zu erhalten. Meiner Lehrsupervisorin ist es hervorragend gelungen, mir diesen Raum dafür zur Verfügung zu stellen und eine Abwehr meiner Gefühle von Unsicherheit, Inkompetenz oder Angst war nicht nötig. Welche überfordernden Beziehungserfahrungen aus meiner eigenen Vergangenheit sich in der Supervision gezeigt haben, wurde mir durch das Einnehmen einer Metaebene und der Reflexion des Geschehenen im Nachhinein sehr bewusst. Das Aufgreifen des unbewussten Lösungswunsches in der Supervision ist wieder ein Balanceakt an der Schnittstelle von Supervision und Therapie, der viel Vorsicht und Schutz bedarf und meines Erachtens eher im Einzelsetting geschehen sollte.

Die zuvor erwähnten neueren Übertragungskonzepte, die in Supervision und Beratung Eingang gefunden haben, kommen auch bei Oberhoff inhaltlich ähnlich vor. Werkzeuge zum Verstehen der Übertragung sind für ihn die Empathie, das szenische Verstehen und die biografische Analyse. Das „*empathische Verstehen*“ ist die Fähigkeit, die Perspektive des Gegenübers zu übernehmen. In der Supervision drückt sich das durch ein Hineinversetzen in den äußeren Bezugsrahmen, das heißt etwa in die sozialen Normen und Regeln des spezifischen Arbeitsfeldes oder institutionellen Systembedingungen, aus. Ist dies für eine Unterstützung oder Problemlösung nicht ausreichend geschieht ein Hineinversetzen in den inneren Bezugsrahmen der Problembringerin. Die Supervisorin stimmt sich in die Gefühlslage der anderen ein, versucht die Situation mit ihren Augen zu sehen und geht in Resonanz mit ihrer inneren Repräsentanzenwelt (vgl. die oben umrissenen inneren Beziehungsrepräsentanzen wie sie in der Objektbeziehungstheorie beschrieben wurden). Diese Identifikation steht im Wechselspiel zu der notwendigen, distanzierenden Rückkehr zur eigenen Person. Das Diagnoseinstrument empathisches Verstehen ist eine erste Möglichkeit eine Problemsituation in der Supervision zu erfassen und einzuordnen (Oberhoff 2009, 95f.).

Alfred Lorenzer (zit. nach Oberhoff 2009, 98ff.) hat eine Art tiefenhermeneutisches Verstehen, verwirrenderweise als „*szenisches Verstehen*“ bezeichnet, entwickelt. Der Begriff des Szenischen Verstehens schafft insofern Widersprüche, als er sich nicht auf eine äußere, manifeste Szene bezieht, sondern auf den übertragenen, unbewussten Bedeutungsanteil einer beobachteten Szene. Das szenische Verstehen bezieht sich auf die psychische Struktur des Menschen. Die Begriffe Szene oder Inszenierung sind der Theaterwelt entliehen und ähnlich wie auf einer Bühne wird in der Supervision vor Publikum ein Fall sprachlich dargestellt. Die Szene ist zweidimensional: Das bewusst Beschriebene und der unbewusste Bedeutungsanteil der sozialen Situation, der sich auf eine zugrundeliegende, unbewältigte Konfliktsituation aus der biografische Vergangenheit beziehen kann.

Das „*Biografische Verstehen*“ ist eine Erinnerungsarbeit, die fast ausschließlich von der Supervisorin gemacht wird. Häufig aktiviert eine aktuelle schwierige Beziehungsgegebenheit die Erinnerung an eine problematische Beziehungssituation aus der Vergangenheit, die möglicherweise in einem ursächlichen Zusammenhang damit steht. Mit Hilfe der Einfühlung der Supervisorin, der gemeinsamen Reflexion und Analyse kann im Idealfall eine neue Sinnperspektive geschaffen werden.

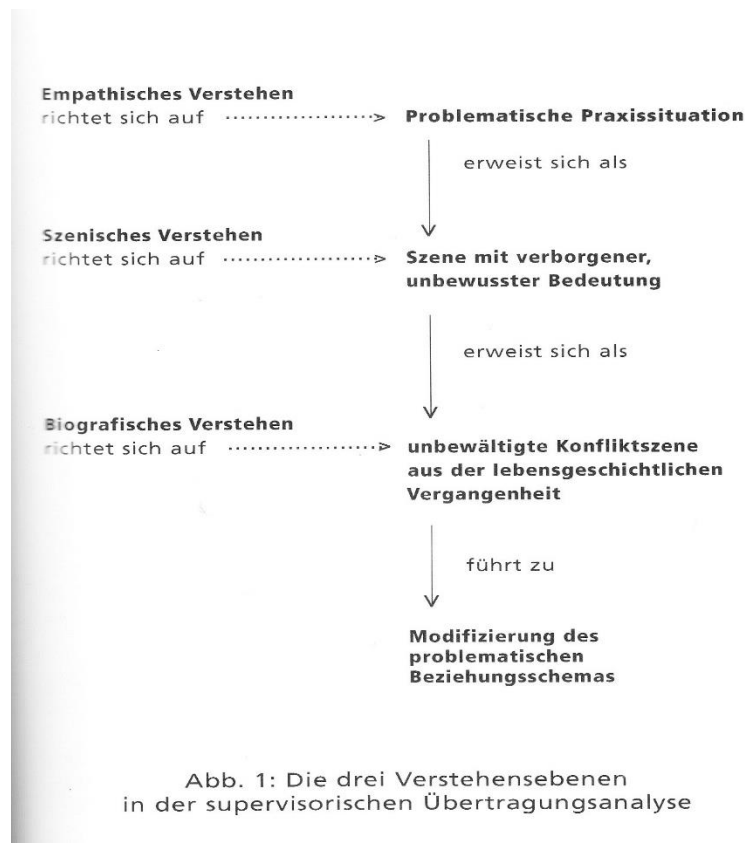


Abbildung 1: Die drei Verstehensebenen in der supervisorischen Übertragungsanalyse (aus Oberhoff 2009, 107)

Diesen erwähnten Weiterentwicklungen des ursprünglichen Übertragungs-Gegenübertragungs-Konzepts von Freud ist gemeinsam, dass ein besonderer Raum und Rahmen für das interaktionelle Geschehen von zwei oder mehrere Menschen im beruflichen Kontext bereitgestellt wird. Steinhardt beschreibt es folgendermaßen: „*Durch das Supervisionssetting wird zwischen den beteiligten Personen ein intermediärer Raum geschaffen der es ermöglicht, dass das Übertragungsgeschehen nicht nur ausagiert wird, sondern in Hinblick auf das Verständnis der anstehenden Problematik analysiert wird*“ (Steinhardt 2005, 101). Die Lernerfahrung oder Veränderung findet nach einer neueren Sichtweise nicht in der Supervisorin statt, sondern durch eine von Vertrauen getragene Beziehung zwischen Supervisorin und Supervisorin. In dem intersubjektiven Feld dieser beiden entsteht ein Möglichkeitsraum, der die Voraussetzung für eine verwandelte Erfahrung ist. Winnicott (zit. nach Oberhoff 2009, 188) nennt diesen Raum „*potential space*“. Im Ausagieren wird aus dem intrapsychischen Konflikt, aus dem problematischen Beziehungsschema ein interpersonaler Konflikt. Durch die Bereitschaft der Supervisorin

mitzuspielen, also eine unbewusste Rollenzuweisung des Gegenübers anzunehmen entsteht ein Dialog. Der innere Konflikt wird externalisiert und außerhalb der Person, des Objekts auf zwei Personen aufgeteilt, ähnlich wie in einer frühkindlichen Mutter-Kind-Dyade. Um diesen Konflikt aufzulösen, bedarf es des Einnehmens einer Metaposition seitens der Supervisorin, um nicht ein Mehr desselben zuzulassen und die Dyade durch die Triade zu überwinden. Ähnlich sieht es Oberhoff, der Winnicotts Bindungskonzept zu einer supervisorischen Triade entwickelt: Die Supervisorin nimmt die Haltung der „*genügend guten Mutter*“ einerseits und des „*genügend abgegrenzten Vaters*“ andererseits ein. Diese frühkindlichen Beziehungskonzepte sind lebenslang dienlich für Veränderung und Lernen. Die mütterliche Haltefunktion und Akzeptanz, die auch der Supervisorin eigen sein sollte, ist die Basis für Vertrauen und Sicherheit. Komplementär dazu ermöglicht die distanzierte Haltung des Vaters Eigenständigkeit und Veränderung. Diese männlichen und weiblichen Teile der Supervisorinnenrolle ergänzen einander und sind idealerweise in Supervisorinnen beiderlei Geschlechts vorhanden (Oberhoff 2009, 175f.).

Das ist nach der Erweiterung der Freud'schen Sichtweise durch Klein und andere eine weitere Wende, die dem Verstehen der interaktiven Beteiligung von Supervisandin und Supervisorin in der Übertragung Bedeutung gibt. Dies geschieht durch empathisches, szenisches und biografisches Geschehen.

Dennoch bleibt die Voraussetzung für den Erfolg dieser Konzepte beim Einsatz eine genaue Trennung zwischen den übertragenen Anteilen des Gegenübers und aktivierten eigenen Anteilen, ganz im ursprünglichen Sinne Freuds. Schon in den 1950iger Jahren war es für die forschende Analytikerin Heimann und den Analytiker Racker klar, dass das Instrument Gegenübertragung auch seine Grenzen hat. Racker meint, „*dass es wirklich ein Fehler wäre, in Gegenübertragungsreaktionen ein Orakel zu sehen und blindgläubig zu erwarten, durch sie die reine Wahrheit über die psychische Situation des Analysanden zu erfahren. Offenbar ist unser Unbewusstes ein sehr persönlicher ‚Empfänger‘ und ‚Sender‘, sodass wir mit häufigen Verfälschungen der objektiven Wirklichkeit zu rechnen haben.*“ (Racker zit. nach Oberhoff 2009, 117). Somit wirkt eine Überinterpretation genauso verfälschend wie der Widerstand, den man dem Übertragungsphänomen entgegenbringen kann. Der Ethnologe und Psychoanalytiker Georges Devereux hat sich mit den sogenannten Übertragungswiderständen auch außerhalb von analytischen Settings befasst. Er pflichtet Racker bei, dass eher die Beobachtung des Beobachters als des Objekts Verständnis bringt, sofern er bereit ist, sich „*stören*“ zu lassen. Devereux spricht von einer „*Störungs- oder Übertragungsanalyse*“: „*Das leichte Unbehagen, das ich empfand, sagte mir, dass es hier etwas zu verstehen gäbe.*“ (Devereux zit. nach Oberhoff 2009, 118).

3.2 Widerstand

Neben dem Phänomen der Übertragung, das im vorigen Abschnitt ausführlich beschrieben wurde, handelt es sich beim „Widerstand“ um ein weiteres zentrales Konzept der Psychoanalyse. Übertragung und Widerstand haben insofern miteinander zu tun, als

dass Ersteres als Hauptquelle für den Widerstand gilt und die Übertragung ein besonders wichtiges Widerstandsphänomen darstellt (Schreyögg 2000, 231). Die Ablehnung durch die Klientin richtet sich beispielsweise gegen einen bestimmten Behandlungsaspekt oder die Person der Therapeutin, also etwas, was von außen auf die Klientin einwirkt. In der Psychoanalyse wird Widerstand als unbewusste Kraft gesehen, die den Behandlungsfortschritt ablehnt. Widerstand kann aber auch dazu dienen, das eigene psychische Gleichgewicht stabil zu halten, welches durch Veränderung gefährdet wird. So zeigen sich Widerstände nicht ausschließlich in psychoanalytischen Krankenbehandlungen, sondern ebenso in alltäglichen Kontexten beispielsweise in Beziehungssystemen wie Familie oder Arbeit. „*‘Widerstand’ bezeichnet ein sich Sträuben von Menschen gegen die Einflüsse anderer, das für sie selbst aber nicht rational begründbar ist. Da Widerstand ein noch universelleres Phänomen als Übertragung-/Gegenübertragung darstellt, wurde diese Interaktionserscheinung weit über die Grenzen der Psychoanalyse hinaus, in unterschiedlichen Handlungsmodellen thematisiert*“ (Schreyögg 2000, 230).

Historisch gesehen kann die Entdeckung des Widerstandes durch Freud als Beginn der Psychoanalyse betrachtet werden (Ermann 2002, 797). Er hat in seiner Arbeit mit hysterischen Patientinnen in der Analyse ihres Widerstandes den Zugang zu ihrem Unbewussten gefunden. Durch die Dechiffrierung der von den Klientinnen unbewusst gesetzten Abwehroperationen läuft der therapeutische Prozess Gefahr, ins Stocken zu geraten. „*Was FREUD zunächst als unüberwindbare feindliche Barriere erschien, deutete er, vergleichbar dem Übertragungsansatz, als zentrales Diagnostikum aus*“ (Schreyögg 2000, 231). Somit sind Widerstandsphänomene wichtige Informationsquellen über Klientin oder Situation und haben eine beziehungsregulierende Funktion. Im therapeutischen oder supervisorischen Kontext manifestiert sich Widerstand beispielsweise in Schweigen, im Ausbleiben von Einfällen, in Gähnen, kurzfristiges Einschlafen, in Hemmungen oder Vermeidung über bestimmte Themen zu sprechen, in rascher Symptomheilung, in Ablenkung wie etwa Telefon eingeschaltet lassen, auf die Toilette flüchten, etwas ins Lächerliche ziehen, Termine vergessen, Zuspätkommen, Antipathie gegenüber Therapeutin oder Supervisorin, Ausagieren von Aggressivität u.v.a. Eigentlich kann jedes Verhalten eine Form von Widerstand sein und der Patientin helfen, Affekte oder Erinnerungen abzuwehren. Freud sah im Widerstand ein Nichtwissen-Wollen aufgrund von Schamgefühlen und Angst vor Verletzungen (Ermann 2002, 798). Ziel der analytischen Behandlung ist eine Analyse der Widerstände und in Folge ein Verarbeiten und eine Integration der dahinterliegenden Motive. Systemisch gesehen könnte man Widerstände auch als Bewältigung der momentanen Situation sehen. Es handelt sich eigentlich um einen Lösungsversuch, um die eigene Person zu schützen, z. B. durch Aufrechterhaltung der Selbstkohärenz und das Stabilhalten der bestehenden Beziehungen. Es hat also seit Freud die Bewertung von Übertragung und Widerstand einen Bedeutungswandel erlebt. Beide Phänomene werden heutzutage positiver konnotiert.

So beschreibt Rappe-Giesecke (2009, 45) eine Form von Widerstand in der Arbeitswelt: Sie meint, Teammitglieder verhielten sich nicht immer rational und selbstreflexiv und entwickelten mitunter einen „emotionalen Widerstand“ dagegen, sich selbst als

Rollensträger und die Beziehungen zwischen den Teammitgliedern als institutionell geprägt zu sehen.

Lohmer und Möller (2014) nutzen die Arbeit mit dem Widerstand in der Beratung von Organisationen. Sie meinen, große Beratungsunternehmen verabsäumen es, sich auf Widerstandsfähigkeiten einzulassen und verspielen dadurch die Chance auf Veränderung bzw. auf die Nachhaltigkeit von Veränderungen in Organisationen. Berater achten nicht auf die Partizipation der Organisationsmitglieder in Change-Prozessen oder auf die Anschlussfähigkeit an die bestehende Firmenkultur. *„Dem Wunsch nach Einsicht und Veränderung steht derjenige, etwas zu verdecken und beim Erreichten zu verharren, entgegen“* (Graf-Deserno & Deserno in Lohmer und Möller 2014, 43). Widerstandsfähigkeiten werden häufig missachtet. Jeder Beratungsprozess löst aber Veränderungswiderstand aus (resistance to change). Auf der einen Seite wird Veränderung angestrebt, auf der anderen Seite wird diese abgewehrt. Lohmer und Möller (2014, 43f.) meinen, dass auch in veränderungsbedürftigen Organisationen die Mitglieder einen sekundären Krankheitsgewinn haben, dessen Aufgabe Widerstand hervorrufen kann. Schreyögg (2000, 241) meint, dass jede Supervisorin durch ihre Methodik, ihren eigenen Interaktionsstil bzw. durch ihre direkten oder indirekten Anforderungen an die Supervisorinnen Widerstandsfähigkeiten auslösen kann. Widerstand taucht auch in und gegenüber Gruppen auf. Bion (in Schreyögg 2000, 247) beschreibt drei Kategorien von kollektivem Widerstand in Gruppen, die je nach Situation variieren können:

<i>Die abhängige Gruppe</i>	Die Gruppenmitglieder suchen Schutz bei einer oder mehreren Personen der Gruppe, die als Führer stilisiert werden.
<i>Die Kampf-Flucht Gruppe</i>	Die Gruppe kämpft gegen eine „feindliche Macht“.
<i>Die Paarbildungsgruppe</i>	Zweiergemeinschaften werden gebildet.

Alle drei innergruppalen Strukturmuster dienen dazu, Angst zu reduzieren. Pages erweitert Bions Sicht, Beziehungen auf der Grundlage des familiären Modells und der Wiederholung früherer Muster zu sehen. *„Auf dem Hintergrund existential-philosophischer Sichtweisen meint Pages, dass jedes Mitglied einer Gruppe in Konfrontation mit sozialen Kollektiven seine real gegebene existentielle Einsamkeit noch einmal erlebt. Der Widerstand gegen diese schmerzliche Erfahrung aktualisiere sich durch die Begegnung mit dem Du“* (Schreyögg, 2000, 248). Als greifbares Beispiel aus der Gruppensupervisionspraxis greift Schreyögg folgende Erkenntnis auf: Es kann ein wesentlicher Effekt von Gruppensupervision sein, dass der einzelnen Teilnehmerin bewusst wird, wie einsam sie in ihrer Arbeitssituation ist. Diese Erkenntnis nimmt sie aber auch an anderen Teilnehmerinnen wahr und lässt eine neue Solidarität erkennen. Als Supervisorin erlebe ich solche Erkenntnisse in der Gruppenlehrsupervision oder in der Intervention. Die Erfahrung zu teilen, wie sehr eine jede von uns in der Praxis auf sich alleine gestellt ist, schafft die von Schreyögg beschriebene Solidarität und wirkt wie Bion es beschrieb, angstreduzierend.

3.3 Abwehr

Die Konstrukte Widerstand und Abwehr sind eng miteinander verwoben, und die klare Unterscheidung bzw. Abgrenzung ist oft schwer auszumachen. *„Der Begriff Abwehr bezeichnet allerdings, strenggenommen, ursprüngliche, spannungsreduzierende Maßnahmen, während sich im Verständnis psychoanalytischer Autoren „Widerstand“ aktualisiert, wenn die Abwehr oder die Abwehrstruktur in der Interaktion angerührt oder gar „aufgebrochen“ werden soll* (Greenson, 1967; zit. nach Schreyögg 2000, 232). Unbewusste Abwehrvorgänge dienen dem Schutz des Gleichgewichtes des Individuums. Wenn das Ich, als spannungsregulierende Instanz bedroht ist, entsteht eine Paniksituation und die Abwehr wird aktiviert. Zu den bekannten Abwehrmechanismen zählen:

Spaltung	Die Welt, Menschen, Vorkommnisse werden in <i>gut</i> oder <i>böse</i> eingeteilt.
Verdrängung	Z. B. die Dissoziation, welche die bewusste Erinnerung an ein bestimmtes Erlebnis erschwert, dient als eine Art Schutzmechanismus;
Projektion	Selbstanteile oder psychische Inhalte werden anderen Personen zugeschrieben, z. B. Bewertungen, Affekte, Stimmungen; eine spezielle Form ist die projektive Identifizierung, bei der das Gegenüber unbewusst beeinflusst wird und bestimmte Erwartungen erfüllt. So werden z. B. von Borderline-Patientinnen negative, aggressive Selbstanteile abgespalten und auf das Gegenüber (Therapeutin) projiziert. So werden durch die Externalisierung unerträglicher Selbstanteile innere Konflikte in der Außenwelt inszeniert um das innerpsychische Gleichgewicht aufrechtzuerhalten.
Identifikation	Angst vor Bedrohung von außen wird durch das Übernehmen bestimmter Normen, Werte, Anschauungen, Verhaltensweisen etc. abgewehrt;
Sublimierung	Unerfüllte Triebwünsche werden durch gesellschaftlich höher bewerteten Ersatzhandlungen ersetzt und damit befriedigt. Bsp.: Sport ersetzt aggressive Triebe, Beschäftigung mit den schönen Künsten sublimiert sexuelle Wünsche; Freud meint die Sublimierung ist ein wichtiger Motor für die Kulturentwicklung;
Regression	Unbewusster Rückzug auf frühere Entwicklungsstufe, z. B. Trotzverhalten;
Vermeidung	Umgehen von Triebregungen durch Vermeidung des Schlüsselreizes;
Konversion	ein psychischer Konflikt wird auf eine körperliche Ebene verschoben, die einen symbolischen Zusammenhang mit dem Konflikt haben (z. B. Lähmung), oder die Somatisierung (Konflikt wird auf körperlichen Ebene wahrgenommen, Somatisierungsstörung);
Rationalisierung	Rationale Motive für Handeln verdrängen gefühlshafte Anteile an Entscheidungen;

Widerstände hingegen sind innerpsychische Maßnahmen, die ebenso unbewusst aktiviert werden, wenn die Abwehrstruktur angerührt wird (Schreyögg 2000, 232). So gesehen scheint der Widerstand eine Folge auf Angriffe auf die Abwehr, die als Angstregulation das Ich schützt.

Ich möchte deutlich darauf hinweisen, dass berufliche Be- und Überlastungen auch für sich stehen. Nicht immer sind es reaktivierte frühe Beziehungsmuster, Übertragungsphänomene, Widerstand oder Abwehr, die erschöpfen. Es ist anstrengend und fordernd, mit Menschen zu arbeiten. Besonders wenn die Möglichkeiten der Verständigung, zwischen HelferIn und Klientin mangelhaft sind, wie es in dem beschriebenen Arbeitsfeld der Flüchtlingshilfe passieren kann.

Nach dieser ausführlichen Beschreibung der inner- und intrapsychischen Vorgänge zwischen Menschen im allgemeinen, Klientinnen und Helferinnen sowie Supervisandinnen und Supervisorinnen und der auftretenden psychodynamischen Phänomene, möchte ich im folgenden kurzen Kapitel auf die Supervision im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung eingehen. Danach wende ich mich ausführlicher weiteren Besonderheiten des Arbeitsfeldes (Trauma und Helferdynamiken) zu.

4 Supervision im Arbeitsfeld – Aufgaben und Ziele, Motivation und Widerstand

Ausgehend von meinen Supervisionserfahrungen mit professionellen Helferinnen in Flüchtlingshäusern möchte ich den Nutzen von Supervision in diesem Bereich darstellen. Ich beziehe mich auf meine eigene Supervisionspraxis im Einzel-, Team- und Gruppensetting mit Flüchtlingshelferinnen der NGO. Es ist schwierig einschlägige, aktuelle Literatur über Supervision im Arbeitsfeld Flüchtlingshilfe zu finden. Ich nehme an, dass aufgrund der Aktualität die entsprechende Literatur erst geschrieben wird. Gruber-Seidl und Tobler (2015) schreiben in der övs news (der Zeitschrift der Österreichischen Vereinigung für Supervision) darüber. Weitere hilfreiche Publikationen stellen die Vortragsskripte von Obermeyer (2017) und Gotthardt-Lorenz (2017) dar.

4.1 Was ist Supervision?

Bevor ich über den Nutzen der Supervision im konkreten Arbeitsfeld schreibe, möchte ich erläutern, was das Beratungsformat Supervision ist und leistet. Die Ursprünge der Supervision sind in der amerikanischen Sozialarbeit zu finden. Beginnend mit dem Besprechen von schwierigen Fällen in der sozialen Arbeit hat sich eine Beratungsform entwickelt, die heute in sehr vielen Organisationen Einsatz findet. Supervision ist dabei nicht mehr auf den sozialen Bereich und Fallbesprechungen beschränkt. Durch Supervision werden Einzelne, Gruppen, Teams, Abteilungen oder ganze Organisationen unterstützt, ihre berufliche Aufgabe zu bewältigen. Es ist davon auszugehen, dass durch die Reflexion und die daraus entstehende Distanzierung zum Kundinnen- bzw. Klientinnensystem und der Arbeitsaufgabe neue Ideen und Sichtweisen entstehen, die dazu beitragen können, die eigentliche Arbeitsaufgabe besser zu erledigen. Das Innehalten kann entschleunigen und sich günstig auf die Verarbeitung von berufsbedingtem Stress auswirken. Der Supervisorin kommt die Rolle zu, einen guten Rahmen für den Supervisionsprozess zu schaffen und zu halten und den Prozess zu steuern. Sie unterstützt die Supervisandin bzw. die Supervisorinnen dabei, neue Ideen zu entwickeln und sich auszutauschen. Die besondere Position der Supervisorin, nicht zur Organisation zu gehören und oft auch fachfremd zu sein, macht es möglich, auch ungewöhnliche Fragen zu stellen und neue Denkprozesse einzuleiten. Manchmal dient Supervision auch dazu, auszusprechen, dass es keine bessere Lösung gibt und unterstützt, die Unveränderbarkeit der Lage zu ertragen. Supervision kann zur Konfliktklärung, als Raum für Entscheidungsfindung, als Mobbing- und Burn-Out-Prophylaxe, als Begleitung bei Veränderungsprozessen und zur Klärung und Gestaltung von Aufgaben, Aufträgen, Funktionen und Rollen dienen (vgl. ÖVS, 2017). Es wird zwischen Einzel-, Team-, Gruppen- und Fallsupervision unterschieden. Das Format Supervision grenzt sich von anderen Beratungsformaten wie Coaching (Beratung und Unterstützung von Führungskräften geht), Teamentwicklung, Mediation und Organisationsentwicklung ab.

4.2 Nutzen von Supervision in der Flüchtlingsarbeit

Meine bisherigen Erfahrungen als Supervisorin von Flüchtlingshelferinnen habe ich in Form von Einzelsupervisionen, Gruppensupervisionen und Teamsupervisionen gemacht. Im Einzelsetting ging es um die Schärfung der beruflichen Rolle der Supervisandin, um die Entscheidung über ihren Verbleib in der Position, um Entlastungsmaßnahmen o. Ä. Die Gruppensupervision umfasste Flüchtlingsbetreuerinnen, die einzeln in Flüchtlingshäusern tätig waren, also ein ähnliches Aufgabengebiet hatten, aber nicht als Team zusammengearbeitet haben. Das Team eines UMF¹¹-Hauses kam nach einer schweren Belastungssituation zur Supervision, um die Vorkommnisse gemeinsam zu reflektieren. In diesem Abschnitt möchte ich darstellen, welche Themen in meiner Supervisionsarbeit aufgetaucht sind und was Supervision in der Flüchtlingsarbeit idealerweise leisten kann. Abschnitt 4.3 gibt Hilfestellungen für die konkrete Supervisionstätigkeit.

Immer wieder habe ich von einzelnen Supervisandinnen gehört, dass eigentlich keine Zeit für Supervision vorhanden ist. Manches Mal gab es genau aus diesem Grund auch Absagen oder Terminverschiebungen. Die Flüchtlingsbetreuerinnen haben es vorgezogen, die eigentlichen Arbeitsaufgaben zu erledigen und die Reflexionsarbeit hintenanzustellen oder überhaupt zu streichen. Wenn die Supervision stattgefunden hat, hat der Austausch die Flüchtlingshelferinnen gestärkt und ihre persönliche Stabilität erhöht. Supervision hat geholfen sich selbst und andere besser wahrzunehmen und die Anforderung an die Rolle explizit gemacht. In dem von mir geführten Prozess hat Supervision dabei unterstützt abzuwägen und auszuwählen, welche der vielen Aufträge von außen (der Organisation, der Gesellschaft, der Klientin etc.) und von Innen (eigene Erwartungen, Ideale, Werte etc.) ausgeführt werden sollen. Bei manchen Supervisandinnen half die Distanz von der eigentlichen Arbeit, das Gefühl, nie genug zu leisten, besser zu managen. Die Gefahr in Kälte und Erstarrung abzugleiten ist durch das Reflektieren in der Gruppe verringert worden. Es hat den Supervisandinnen gutgetan, als Gruppe von Einzelkämpferinnen einen Raum zum Austausch zu haben. Gruber-Seidl und Tobler meinen, dass Supervision in komplexen und belastenden Arbeitsfeldern eine organisierte, innerbetriebliche Auszeit ist, in der sich Kollegialität entwickeln kann (2015, 6). Das ist phasenweise auch in den durchgeführten Prozessen passiert.

Als hilfreich hat sich die Supervision für die Teilnehmerinnen auch dafür erwiesen, die permanente Spannung zwischen Involvierung und Distanzierung auszuhalten. (Anmerkung: Auch ich als Supervisorin in diesem Feld bedurfte Unterstützung durch die Lehrsupervisorin, diese Spannung, die auch auf mich übertrat, gering zu halten.) Im Einzelsetting war die Supervision auch Krisenmanagement und Stressreduktion nach einem Vorfall, der große Belastung bei der Flüchtlingshelferin ausgelöst hat. Hierbei hat die Supervision auch unterstützt, die eigenen Grenzen immer wieder auszuloten und sich selber vor Grenzüberschreitungen durch Klientinnen oder vor Anforderungen von Ehrenamtlichen zu schützen. Im speziellen Arbeitsfeld trägt Supervision auch dazu bei sich zu positionieren. Durch die sich verändernden gesellschaftlichen Perspektiven werden die Mitwirkenden (professionelle Helferinnen und Ehrenamtliche) vor widersprüchliche

¹¹ Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.

Anforderungen gestellt. Das verlangt die Aktualisierung der eigenen Position hinsichtlich des Gegenstandes ihrer Arbeit (Beispiel: Gesellschaftliche Stimmung der Willkommenskultur im Herbst 2015 und Abstumpfung und Ratlosigkeit 2017). Zusammengefasst lässt sich sagen, dass Supervision im Allgemeinen und selbstverständlich auch im speziellen Arbeitsfeld die Qualität der Arbeit sichert.

4.3 Inwiefern ist das Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung spezifisch?

Eine Frage, die mich von Beginn an begleitet, ist ob denn die Supervision im Bereich Flüchtlingshilfe wirklich signifikant anders ist als in anderen Feldern. Als Supervisorin ist man grundsätzlich immer eine Fremde, da man von außen in einer Organisation tätig wird. Das ist ja auch das Besondere an der Rolle der Supervisorin. Gotthardt-Lorenz (2017) meint hierzu: *„Das Fremde in Projekten der Arbeit mit Geflüchteten ist eigentlich nicht fremder als in anderen Supervisionen“* (2, 2017). So findet sie, dass Befremdung auch in jungen Organisationen (z. B. Start-Up Betriebe), die weniger professionell aufgestellt sind (wie z. B. Schülercoaching), oder in Arbeitsfeldern, wo eine der Supervisorin fremde Sprache gesprochen wird (z. B. in Wirtschaftsbetrieben), auftreten könne. Auch in Organisationen, wo Menschen unterschiedlicher Kulturen und Sprachen zusammenarbeiten (z. B. in der Betreuung von älteren Menschen) träte diese auf. Befremdung sei auch ein Kennzeichen von Arbeitsfeldern wo Klientinnen betreut werden, die gesellschaftlich nicht akzeptiert sind (z. B. Obdachlose) oder wo Mitarbeiterinnen professionell sehr unterschiedlich sozialisiert sind (z. B. Reinigungspersonal und Ärztinnen auf einer Station – obwohl hier die Zuständigkeiten klar sind).

Gotthardt-Lorenz meint weiters, dass auch in anderen Feldern unterschiedliche Wertvorstellungen, nämlich Wertehaltungen, die die Supervisorinnen nicht akzeptieren können (z. B. wenn Mitarbeiterinnen aus Kostengründen gekündigt werden oder übermäßiger Personalabbau geschieht), und Intoleranz gegenüber anderen Lebensentwürfen (z. B. in konservativen religiös ausgerichteten Einrichtungen), Befremdung bewirken würden. Eine permanente Bedrohung aufgrund finanzieller Abhängigkeiten oder häufiger Personalwechsel sei ebenso auch in anderen Bereichen zu finden. Ebenso sei die Gefahr der Gewaltausübung auf Mitarbeiterinnen auch anderswo zu finden (z. B. in Psychiatrie und Strafvollzug), und es gäbe auch Einrichtungen in der die Patientinnen bzw. Kundinnen bedrohlich wirken (wie etwa in einer Kinder- und Jugend-Psychiatrie). Als belastend für die Supervisorinnen nennt die Autorin auch andere Organisationen, wo Traumata die Menschen kennzeichnen (Unfallchirurgie, jüdische Einrichtungen, u. v. m.).

Diese Argumente sind alle nachvollziehbar. Dennoch war ich schon bald der Ansicht, dass das „Fremde“ in der Supervision von Flüchtlingsbetreuerinnen fremder ist als in anderen Feldern. Diese Frage war daher auch zentral in den Expertinneninterviews, die in Kapitel 7 dargestellt werden.

4.4 Leitlinien für supervisorisches Handeln im Flüchtlingsbereich

Klaus Obermeyer, ein deutscher Supervisor und Forscher¹², der im Arbeitsfeld Flüchtlingshilfe tätig ist, gibt eine nützliche Zusammenfassung mittels der folgenden Grafik, um die Vielschichtigkeit im Betätigungsfeld Supervision greifbar zu machen und bietet „Leitlinien für supervisorisches Handeln in Projekten der Hilfe für geflüchtete Menschen“ an (Obermeyer 2017), die als Haltegriffe dienen können, um im Feld nicht zu stolpern (Abbildung 4). Diese Leitlinien können auch für die Supervision in anderen Feldern dienlich sein.

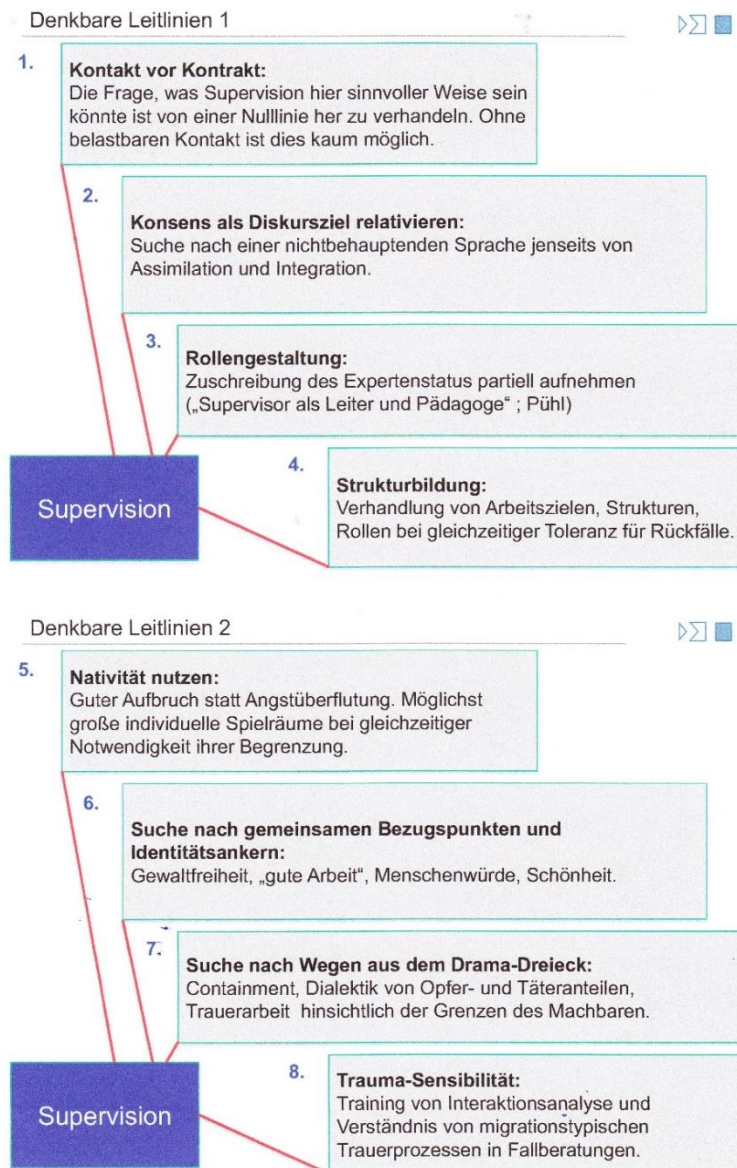


Abbildung 4: Leitlinien für die Supervision
(aus: Obermeyer, S. 18)

¹² Obermeyer hat auch den Workshop geleitet, auf den ich im Kapitel 7 eingehen werde. Ich ziehe seine Aussagen und sein Skriptum zum Workshop als Quelle zur Datensammlung heran. Diese werden im Anhang als N4 zusammengefasst.

Weiters weist Obermeyer auf Bell und Kulkarni (in Obermeyer 2017, 20f.) hin, die eine Empfehlung für die Stärkung der Resilienz der Mitarbeiterinnen in traumaassoziierten Organisationen abgeben. Die hier zusammengefassten Aspekte sollen Supervisorinnen als Ermutigung dienen, diese im Supervisionsprozess und in den Gesprächen mit der Leitung anzusprechen und die Supervisandinnen bei der Umsetzung zu unterstützen. Vorteilhaft wirken sich folgende Punkte aus:

- Räume um über Erfreuliches und Unerfreuliches zu sprechen, werden von der Organisation angeboten.
- Die Arbeitsbelastung ist vernünftig und begrenzt und bietet Abwechslung in den Arbeitsaufgaben (z. B. Tätigkeiten außerhalb der Interaktionsarbeit).
- Ein sicheres und komfortables Arbeitsumfeld mit Rückzugsmöglichkeit und Gestaltungsmöglichkeit wirkt unterstützend.
- Es besteht die Möglichkeit die Isolation, die durch die Assoziation mit Trauma entsteht, in Gruppen zu durchbrechen (Intervision, Teambesprechung, Supervision).
- Die Organisation bietet kontinuierliche Weiterbildung zu traumaspezifischen Themen.

Das Zusammentreffen aller dieser Empfehlungen ist ein Idealfall. In der Einrichtung, die ich kennenlernen durfte, waren sie nicht zur Gänze gegeben. In Kapitel 7 kommen Supervisandinnen zu Wort, die im Arbeitsfeld tätig sind, und die Ähnliches beklagen.

In der Reflexion meiner Supervisionstätigkeit wurde mir bewusst, dass es für mich einen Unterschied macht, ob ich Helferinnen supervidiere, die mit traumatisierter Klientel arbeiten, oder beispielsweise Mitarbeiter der Entwicklungsabteilung eines Sportgeräteherstellers. Den ersten Fall erlebte ich belastender. Die Übertragung von Traurigkeit und Schwere ist hier besonders spürbar. Deshalb ist es naheliegend, genauer auf Traumata und deren Folgen für die Betroffenen einzugehen. Das ist Gegenstand des folgenden Kapitel 5. Kapitel 6 widmet sich unterschiedlichen Theorien zu den Auswirkungen dieser Arbeit auf die professionellen Helferinnen.

5 Für das Arbeitsfeld typische Vorkommnisse: Psychotrauma und Traumafolgen

Wenn man unbewusste Dynamiken in der Flüchtlingsarbeit und deren Spiegelung in der Supervision untersucht, ist es zweckmäßig, sich mit typischen Vorkommnissen im Klientinnen-, Helfer- und Supervisionssystem zu befassen. Hierbei sind insbesondere das Trauma und dessen Folgen relevant. Im Folgenden definiere ich den Begriff des Traumas, und gehe auf seine Entstehung ein. Wie Traumata verarbeitet werden und welche Auswirkungen es auf den Einzelnen haben kann, diskutiere ich ebenso.

5.1 Definition von Trauma

Reddemann, eine deutsche Psychoanalytikerin und Fachärztin für psychotherapeutische Medizin ist eine der bekanntesten Traumaexpertinnen. Sie beschreibt nicht-traumatisierte Menschen als solche, die sich wertvoll und positiv wahrnehmen. Die Welt wird von ihnen als kontrollierbar, verständlich und bedeutungsvoll erlebt. Sie glauben an ihre eigene Unverletzlichkeit und daran, sich gegen Widrigkeiten zur Wehr setzen zu können. Sie können sich auf andere Menschen einlassen und vertrauen ihnen. So der Idealfall. Bestimmte Ereignisse aber können auf Individuen traumatisierend wirken.

Nicht nur Krieg, Folter, Flucht oder Missbrauch können Traumata auslösen. Auch Unfälle, Schicksalsschläge wie Todesfälle, medizinische Eingriffe oder Vernachlässigung im Kindesalter können die Verarbeitungsfähigkeit des Einzelnen überfordern und extreme Angst-, Leere- oder Ohnmachtsgefühle und Hilflosigkeit auslösen. (Reddemann und Dehner-Rau 2013, 9f.)

Im Lehrbuch der Psychotraumatologie von Fischer und Riedesser (1998, 19) wird Trauma als ein vitales Diskrepanzerlebnis zwischen bedrohlichen Situationsfaktoren und den individuellen Bewältigungsmöglichkeiten beschrieben. Sowohl das somatische als auch das psychische System können durch punktuelle oder dauerhafte Belastungen in ihren Bewältigungsstrategien überfordert und verletzt¹³ werden. Dieses Erleben geht mit Gefühlen von Hilflosigkeit und schutzloser Preisgabe einher und bewirkt so eine dauerhafte Erschütterung von Selbst- und Weltverständnis. Die Betroffene kann nicht adäquat oder gar nicht, weil ohnmächtig, darauf reagieren. Shpancer (2015, 84) drückt in dem folgenden Zitat sehr klar aus, dass Trauma Folgen haben, die lange andauern können: *„Ein traumatisches Ereignis taucht im Leben immer zweimal auf – einmal als äußeres Ereignis und dann nochmal als inneres. Während ein äußeres Ereignis von der tatsächlichen Zeit seines Geschehens begrenzt ist, kennt ein inneres keine solchen Grenzen. Es geschieht immer und immer wieder in einer Endlosschleife“* (Shpancer, 2015, 84).

¹³ Trauma, griech.: Verletzung. Mit dem Verlauf, den Folgen und den Therapiemöglichkeiten von seelischen Verletzungen befasst sich die relativ junge wissenschaftliche Disziplin der Psychotraumatologie.

5.2 Klassifikation von Traumata

Es werden verschiedene Typen von Psychotraumata oder Primärtraumata unterschieden. Die Differenzierungskriterien beziehen sich auf den Schweregrad der traumatogenen Faktoren, die Dauer, die Häufung und ihre zeitliche Verlaufsstruktur, die Verursachung und die Verursachungsfaktoren und nach der Beziehung zwischen Opfer und Täter (Fischer und Riedesser 1998, 122). *Typ-1* steht für plötzliche, kurzandauernde traumatische Ereignisse. Als *Typ-2 Traumata* werden länger andauernde, wiederholte traumatische Ereignisse (sequentielle Traumatisierung) klassifiziert. Zusätzlich wird eine Unterscheidung nach Entstehungsart vorgenommen. Am schwersten wiegen die sogenannten „*man made disasters*“, welche am häufigsten vorkommen. Eine zweite Kategorie sind die „*nature caused disasters*“, die als Naturkatastrophen oder schwere Schicksalsschläge, wie Krankheiten, auftreten. Eine dritte Kategorie ist laut Reddemann und Dehner-Rau (2013) die *kollektive Traumatisierung*, wie etwa Krieg. Diese Traumata fügen Menschen sich zwar gegenseitig zu, sind aber nicht unmittelbar individualisiert. Es trifft sozusagen alle das gleiche Schicksal, was hilft, besser damit fertig zu werden. Die Einteilung in eine der drei Kategorien gelingt nicht immer eindeutig. Eine Frau, die auf der Flucht ihr Kind verliert, erlebt eine Mischform von schweren Traumata. Traumatisierung muss nicht als individuelles Erlebnis passieren, wie es im Typ 1 Trauma kategorisiert wird. Die sogenannte *sequentielle Traumatisierung* (Typ 2) widerfährt Menschen, die mehrere, unterschiedliche traumatische Situationen in einem Prozess erleben. Hier ein Beispiel: Ein Mensch auf der Flucht erlebt etwa eine erste Sequenz der Traumatisierung von Beginn der Verfolgung bis zum Entschluss, das Heimatland und die Familie zu verlassen. Eine zweite Sequenz könnte die tatsächliche Flucht sein. Diese Phase beschreiben Geflüchtete als eine Zeit voll Angst und Bedrohung und häufig auch von Gewalterfahrungen und Abhängigkeiten, beispielsweise von Schleppern. Der Verlust der Familie und der Sicherheit verstärken diese Erlebnisse. Sind die Menschen im Asylland angekommen, ist ihr physisches Leben nicht mehr in Gefahr. Dennoch kann die Unsicherheit bezüglich des sich dahinziehenden Asylverfahrens, die prekäre Wohnsituation, die eingeschränkten finanziellen Möglichkeiten, die Feindseligkeiten der Bevölkerung, die kulturellen Unterschiede oder eine mögliche Abschiebung den Prozess der Traumatisierung fortsetzen¹⁴ (Siebert und Pollheimer-Pühringer 2016, 22f.).

Wie sich die beschriebenen traumatischen Ereignisse beim einzelnen Menschen auswirken, ist nicht nur von der Art und der Dauer des Traumas abhängig. So leiden etwa Menschen, die Gewalt beobachten, mehr unter den Folgen der Verarbeitung, als Menschen, die diese Gewalt am eigenen Leib erlebt haben. Dies ist häufig der Fall bei Kindern, die beispielsweise elterliche Gewalt mitansehen müssen und wenig Handlungsspielraum haben, dagegen anzugehen. Frühe traumatische Erlebnisse sind wesentlich schwerer zu verarbeiten, als Traumaerfahrungen im späteren Leben. Ein anderer subjektiver Faktor ist die Widerstandskraft des Individuums, dem das Trauma

¹⁴ Der Standard vom 15. Dezember 2015: „Fortgesetzte Traumatisierung durch Asylpolitik“ (S. 11). Dieser Artikel beschreibt die sequentielle Traumatisierung. „*Schätzungen zufolge ist jeder zweite Flüchtling potenziell psychisch krank. Aufgrund von Erlebnissen im Herkunftsland und auf der Flucht, aber auch wegen der Lebensumstände nach der Ankunft, sagen Therapeuten. Sie fordern den Staat zum Handeln auf.*“

widerfährt. *„Entscheidend ist also, auf welchen Boden traumatische Erfahrungen fallen, welche Vorerfahrungen Betroffene gemacht haben. Wer bereits Vertrauen und Sicherheit erfahren hat, weiß, dass es so etwas wie soziale Unterstützung gibt. Das hält die Hoffnung aufrecht, dass es besser oder gut werden kann.“* (Reddemann und Dehner-Rau 2013, 15). Obwohl die meisten Menschen im Laufe ihres Lebens traumatische Ereignisse erleben, liegt die Lebenszeitprävalenz für eine krankheitswertige Störung die mit Trauma korreliert in Europa zwischen 1 und 3 Prozent. So wird ein Großteil der Betroffenen spontan gesund, bei einem weiteren Teil verblassen die Symptome nach wenigen Wochen. Dauert die Symptomatik länger als drei Monate an, kann dies auf einen ungünstigen Verlauf hindeuten und es kann zu einer Chronifizierung der Störung kommen (Hecker und Mercker 2015, 326).

5.3 Körperliche und psychische Verarbeitung traumatischer Ereignisse

Seelisches und körperliches Erleben sind eng miteinander verknüpft. Häufig zeigt sich das auch in umgangssprachlichen Metaphern. „Etwas macht mich kaputt.“, „Mir lastet viel auf den Schultern.“ oder „Ich bin gekränkt.“ *„Die Metaphern verdeutlichen, dass wir seelische Verletzungen sehr stark vom körperlichen Erleben her interpretieren, dass – wie Freud formuliert hat – das Körper-Ich der Kern auch des psychischen Ich, des seelischen Erlebenszentrums ist“* (Fischer und Riedesser 1998, 190).

Ein traumatisches Erlebnis setzt verschiedenste körperliche Stressreaktionen in Gang, die sich je nach Verarbeitung auch psychisch auswirken können. Gewöhnlich reagieren der menschliche Körper und auch Tiere auf Hochstress mit üblichen Abwehr- bzw. Bewältigungsmustern: *fight*, das heißt sich zur Wehr setzen – *flight*, der Situation entziehen, oder – *freeze*, sich Todstellen. Das Gehirn schüttet bei akutem Stress Glukokortikoide (insbesondere das Stresshormon Kortisol) aus, die bewirken, dass vermehrt Glukose als Energielieferant bereitgestellt wird. Adrenalin und Noradrenalin (ebenso Stresshormone) lassen Puls und Blutdruck steigen und heben die Durchblutung von Muskeln und Gehirn an. Gewöhnlich funktioniert das Lernen von neuem Wissen folgendermaßen: Das Stammhirn leitet ankommende visuelle und akustische Sinnesreize ins limbische System weiter (siehe Grafik). In Tiefschlafphasen wird das Gelernte vom kleinen Kurzzeitspeicher Hippocampus in den Langzeitspeicher Neokortex (Großhirnrinde) übertragen. Die Mandelkerne, auch Amygdala genannt, ein Teil des Gehirns, das am vorderen Ende des Hippocampus liegt, sind für die Speicherung der an Erfahrungen geknüpften Emotionen zuständig. Hippocampus und Amygdala (= das limbische System) schaffen gemeinsam diese Verknüpfungen.

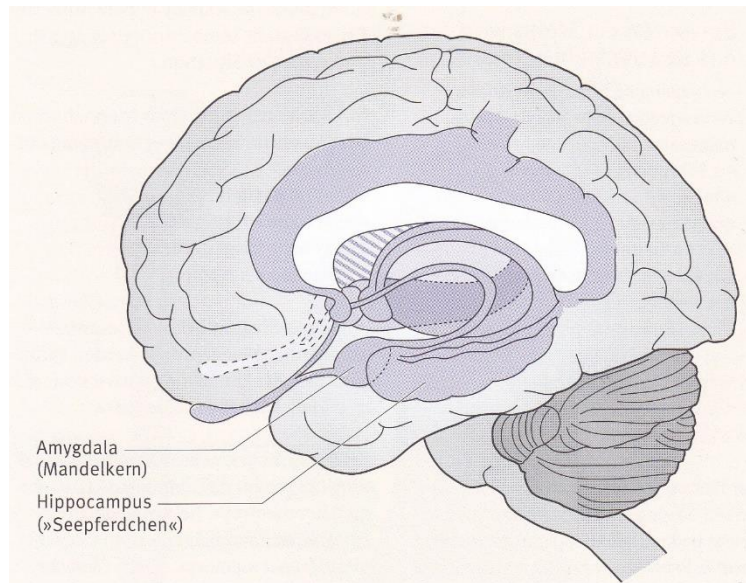


Abbildung 5: Längsschnitt durch das Gehirn
(aus Reddemann und Dehner-Rau 2013, 29)

Geschieht Lernen oder die Verarbeitung von Sinneseindrücken unter Angst oder Hochstress, wird diese Verknüpfung zwischen Erfahrungen und Gefühlen verhindert. Die negativen Erlebnisse werden zwar in der Amygdala, dem emotionalen Gedächtnis, gespeichert, können aber nicht eingeordnet oder im Großhirn verarbeitet werden. Erinnerungen werden als Gefühlszustände gespeichert und mit körperlichen Reaktionen und Bildern verbunden. Eine Integration in die Lebensgeschichte ist nicht möglich. *„Bei der nicht geglückten Traumaverarbeitung überwiegt das emotionale Gedächtnis zulasten des autobiografischen Gedächtnisses. Es besteht ein Nebeneinander von intensiven Erinnerungszuständen (Intrusionen) einerseits und Erinnerungslücken bezüglich der konkreten Erlebnisse andererseits“* (Reddemann und Dehner-Rau 2013, 30). Es kommt zu einer fragmentierten Erinnerung von Gedankensplittern, die nicht in logischer Abfolge abgerufen oder verbal wiedergegeben werden können. Hier liegt auch der Ursprung für die Symptome der Traumafolgestörung. Unter anderem ist eine dauernde erhöhte Übererregbarkeit oder Wachsamkeit, die Hypervigilanz, die Folge des beschriebenen missglückten Verarbeitungsprozesses im Gehirn. So verfügen betroffene Menschen über eine geringere Stresstoleranz, haben Defizite in der Gefühlssteuerung oder Selbstberuhigung. Traumaerlebnisse hinterlassen also Spuren im Gehirn, welches sich aber ein Leben lang verändern kann und sehr anpassungsfähig ist. Diese als Neuroplastizität bezeichnete Fähigkeit des menschlichen Gehirns ist die Grundlage und Hoffnung für Menschen mit Traumabiografie. Hier können Therapie, professionelle Unterstützung, tragfähige und gesunde Beziehungen und Zeit für die Betroffene arbeiten.

5.4 Traumafolgen

Im Diagnosemanual ICD-10 der Weltgesundheitsorganisation¹⁵ wird Trauma als Reaktion auf ein außergewöhnlich belastendes Lebensereignis oder um andauernde unangenehme Umstände beschrieben. Die Folgebelastung steht in einem primären kausalen Zusammenhang mit dem Auslöser und wäre ohne diesen nicht entstanden. Es werden verschiedene Störungsbilder wie die akute Belastungsreaktion, die posttraumatische Belastungsstörung (PTBS), die Anpassungsstörung, sonstige Reaktionen auf schwere Belastungen, dissoziative Störungen unterschieden. Die Beschwerdebilder Depression, Angst, Sucht, Somatisierung und Essstörungen können traumaassoziierte Störungen sein, so wie die Borderline-Persönlichkeitsstörung (F60.3) ebenso als Traumafolgestörung auftreten kann.

In der für 2018 geplanten Neuauflage des Diagnosemanuals wird die komplexe Posttraumatische Belastungsstörung als neue Diagnose vorgeschlagen. Sie beinhaltet die Typ II-Traumata (man made disasters und die sequentielle Traumatisierung). Neben den beschriebenen Symptomen der PTBS liegen zusätzlich eine Affektregulationsstörung (einschl. Dissoziationsneigung), negative Selbstwahrnehmung und Beziehungsstörungen vor.

Die Traumafolgestörung, mit der man es in der Flüchtlingsarbeit hauptsächlich zu tun hat, ist die PTBS. Treten Einzelsymptome längerfristig auf, wird diese diagnostiziert. Die Hauptsymptome sind die Übererregung (Hyperarousal), die Vermeidung und die Intrusion. Dabei handelt es sich um das Wiedererleben der traumatischen Situation. Das kann in Form von Bildern, lebhaften Eindrücken, Geräuschen, Gerüchen etc. im Wach- bzw. im Schlafzustand (Träume) geschehen. Die Betroffenen werden sozusagen willenlos mit inneren Bildern überflutet. In der Folge versuchen sie diesem Überflutungszustand zu entkommen, indem sie mit großem Energieaufwand ein Abschalten der Gedanken beabsichtigen. Diese Gefühls- und Gedankenabwehr bewirkt laut Betroffener ein Abflachen der Gefühle und eine Entfremdung gegenüber anderen Menschen. Der soziale Rückzug bleibt oft nicht aus. Auch der Körper reagiert auf ein Psychotrauma. Die Erregungsschwelle des vegetativen Nervensystems¹⁶ sinkt und Belastungen wie Stress wirken früher und heftiger. Der Zusammenhang mit dem Traumaereignis ist den Betroffenen häufig nicht bewusst. So klagen traumaerfahrene Klientinnen auch über geringe Belastbarkeit, erschwerten Umgang mit Stress, Schreckhaftigkeit und aufgrund der Übererregtheit über Ein- und Durchschlafschwierigkeiten. (Hecker und Maercker 2015, 325f.)

„Würde ein Trauma nicht behandelt, könne das eine posttraumatische Belastungsstörung, Alpträume, Angstzustände und sämtliche körperlichen Erkrankungen auslösen – bis hin zur Suizidgefahr.“¹⁷

¹⁵ Vgl. <http://www.icd-code.de/suche/icd/code/F43.-.html> (13.10.2016)

¹⁶ Das vegetative Nervensystem ist für die Regulierung der Lebensfunktionen wie Herzschlag, Blutdruck und Atmung zuständig. Es kommt in Stresssituationen zum Einsatz und hilft uns z. B. zu flüchten.

¹⁷ Berger-Kolb in Der Standard, 15.12.2015

Ich habe mir erlaubt, nicht zuletzt auch aus meiner anderen beruflichen Rolle als Psychotherapeutin, sehr detailreich auf die Traumaentstehung und auf die Auswirkungen von Trauma in Form von Traumafolgestörungen einzugehen. Es erscheint mir sinnvoll, dass auch Supervisorinnen über die Symptomatik der Traumafolgestörungen Bescheid wissen. In der Supervision im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung kann es durchaus sein, dass Traumafolgen Themen in der Fallsupervision sind oder Betreuerinnen selber davon betroffen sind. Es erscheint mir äußerst hilfreich, wenn dies von der Supervisorin erkannt wird, damit eine etwaige Weiterverweisung auf Psychotherapie vorgenommen werden kann. Ich werde im nächsten Kapitel vorstellen, wie sich Trauma auf Helferinnen auswirkt und auch aufzeigen, dass auch die erlittenen Traumata der Helferinnen (Primärtrauma) eine Auswirkung auf die Verarbeitung der im Arbeitsfeld erzählten und mitverfolgten Traumaereignisse haben.

6 Sekundäre Traumatisierung, Übertragung, berufliche Deformation und die Helferpersönlichkeit

Wie ich im vorangegangenen Kapitel beschrieben, hat man es in der Arbeit mit Flüchtlingen mit Menschen zu tun, die auch an Traumafolgestörungen leiden. Die professionellen Helferinnen sind ebenso mit der auftretenden Symptomatik konfrontiert und möglicherweise auch bedroht, wie es Gruber-Seidl und Tobler (2015, 8) beschreiben: *„Traumatisierte Menschen zeigen uns etwas, das jedem von uns passieren kann. Wir sehen Zerstörung und Verlust von Sicherheit und Glück. Traumatisierung bedeutet Entfremdung von dem, wie man sich selbst, die Familie, Freunde und die Welt sieht.“*

Als Aufgabe von Supervision wird u. a. die Klärung und die Gestaltung von Aufgaben, Aufträgen, Funktionen und Rollen beschrieben (ÖVS 2017). Aus meiner Sicht sollte die Reflexion der eigenen Motivation, in einem Helferberuf zu arbeiten, Teil des beruflichen Selbstverständnisses sein und auch in Supervisionsprozessen Platz finden. In diesem Kapitel wende ich mich dem beruflichen Helfen und dessen Folgen zu. Ich beschreibe verschiedene Theoriemodelle, die sich mit Sekundärtraumatisierung, stellvertretender Traumatisierung, Mitgefühlserschöpfung u. a. befassen. Die Helferinnenpersönlichkeit, wie die Berufswahl an sich, hat ebenso einen Einfluss auf die Verarbeitung des berufsbedingten Stresses, wie er in Abschnitt 6.2 dargestellt wird. Häufig beziehe ich mich auf eine spezielle Art der „Helferinnenarbeit“, nämlich auf die Arbeit von Psychotherapeutinnen, weil diese in den vorhandenen Publikationen vorwiegend beschrieben wird. Spezielle Literatur zu Supervision ist mir hingegen nicht bekannt.

Auch Supervision ist neben Therapie, Beratung, Lehre oder Pflege ein wichtiges Tätigkeitsfeld für Helferinnen geworden. *„Offenbar wächst die Nachfrage nach dieser Form der Fürsorge rasch an, und zwar am nächsten in den Helferberufen. Supervision ist also eine Hilfestellung, die Helfer für andere Helfer zur Verfügung stellen“* (Fengler, 1998, 225). Wenn im Folgenden von Helferinnen und Helferinnenprofessionen die Rede ist, dann sind auch professionelle Disziplinen wie Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychotherapie, Pädagogik und Supervision gemeint.

6.1 Folgen und Risiken für Helferinnen in der Arbeit mit traumatisierten Klientinnen

Theoriemodelle

Seit den 1990iger Jahren beschäftigen sich Forscherinnen mit der sekundären Traumatisierung, einem jungen Teilgebiet der Psychotraumatologieforschung. Sehr praxisnah werden in der Sozialforschung, hauptsächlich in Form von Expertinnenbefragungen, die Auswirkungen der Arbeit mit traumatisierten Menschen auf die Helferinnen beschrieben. Vor allem wird in den Bereichen Pädagogik und Psychotherapie geforscht. Ich habe versucht, Studien auszuwählen und anzuführen, die möglichst nahe am Themenfeld Flüchtlingsarbeit sind. Norbert Gurrus (in Pross 2009 233f.) hat 100 Therapeutinnen in 23 Behandlungseinrichtungen für Folteropfer in Österreich,

Deutschland und der Schweiz befragt. Annemarie Smith hat 129 Traumatherapeutinnen in den Niederlanden interviewt. Außerdem möchte ich Bezug nehmen auf zwei Diplomarbeiten: Die von Corinna Schmid (in Pross 2009), die einen erfahrenen Supervisor von Traumazentren auf der ganzen Welt befragt hat, und Claudia Franks (2010) fundierte Diplomarbeit zur Sekundärtraumatisierung bei pädagogischen Fachkräften, die sich mit mehreren Studien, unter anderen jener von C. R. Figley (siehe unten), auseinandergesetzt hat.

Bezüglich der Folgen der Arbeit mit traumatisierten Menschen herrschen verschiedene Auffassungen, was genau mit den Helferinnen passieren kann. So haben McCann und Pearlman (Pross 2009, 232) bei Therapeutinnen, die mit Opfern sexueller Gewalt arbeiten, Phänomene beobachtet, die über die Symptome von Burnout hinausgehen (Apathie, Gefühle der Hoffnungslosigkeit, extreme Erschöpfung, schnelle Ermüdbarkeit, Konzentrationsschwierigkeiten, Desillusionierung, Schwermütigkeit, Reizbarkeit, emotionale Erschöpfung, zynische Haltung gegenüber Klientinnen, Selbstanklage und andere). Die Symptome sind vergleichbar mit den oben beschriebenen Traumasymptomen. Sie verwenden den Begriff „*vicarious traumatization*“ (**stellvertretende Traumatisierung**). Das Trauma der Patientinnen steckt die Therapeutinnen an und verändert ihre „kognitiven Schemata“ und bewirkt eine „*Veränderung in den Bereichen der Identität, der Weltsicht und der Spiritualität von professionellen Fachkräften*“ (zitiert n. Frank 2010, 17). Fischer und Riedesser (1998) sprechen von einer mittelbaren versus unmittelbaren Betroffenheit. Mittelbar Betroffene oder Mitbetroffene sind z. B. Angehörige von direkt betroffenen Menschen. Auch sie können unter einer enormen psychischen Belastung leiden. Die Autoren beschreiben auch die Möglichkeit der Traumaweitergabe an die nächste Generation (transgenerationale Weitergabe von Traumata). Wird nicht über die Traumatisierung gesprochen, kann es zu einer sekundären oder auch tertiären Traumatisierung späterer Generationen kommen¹⁸. Der Begriff der stellvertretenden Traumatisierung wird bei Fischer und Riedesser als ein speziell für Traumahelfer entwickelter Terminus beschrieben. Er soll die emotionale Belastung von Katastrophenhelfer, Personal auf Intensivstation, Polizeibeamte oder psychologische Heilberufe bezeichnen (Fischer und Riedesser 1998, 124f.).

In **Figleys** (Frank 2010, 16) Konzept der **Mitgefühlerserschöpfung** (*compassion fatigue*) oder „*secondary traumatic stress*“ (**sekundärer traumatischer Stress**) sind Empathie und Exposition zentrale Begriffe. Er nimmt an, dass Behandlerinnen durch die für den Behandlungserfolg auch erforderliche zuwendende, mitfühlende Haltung gegenüber den Traumaopfern sowie durch das Hören der traumatischen Ereignisse selber traumatisiert werden können. Gelingt es den Helferinnen nicht, Zufriedenheit über ihre Arbeit zu entwickeln und sich hinreichend von den Traumainhalten zu distanzieren, kann aus dem Mitgefühlsstress die Mitgefühlerserschöpfung entstehen. „*Sie seien eine ‚natürliche‘, vorhersehbare, behandelbare und verhinderbare, unerwünschte Folge der Arbeit mit*

¹⁸ Diese Vorgänge wurden bei Holocaustopfern beobachtet. Auch in den „Täterfamilien“ herrscht oft Schweigen über die Gräueltaten des Kriegs, was zu einer Belastung für die Folgegenerationen führen kann. Ich erlebe diese Dynamik auch in meiner familientherapeutischen Arbeit.

leidenden Menschen.“ (Pross 2009, 233) Figley spricht von *behandelbaren Folgen*, was impliziert, dass es sich bei der Mitgefühlerschöpfung um eine Erkrankung handelt.

Gurris (in Pross 2009, S. 233f.) hat seine Hypothesen in der Befragung von 13 Supervisorinnen (die Mitarbeiterinnen von 14 europäischen Behandlungszentren supervidiert haben) entwickelt. Sie beschrieben **Zeichen von stellvertretender Traumatisierung/Compassion Fatigue und Burnout**. Die Symptompalette beinhaltet alle Hauptkriterien der PTBS und der komplexen PTBS (siehe oben) sowie Depressionssymptome. Die Supervisorinnen beobachteten, dass die sekundär miterlebten traumatischen Inhalte auf die Therapeutinnen ansteckend wirkten und sich auch auf die Teams ausgebreitet haben. Zudem wirkten die unsichere Aufenthaltssituation der Klientinnen, Konflikte und Konkurrenz bezüglich unterschiedlicher Therapiemethoden, die mangelhafte Qualifikation und Erfahrung mancher Mitarbeiterinnen, strukturelle Konflikte im Team, Leitungs- oder Trägerkonflikte belastend.

Annemarie **Smith** et. al. (in Pross 2009, 237) stellen fest, dass **emotionaler Stress und PTBS-Symptome** bei Traumatherapeutinnen als Folge der Arbeit mit Klientinnen auftreten. **Burnout** hingegen bringen sie eher mit institutionellen und organisatorischen Faktoren in Verbindung. Die Autorinnen finden wenig Hinweise dafür, dass arbeitsbedingter Stress zu Sekundärtraumatisierung führt und meinen, dass man sich von Konzepten wie traumatische Gegenübertragung, Sekundärtraumatisierung oder stellvertretende Traumatisierung lösen müsse. Smith sieht die Gefährdung der Therapeutinnen eher in der unzureichenden Erfahrung (z. B. bei jüngeren oder nicht speziell ausgebildeten Traumatherapeutinnen), wohingegen der Psychologe Hafkenschied die Quelle der stellvertretenden Traumatisierung nicht so sehr in den destruktiven Inhalten und der Dynamik der Klientinnen ausmacht, sondern in der Persönlichkeit der Therapeutin und das dadurch auftretende Fehlverhalten im therapeutischen Tun. *„Das Fehlverhalten des Therapeuten liege daran, dass er es im Zuge von Überidentifikation und Konfluenz mit dem Klienten versäume, dem Klienten seine in der Haft, im Konzentrationslager, im Kriegsdienst erlernten pathologischen Kommunikationsmuster zu spiegeln und zu korrigieren. Stattdessen verbünde er sich mit dem Klienten in einem ‚Wir sind alle Opfer deines Traumas‘ und ergehe sich in Selbstmitleid, im Sich-selbst-zum-Opfer-Machen. Früher habe man nicht wahrnehmen wollen, dass Traumapatienten verwirrende, störende und belastende Gefühle beim Therapeuten auslösen können, da Menschen, die so viel erlitten haben, vollstes Mitgefühl und Unterstützung verdienen. Deshalb habe man auch bei aggressiven und unbequemen Patienten nicht den Mut gehabt, sich zu seinen negativen Gefühlen zu bekennen. Insofern hätten die Arbeiten von Danieli über Gegenübertragsreaktionen und das von McCann und Pearlman entwickelte Konzept der stellvertretenden Traumatisierung mit einem lang dauernden Tabu gebrochen. Sie hätten die Notwendigkeit von Selbstreflexion und Selbstfürsorge herausgestellt“* (Pross 2009, 240). Hafkenschied befürchtet, dass die erwähnten Konzepte, instabilen und verletzlichen Traumatherapeutinnen als Rechtfertigung für eigenes Scheitern dienen könnten.

Die Befragung von **Schmid** (Pross 2009, 240) ergab keine Hinweise dafür, dass Helferinnen selbst durch die Arbeit traumatisiert werden. Die Symptome der Helferinnen, die als

Sekundärtraumatisierung beschrieben werden, werden von dem befragten Supervisor als Adaptionprozess an den mit der Arbeit verbundenen Stress gedeutet. Er findet diese nicht-pathologisierende Deutung wichtig und verwehrt sich gegen das Konzept der Sekundären Traumatisierung, das er als den Ausdruck einer übertriebenen Selbstbezogenheit von Therapeutinnen sieht.

In der Arbeit mit verletzten Menschen ist es erforderlich und wesentlich, mitzufühlen und Empathie¹⁹ zu zeigen. Empathiefähigkeit ist Bedingung und Risikofaktor zugleich. *„Helferinnen und Helfer müssen sich also nicht nur in das Fühlen des Klienten hineinversetzen können, sondern auch in seine Denkstrukturen und Denkabläufe, in seine Überzeugungssysteme, seine Anpassungsstrategien und seine Formen des nonverbalen Ausdrucks.“* (Fengler 1998, 24). Die Grundlage der Empathiefähigkeit ist die Selbstwahrnehmung. Gelingt der Helferin die Selbst-Fremd-Differenzierung nicht ausreichend, ist eine Übernahme von Gefühlen und Symptomen vorstellbar. Daniels (in Pross 2009, 243f.) stellt die Hypothese auf, dass Therapeutinnen, die viel mit traumatisierten Klientinnen arbeiten, über die Spiegelneuronen eine erhöhte Amygdalastimulation erleben und somit ein erhöhtes Erregungsniveau und Zustände erfahren, die während oder nach einem Trauma beschrieben werden (peritraumatische Dissoziation). Daniels meint, das sekundäre Traumatisierung nicht ein Ausdruck mangelnder Professionalität sei, sondern eine normale Reaktion auf eine unnormale Information. Risikominimierende Maßnahmen sieht sie im Erlernen von dissoziativen Verarbeitungsmechanismen (Anmerkung: Im Gegensatz zur assoziativen Haltung in der Beratungssituation), wie Supervision sie bieten kann.

Gehen die erwähnten Konzepte Burnout, Compassion Fatigue und stellvertretende Traumatisierung davon aus, dass die Helferin Schaden durch die Arbeit nimmt, eröffnen Rösing und Hernandez et al. eine weitere Sichtweise: Das **Konzept des „Verwundeten Heilers“**. Sie haben herausgefunden, dass traditionelle Heiler, beispielsweise Schamanen in der Anden-Kultur und in der tibetischen Kultur immer selber Verwundete sind. Die Verwundung befähigt zum Heilen. Die Idee des **wounded healers** geht zurück auf die griechische Mythologie²⁰ und ist auch zentral in der Heilslehre der Christen und in der Person des Messias zu finden. C. G. Jung greift sie auf und stellt die Rolle der Helferin damit neu auf: *„Freud himself accepted my suggestion that every doctor should submit to a training analysis before interesting himself in the unconscious of his patients for therapeutic purposes.... We could say, without too much exaggeration, that a good half of every treatment that probes at all deeply consists in the doctor's examining himself, for only what he can put right in himself can he hope to put right in the patient. This, and nothing else, is the meaning of the Greek myth of the wounded physician“* (Jung, Collected Works, Vol. 16, p.115-116 zit. nach Larisey 2012, 1).

¹⁹ Empathie ist die Bereitschaft und die Fähigkeit sich in die Erlebnisse und Gefühlswelten anderer einzufühlen.

²⁰ Chiron, ein unsterblicher Zentaur wurde schwer verwundet und musste schreckliche Schmerzen ertragen. Aus dieser Erfahrung heraus wurde er Heiler und Prophet. Er gilt als die Personifizierung des edlen und gebildeten Menschen und ist der Archetyp des verwundeten Heilers (Larisey 2012).

Konzepte wie **post traumatic growth**, **vicarious resilience** (stellvertretende Resilienz) als Gegenpol zur stellvertretenden Traumatisierung und der von Antonovsky entwickelte Begriff der **Salutogenese** meinen, dass die tragischen Schicksale der Hilfesuchenden, sich protektiv, sinnstiftend und bereichernd auf die Helferinnen wirken können, oder eben wie von Fengler (1998, 40) beschrieben, helfen, die „Schuld abzutragen“.

Konzept Gegenübertragung

Während die Phänomene Übertragung und Gegenübertragung bereits im Kapitel 3 eingehend behandelt wurden, sei hier kurz auf Gegenübertragungsreaktionen eingegangen, mit denen Menschen konfrontiert sind, die mit traumatisierten Klientinnen arbeiten. Die Helferin wird in ihrer Fähigkeit, Übertragungen anzunehmen und die eigene Gegenübertragung zu kontrollieren, sehr strapaziert. Schlimmstenfalls kommt es zu unauflösbaren Verstrickungen. In der folgenden Tabelle wird das Übertragungsangebot sowie die unkontrollierte Gegenübertragung übersichtlich dargestellt:

Übertragungsangebot des Patienten	Risiko der unkontrollierten Gegenübertragung beim Therapeuten
Patient verleugnet sein Symptom, verbirgt und weicht aus.	Therapeut lässt sich täuschen, glaubt dem Patienten, was er – oft unter Einsatz schauspielerischer Mittel – beteuert. Gefahr, sich auf die Seite des Patienten zu schlagen, gegen die ihn verfolgende Umwelt.
Patient klagt die ihn verfolgende und missverstehende soziale Umwelt an.	Therapeut identifiziert sich mit dem „armen“ Patienten und verhilft ihm, seine Gut-Böse-Spaltung aufrechtzuhalten: Das Böse ist außen.
Patient zeigt sich hilflos.	Therapeut lässt sich in seiner Helfermotivation anrühren und organisiert sehr vieles um den Patienten herum und für ihn.
Patient stellt sich als arm und krank dar (nicht zu verwechseln mit Krankheitseinsicht!).	Therapeut hält in bester Absicht und in Übereinstimmung mit einem klassischen Krankheitsmodell den Patienten unmündig und unverantwortlich.
Patient zeigt sein grandioses Selbst und produziert sein Ideal-Ich.	Therapeut macht sich selber klein, indem er durch das Größenselbst des Patienten mit seiner eigenen Hilflosigkeit in Kontakt gerät, gleitet dadurch aber am Patienten ab und erreicht ihn nicht.
Patient zeigt sich brav und angepasst.	Therapeut belohnt ihn für seine Anpassung und dafür, dass er ihm so wenig Schwierigkeiten macht, und gerät in eine verwöhnende Haltung.

Quelle: Antons, 1982, zit. nach Fengler 1998, 65.

Diese typischen Beispiele für Übertragungs-„Angebote“ von Klientinnen sind hilfreich, um die Risiken der unkontrollierten Gegenübertragung auf der Helferinnenseite zu erkennen. Meiner Ansicht nach ist es durchaus sinnvoll, diese Erkenntnisse aus der Psychotherapie auch in der Supervision im Allgemeinen und bei der Arbeit mit Flüchtlingshelferinnen im Besonderen heranzuziehen.

Ähnlich werden von Wilson sowie von Wilson und Lindy (in Fischer und Riedesser 1998, 189f.) vier Grundtypen ungünstiger Gegenübertragungsreaktionen beschrieben, die als eine Art Leitdifferenz wirksam werden:

- Überidentifikation vs. Vermeidung
- an eine therapeutische Norm orientierte vs. persönliche Haltung

So läuft die Helferin Gefahr, besonders, wenn sie unreflektiert in die Helferbeziehung geht, aus einer **Überidentifikation** heraus überzogene, prosoziale Hilfsbemühungen anzubieten und sich dabei persönlich mit der Hilfesuchenden zu verstricken, was diese in eine Abhängigkeit bringen kann. Andererseits können Schuldgefühle in der Gegenübertragung entstehen, die unterschiedliche Hintergründe haben können. Es kann sich um eine sekundäre Überlebensschuld (die Helferin wurde von der Situation verschont, die die Klientin ertragen musste), eine Zuschauerschuld (unbewusste Selbstvorwürfe der Helferin, das Trauma nicht verhindert zu haben), oder ein Schuldgefühl, nicht schnell genug und unterstützend für die Klientin tätig zu sein, handeln. Als Affekte treten häufig Ärger oder Furcht (auf die Täterinnen, die Gesellschaft etc.), emotionale Anästhesie und **Vermeidungsreaktionen** (die Helferin fühlt sich überfordert und überschwemmt von den Inhalten der Erzählung) auf. Fischer und Riedesser empfehlen eine selbstkritische Abstinenzhaltung, d. h. von den eigenen Gefühlen Abstand zu nehmen. Die neutrale Haltung sollte bei traumatisierten Klientinnen insofern ausnahmsweise verlassen werden, als dass dem Erzählten Glauben geschenkt werden sollte und ein „ich stehe auf Ihrer Seite“ ausgedrückt werden sollte. Rettungsphantasien oder das Bedürfnis für seine Heilerfolge oder Helferinnenqualitäten bewundert zu werden sind fehl am Platz und wirken sich nachteilig auf die Klientin aus. Auch der Umgang mit sich dahinschleppenden Heilungsprozessen muss gelernt sein. Helferinnen neigen entweder dazu, Misserfolge nicht zu sehen (Abwehr), sich von den Hilfesuchenden zurückzuziehen, oder verstärken ihre überidentifikatorische Haltung noch weiter, was den Ablösungsprozess der Klientin erschwert (Fischer und Riedesser, 1998,191).

Gabbard ist der Überzeugung, dass die Gegenübertragung der Therapeutin aus dem Versuch der Patientin herrührt, in dieser Gefühle zu erzeugen, die die Patientin selbst nicht ertragen kann. *„Es liege in der Natur des Übertragungsgeschehens, dass es immer ein Machtgefälle zwischen Therapeut und Patient gebe. Der Patient könne nie für alle im Therapeuten ausgelösten Gefühle verantwortlich gemacht werden, sondern immer seien auch unbewusste, ungelöste Konflikte des Therapeuten im Spiel. Es müsse im Bewusstsein der Profession eine größere Toleranz geben für die unvermeidlichen Inszenierungen der Gegenübertragung, die sich in einem Behandlungsprozess abspielen. Diese Inszenierungen lieferten wertvolle Informationen darüber, was sich im therapeutischen Setting nachbilde.“*

Gegenübertragungsgefühle sollten mit einem Berater oder Supervisor besprochen werden“ (zit. nach Pross 2001, 260).

Dieses Wechselspiel aus Assoziation und Dissoziation, oder wie der Supervisor Harald Pühl es in einem Seminar mit einer Metapher beschrieben hat: „Mit den Beinen im Geschehen, mit dem Kopf draußen“, ist die berufliche Herausforderung von Menschen in Helferberufen, aber auch von Beraterinnen und Supervisorinnen, die mit den Übertragungen zweiter Ordnung konfrontiert sind, wenn Helferinnen in der Supervisionssitzung über das Klientinnengeschehen berichten oder Reinszenierungen bringen.

Berufliche Deformation

Im Gegensatz zu den oben beschriebenen Theoriemodellen, die Auswirkungen auf die Helferin beschreiben, möchte ich die *déformation professionnelle* (berufliche Entstellung) als einen weiteren Erklärungsversuch der beruflichen Belastung und ihren Folgen anführen.

Menschen, egal welcher Profession, sind beruflichen Belastungen ausgesetzt. Sind diese dauerhaft und kommt es zu keinen Entlastungsmöglichkeiten oder Abhilfen, tritt nach einiger Zeit eine berufliche Deformation ein. „*Berufliche Deformation soll alle Schädigungen, Verformungen, Fehlentwicklungen, Abnutzungen, Verschleißerscheinungen, Erstarrungen, Fehlorientierungen, Entfremdungen, Realitäts- und Wahrheitsverlust und Verkennungen im Erleben, Verhalten und Denken bezeichnen, die im Laufe der Berufstätigkeit und durch sie bedingt auftreten.*“ (Fengler, 1998, 125). Fengler beschränkt sich in seiner Publikation *Helfen macht müde*, auf die Deformationen in Person, Interaktion, Team und Institution in helfenden Berufen. Er stellt charakteristische seelische Vorgänge dar, durch die sich berufliche Deformation beschreiben lässt:

- *Dauerbelastung*
- *Überidentifikation*: Helferinnen neigen häufig dazu, sich über ihre Aufgabe oder Kraft hinaus mit ihrer Klientel zu identifizieren.
- *Wahrnehmungss Selektion, gedankliche Dürre und Interessensverarmung*: Helferinnen nehmen oft nur mehr berufsbezogene Aspekte des Lebens wahr. Andere Dinge verlieren an Bedeutung.
- *Blinde Flecken*: Diese lassen sich auch durch Selbsterfahrung oder Supervision nicht zur Gänze ausschalten. Manche davon sind berufsbedingt, andere sind der langjährigen Berufserfahrung geschuldet, die eine hohe subjektive Sicherheit suggeriert. Es wird angenommen, dass die eigene Perspektive die richtige und wichtigste ist.
- *Erstarrter Gestus und Ausdruck, abrufbare Gefühle*: Durch das immer wiederkehrende Eintauchen in eine berufliche Rolle lässt sich diese nicht mehr ablegen und dehnt sich auch ins außerberufliche Leben aus. Erwähnt werden u. a. die Vertrauensausstrahlung von Helferinnen und ein bestimmtes Repertoire starrer Redewendungen.

Fengler beschreibt sieben theoretische Zugänge zum Problem der beruflichen Deformation. Diese stehen unterschiedlichen Teilen des Prozesses gegenüber: *„Wahrscheinlich kommen Männer und Frauen durch biografische Prägung zum Helferberuf (Persönlichkeitstheorie), eignen sich in der beruflichen Sozialisation einen bestimmten Wahrnehmungsausschnitt an (Sozialisationstheorie) und akzentuieren und entwickeln ihn selektiv weiter (Social perception-Theorie, Selektionstheorie). Manche Verhaltensweisen werden dabei übermäßig generalisiert (Verstärkungstheorie); Helferinnen und Helfer sind dabei starken Belastungen ausgesetzt (Belastungstheorie) und entwickeln in ihrem Verhalten zunehmend Reduktionen und starre Routinen (Soziale Lerntheorie). Aber es kann auch einer der Aspekte allein zur Entwicklung einer beruflichen Deformation genügen“* (Fengler 1998, 139). Die Helferinnen selbst sehen den Belastungsfaktor als den Hauptverursacher von beruflicher Deformation.

6.2 Helferinnen

Ein kleiner Exkurs über die Motivation für den Helferinnenberuf scheint hier angebracht. Die Persönlichkeit eines Menschen bestimmt mit, wie eine spezifische berufliche Aufgabe ausgeführt wird. Ist es nicht so, dass die Helferinnenprofessionen, wie andere Professionen auch, eine bestimmte Sorte Menschen anziehen? Und wenn das so ist, sind diese dann, weil möglicherweise einfühlsamer, besonders anfällig für Übertragungsgeschehen, Sekundärtraumatisierung oder Mitgefühlerschöpfung?

Fengler beschreibt biografischen Ausgangsbedingungen und ihren Zusammenhang mit der Berufswahl (Fengler 1998, 39). Einen Beruf auszuwählen, erfolgt nicht immer ausschließlich aufgrund von Begabung oder Interesse. Oft werden frühe, elterliche Aufträge erfüllt oder es geschieht aus einer Not heraus, aus einem Zwang etwas gutzumachen (Fengler und Sanz 2011, 68f.), oder einem Ideal gerecht zu werden. Es ist kein Entweder-Oder, sondern oft mischen sich unreife und reife Motive. Als Beispiel erwähnt er, dass Studentinnen der Sonderpädagogik oft einen behinderten Familienangehörigen haben. Er meint, manche von ihnen versuchen halb bewusst, die Schuld zu mindern, weil sie den Wunsch verspüren, das Schicksals der Behinderung nicht tragen zu müssen. Es wird angenommen, dass Parentifizierung und frühkindliche Vernachlässigung zur Wahl des Helferinnenberufs beitragen. Die verwundete Helferin begegnet beim Helfen der eigenen Biografie. Eine fundierte Ausbildungsanalyse und eine gute Balance von Identifikation und Abgrenzung (Assoziation und Dissoziation) sowie ein Hinterfragen und Bewusstmachen der eigenen Helfermotivation, sind dringend erforderlich. Oben (Abschnitt 3.4) habe ich erwähnt, dass auch im Team der Flüchtlingsbetreuerinnen eine Helferin mit eigener Migrationsbiografie vertreten ist. So wie sie vielleicht aus den beschriebenen Motiven zum Helferinnenberuf gekommen ist, werden auch ihre Kolleginnen ihren eigenen, persönlichen Zugang zum Beruf haben. Supervision ist ein Format, auch diesen Zugang zur Profession zu reflektieren um Rollenklarheit und Abgrenzung zu ermöglichen und berufliche Gesundheit zu fördern.

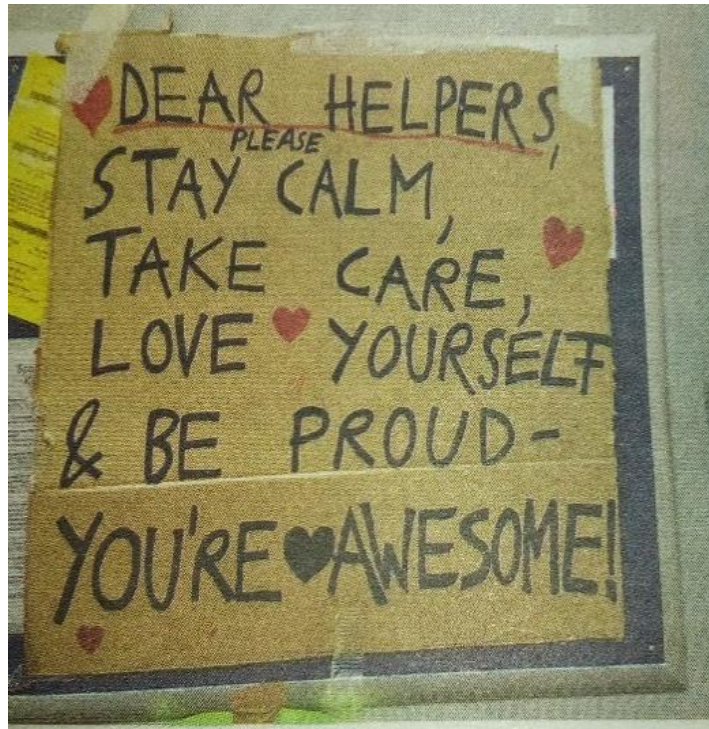


Abbildung 6: Ermutigende Worte für Flüchtlingshelferinnen
aus: Falter 50/2015, S. 15

„Es kann im Rahmen der konkreten Flüchtlingsarbeit nur insoweit um die eigenen Gefühle des Flüchtlingsarbeiters gehen, als diese im Sinne der Gegenübertragung nutzbar gemacht werden können. Zweifelsohne muss eine Reflexion der eigenen Gefühle außerhalb der Arbeit mit den Flüchtlingen erfolgen, damit Erfolge gesehen werden, Frustrationen sich nicht anstauen oder die Gefühle zum Störfaktor in der Begleitung werden.“ (Soyer 2003, 156)

6.3 Zusammenfassung

Wie im Abschnitt 3.3 (Spontane Übertragungen im Arbeitsfeld) beschrieben, können Helferinnen ähnliche Verhaltensweisen wie ihre Klientinnen zeigen, und es kann sich die Arbeitsdynamik zwischen Helferinnen und Klientinnen in die Supervision verlagern. Geschieht professionelles Helfen unreflektiert und ohne Austausch (zum Beispiel mittels kollegialer Gespräche, Intervision oder Supervision), so bleiben Gegenübertragungsreaktionen bzw. Parallelprozesse, wie beispielsweise die Überidentifikation mit Opfern, bestehen und behindern professionelles Tun. Wie es bestimmte Gründe für den Zugang zum Helferinnenberuf gibt, kann ein ungelöster Konflikt oder ein unverarbeitetes Primärtrauma die Qualität der Arbeit der professionellen Helferin schwer beeinträchtigen. Häufig waren in der Vergangenheit die Gründerinnen von Traumazentren selbst Betroffene. Sie verfügen über ein hohes Ausmaß an Verständnis und Einfühlungsvermögen für eine spezielle Thematik (z. B. Mitarbeiterinnen in Behandlungseinrichtungen für Überlebende des Nationalsozialismus waren selbst Verfolgte oder KZ-Überlebende). Auch bei Psychotherapeutinnen sind in einer Studie von Wilson und Thomas (in Pross, 2009, 262) von 345 Therapeutinnen 54 % mit eigener

Traumabiografie ausgemacht worden, wovon 88,5 % die gleichen Arten von Traumata behandeln, welches sie selbst erlitten. Risiken dieses Zugangs sind, den Klientinnen die eigenen Erfahrungen aufzubürden, sich mit den Klientinnen überidentifizieren, die eigene Überlebensschuld über die Rettung des Gegenübers abzubauen, von der eigentlichen Rolle (z. B. die der Therapeutin) in die Rolle der Opfer-Anwältin zu schlüpfen, den Klientinnen nur selektiv zuzuhören oder sich gegenseitig zu idealisieren. Anderen zu helfen, hilft letztendlich der HelferIn selbst und hat häufig mit der eigenen Hilfsbedürftigkeit zu tun. Burnout, Suizidalität und Missbrauch von Patientinnen seien laut Nord, Höger und Eckert die Gefahren des unreflektierten Helfens (in Pross, 264). Pross' Erkenntnisse bezüglich seiner Forschungen zu stellvertretender Traumatisierung weisen in die Richtung, dass es sich eher um ein unverarbeitetes Primärtrauma, oder einen ungelösten Konflikt, denn um eine Sekundärtraumatisierung handelt. Noch einmal möchte ich darauf hinweisen, wie essentiell es ist, dass professionelle Helferinnen, wie Sozialarbeiterinnen, Sozialpädagoginnen, Psychotherapeutinnen, Supervisorinnen etc.²¹, die eigene Biografie und die berufliche Rolle regelmäßig reflektieren und die immer existierenden blinden Flecken zumindest teilweise aufspüren.

²¹ Der UN-Mitarbeiter Kilian Kleinschmidt berichtet in einem Standard-Interview (Ausgabe 29./30. April, 1. Mai 2017) von den Folgen seiner Erfahrungen durch seine Arbeit in Kriegs- und Krisengebieten. Er beschreibt Flashbacks und Wiedererleben schlimmer Erlebnisse. Er hat die eigene Tätigkeit als Helfer mit einem Psychiater aufgearbeitet. Er beschreibt Normalität und die Möglichkeit über seine Erlebnisse zu sprechen, als seine Therapie.

7 Empirische Untersuchung

Mein Forschungsinteresse gilt dem Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung. Für meine Forschungsfrage - **Was ist das Spezifische am Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung und wie zeigt es sich in der Supervision?** – wollte ich Antworten finden, welche Spezifika das Arbeitsfeld ausmachen. Nach den theoretischen Ausführungen hierzu möchte ich nun im empirischen Teil meiner Arbeit die Daten aus den Befragungen von Supervisorinnen, die in diesem Arbeitsfeld tätig sind, darstellen. Ich wollte herausfinden, was sie als spezifisch für das Arbeitsfeld wahrnehmen und wie es sich in ihren Supervisionen mit professionellen Helferinnen zeigt. Anschließend stelle ich eigene Beobachtungen aus der Supervisionspraxis dar. Das Augenmerk sollte auf die unbewussten Prozesse und Vorgänge im konkreten Arbeitsfeld und auf die Übertragungsdynamik von Feld und Klientinnen auf die professionellen Helferinnen und in weiterer Folge auf die Supervisorin gerichtet sein. Ich möchte herausfinden, was von dieser Dynamik für Supervisorinnen, die mit Flüchtlingshelferinnen arbeiten, erlebbar und sichtbar wird.

7.1 Die Auswahl der Forschungsmethode

Zur Generierung von Antworten erschien mir als **Erhebungstool** das Experteninterview als eine passende Methode der Sozialforschung. Mit Hilfe von **leitfadengestützten qualitativen Interviews** führte ich die Datenerhebung durch. Dabei existierte keine völlig standardisierte Struktur, da die Interviews unterschiedlich abliefen. Vor der Durchführung der Interviews hat es einer klaren Bestimmung des Analyseziels durch die Fragestellung und den Interviewleitfaden bedurft, wie in Abschnitt 6.3 beschrieben (Mayring und Gahleitner 2010, 295).

Die Transskripte der sprachlichen Dokumente werden mit einem textanalytischen Ansatz bearbeitet. Als **Auswertungsmethode** wähle ich die **qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring**. Sie ist darauf ausgerichtet, größere Datenmengen zu bewältigen. Dabei werden zusammenfassende Techniken verwendet, die das Material reduzieren. Weiters dienen explizierende Methoden dazu unklare Textstellen zu erläutern. Mit strukturierenden Verfahren wird versucht, einzelne Analyseaspekte systematisch im Material aufzugreifen (Mayring und Brunner 2013, 326). Charakteristisch sind dabei ein regelgeleitetes Vorgehen und eine methodisch kontrollierte Auswertung. Spezifische inhaltsanalytische Gütekriterien sollten berücksichtigt werden, wie Verfahrensdokumentation, Nähe zum Gegenstand, kommunikative Validierung²² und Reproduzierbarkeit²³ (Mayring und Gahleitner 2010, 295). Es werden drei Interviews sehr ausführlich analysiert, wofür sich

²² Die **kommunikative Validierung** ist eine Möglichkeit, die Gültigkeit von Forschungsergebnissen zu überprüfen. Gemeint ist in diesem Verfahren, die Rückspiegelung der Ergebnisse an die Betroffenen selbst. Die Validität der Ergebnisse wird durch die gemeinsame Diskussion zwischen Forscherin und Beforschter überprüft. „*Heinze/Thiemann beschreiben kommunikative Validierung als ein Verfahren, das zur Selbstverständigung der Menschen über ihre Alltagspraxis beiträgt; ... das wichtigste Forschungsinstrument, den Forscher selbst, in den Forschungsprozess einbezieht; sie ist deshalb gerade nicht objektivistisch*“ (Mayring 2010, 120).

²³ „**Reproduzierbarkeit** meint den Grad, in dem die Analyse unter anderen Umständen, anderen Analytikern zu denselben Ergebnissen führt“ (Mayring 2010, 120).

die gewählte Auswertungsmethode gut eignet. *„Der Kern inhaltsanalytischen Arbeitens mit Texten ist der Einsatz von Kategorien bzw. Kategoriensystemen. [...] Sie stellen die Analyseaspekte dar, die an das Material herangetragen werden sollen. Sie sind wie ein Rechen, der durch das Material gezogen wird und an dessen Zinken Materialbestandteile hängen bleiben* (Carney, 1969; zit. nach Mayring und Brunner 2013, 325).“

In Anlehnung an das Konzept von Mayring (Mayring und Brunner 2013, 326f.) und das fünfstufige Auswertungskonzept von Gläser und Laudel (in Bogner, Littig und Menz 2014, 73f.) werde ich analysetechnisch folgendermaßen vorgehen:

1. Schritt: Generierung des Materials mittels Erstellung von Transkripten der drei Interviews und Zusammenfassung der Beiträge aus dem Workshop²⁴
2. Schritt: Auswahl von bedeutungstragenden Textstellen aus dem Material und Verwendung der Originalzitate
3. Schritt: Aufbau eines Categoriesystems (zusammenfassendes und induktives Vorgehen²⁵). Bei einer Kategorie handelt es sich um etwas Bezeichnendes, das einer Textstelle zugeordnet werden kann. Das können einzelne Worte oder ganze Textpassagen sein. Extraktionsregeln oder Definitionen helfen, Textteile eindeutiger den einzelnen Kategorien zuordnen zu können.
4. Schritt: Das Material wird systematisch auseinandergenommen und Rohdaten dem Categoriesystem zugeordnet. *„Das Ziel besteht darin, aus den verschiedenen Ursprungstexten eine integrierte Informationsbasis zu machen. Denn in diesen Informationen liegt der Schlüssel für die Beantwortung der Forschungsfrage. Dieses Herausfiltern von Informationen (oder Extraktion) ist ein zentraler Interpretationsschritt“* (Bogner, Littig und Menz 2014, 74).
5. Schritt: Aufbereitung der Daten, Zusammenfassung und Reduktion
6. Schritt: Überprüfung am Ausgangsmaterial und Auswertung

7.2 Die Expertinneninterviews

Ich habe mich entschieden, erfahrene Supervisorinnen zu befragen, die Flüchtlingshelferinnen supervidieren. Anfangs dachte ich daran, nur jene zu interviewen, die eine psychoanalytische Beratungsausrichtung anwenden. Im Laufe der Genese dieser Arbeit fragte ich mich aber, ob zum Beispiel eine systemisch arbeitende Supervisorin Ähnliches wahrnimmt. Insofern habe ich eine Supervisorin mit systemischer Ausrichtung (als N3 dargestellt) und zwei psychodynamisch ausgebildete Supervisoren (N1²⁶ und N2) befragt. Es war nicht ganz einfach, erfahrene Supervisorinnen zu finden, die im Arbeitsfeld tätig sind. Hier scheinen, ebenso wie bei den im Feld Beschäftigten, viele Supervisionsneulinge am Werk zu sein. Auch ich habe hier meine ersten Aufträge erhalten. Zudem habe ich einen Praktikerinnen-Workshop besucht, an dem zwölf im Feld

²⁴ Der Workshop wurde vom Institut für Supervision und Organisationsentwicklung von der Referentin Angela Gotthardt-Lorenz/Wien und dem Referenten Klaus Obermeyer/Hamburg geleitet und fand am 30.-31. März 2017 in Wien statt. Wenn ich in weiterer Folge vom „Workshop“ schreibe, ist dieser gemeint.

²⁵ D. h. die Kategorien werden nach Sichtung des Materials gebildet.

²⁶ N1 war gleichzeitig Teilnehmer beim Praktikerinnen-Workshop in Wien.

tätige Supervisorinnen und drei Supervisoren teilgenommen und ihre Erfahrungen diskutiert haben. Auch diese Beobachtungen und Beiträge möchte ich auswerten. Ich stelle die gesamte Gruppe als W dar. Der Leiter des Workshops, der ebenfalls im Arbeitsfeld supervidiert wird als N4 dargestellt.

Die Interviewsituationen: Ich führte die Interviews zwischen März und April 2017 durch. Auch der Workshop fand im März 2017 statt. Alle Interviews nahmen jeweils eine Stunde Zeit in Anspruch. Ich habe die Befragten in Wien in ihren jeweiligen Räumlichkeiten aufgesucht. Die Interviewpartner waren sehr interessiert am Thema und kamen in einen guten Redefluss. Als Interviewerin habe ich mich an dem zuvor erstellten Interviewleitfaden orientiert, wobei ich die Einstiegsfrage (Leitfrage) sehr offengehalten habe. Die Komplexität der Thematik sprengt den Rahmen des eigentlich Supervisorischen – Reflexion der Arbeit – in allen Ebenen, sowohl im Supervisionsprozess als auch im Interview. Dass das Thema Flucht unweigerlich auch zu einem politischen und letztlich einem sehr existenziell persönlichen wird, zeigt sich in den Befragungen. Nicht immer wurden die Fragen eindeutig beantwortet, nicht zuletzt auch deshalb, weil ich mich bemüht habe, sehr offen zu fragen und das Erzählen zu ermöglichen. Das ergibt dann nicht unmittelbar vergleichbare Antworten. Auch arbeiten die Supervisoren und die Supervisorin in nicht gänzlich vergleichbaren Einrichtungen. Der organisationelle Rahmen variiert und beeinflusst auch das Erleben der Supervision. Die Interviewatmosphäre habe ich als angenehm erlebt. Ich wurde sehr kollegial behandelt. Mit einem Interviewpartner habe ich in Du-Form gesprochen, weil wir uns zuvor bei dem genannten Workshop kennengelernt hatten.

Hier ein Überblick über die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner und deren Codierung. Eine namentliche Nennung ist für mein Forschungsvorhaben nicht relevant.

Person / Code	Geschlecht	Arbeitsort	Interview -Ort	Berufliche Rollen der befragten Personen	Arbeitsfeld der Supervisandinnen
N1	männlich	Wien	Wien	Supervisor, Coach, Teamentwickler, Sozialarbeiter	Flüchtlingsbetreuung in temporären Unterkünften
N2	männlich	Wien	Wien	Supervisor Facharzt für Psychiatrie	Flüchtlingsbetreuung in temporären Unterkünften und in einer multi-professionellen Beratungseinrichtung
N3	weiblich	Wien	Wien	Supervisorin, Psychotherapeutin	Psychotherapeutinnen, die Flüchtlinge therapieren
N4	männlich	Deutschland	Wien	Supervisor, Mediator, Psychologe, Psychotherapeut	Flüchtlingsbetreuung in Dauerunterkünften
W	12 weiblich 3 männlich	österreichweit	Wien	Supervisoren und Supervisorinnen	gemischte Arbeitsfelder

Interviewleitfaden: Welche Besonderheiten treten in der Supervision mit Flüchtlingshelferinnen auf?

Einstieg in das Interview und Klärung des Rahmens.

1. Leitfrage: Wenn Sie als Supervisorin mit Migration und Flüchtlingshilfe zu tun haben, was taucht da bei Ihnen auf, wenn Sie an das Arbeitsfeld denken? Gibt es da etwas Typisches? Was ist in diesem Bereich anders als in anderen Arbeitsfeldern? Fällt Ihnen vielleicht ein Beispiel aus der Praxis ein?
2. Welche Belastungsfaktoren nehmen Sie wahr? Auch im Vergleich zu anderen Feldern?
3. Gibt es spezifische Stresssymptome bei den Helferinnen?
4. Hat die Arbeit mit traumatisierte Klientel eine Auswirkung auf Helferinnen?
5. Wie nehmen Sie die strukturellen Faktoren der Einrichtung/Organisation wahr. Wirkt sich das auf die Helferinnen aus?
6. Wie geht es Ihnen als Supervisorin im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung? Was nehmen Sie bei sich wahr (von den Belastungsfaktoren, Stresssymptomen, von der Arbeit mit Helferinnen die mit traumatisiertem Klientel arbeitet)? Läuft man da Gefahr „angesteckt zu werden“?
7. Welche Ressourcen werden von den Helferinnen als besonders schützend wahrgenommen?
8. Falls Sie Belastungen verspüren, wie gehen Sie damit um?
9. Haben Sie noch etwas zu ergänzen?

Am Ende: Statistische Daten (supervisorische Ausrichtung, Tätigkeitsbereich)

7.3 Der Kategorieleitfaden

Aus den Transkripten der Interviews mit N1, N2 und N3 und den Inhalten des Workshops (W und N4) habe ich folgende Kategorien und Unterkategorien (UK) entwickelt:

Kategorie 1: Das Spannungsfeld der Supervisorin
Kategorie 2: Die Psychodynamik der Flucht UK 1: Traumatische Erlebnisse und Gewalt UK 2: Trauma und Sekundärtrauma UK 3: Delegation („gewähltes Trauma“) UK 4: Fremdheit
Kategorie 3: Die Helferinnen („Gegenstand der Supervision“/Supervisandinnen) UK1: Sprache und Kultur (Bildungssprache, Missverständnisse, Dolmetscher) UK2: eigener Migrations-/Fluchthintergrund UK3: Professionalität der Mitarbeiterinnen (mini-professionell, semi-professionell, professionell) UK4: Fluktuation, Krankenstand, sichtbare Belastungen UK5: Helfersyndrom, Überidentifikation, Grenzüberschreitung UK6: Belastungen (Unzumutbares, Hilflosigkeit, Ohnmacht) UK7: Geschlecht

(Fortsetzung auf der nächsten Seite.)

Kategorie 4: Die Struktur UK1: der Organisation (jung, gewachsen, Leitung) UK2: in der Arbeitssituation UK3: in der Supervision
Kategorie 5: „Was sonst noch auffällt“ UK1: Eskalationsneigung und Sog UK2: Zeit und Tempo UK3: Mangel an Ressourcen UK4: die Notwendigkeit von multiprofessionellen Teams UK5: „so groß“ UK6: vorherrschende Emotionen (Angst und Traurigkeit)
Kategorie 6: Psychodynamische Phänomene UK1: Abwehrmechanismen (Spaltungstendenzen, Idealisierung) UK2: Übertragung UK3: Gruppenzustände (Team, Aggregation, Vermassung)
Kategorie 7: Themen in der Supervision UK1: Regeln UK2: Grenzen und Abgrenzen UK3: interkulturelle Themen (Eduktion) UK4: De-Eskalationshilfen (Eduktion) UK5: Fallsupervision UK6: Team
Kategorie 8: Strategien zur Salutogenese UK1: Unterschiede aufgrund des Professionalisierungsgrads UK2: Supervision und Intervention UK3: Ausgleich, Humor und Haltung UK4: Abgrenzen

7.4 Darstellung der empirischen Daten

Um die Ergebnisse meiner Forschung übersichtlich darzustellen, halte ich mich an das Kategoriensystem und gehe systematisch vor. Manche Aussagen der interviewten Personen treffen auf mehr als eine Kategorie zu, da sie sich die Kategorien und Unterkategorien mitunter überschneiden. Wenn erforderlich, werden diese auch mehrfach verwendet.

Kategorie 1: Das Spannungsfeld der Supervisorin

Es scheinen sich alle Eindrücke, Beschreibungen und Erfahrungen der Supervisorinnen in einem Spannungsfeld zu bewegen, welches eine Art Überkategorie darstellt und alle Ebenen und Rollen durchzieht. Dieses umfasst einerseits die Bedrohung durch die gesellschaftspolitische Entwicklung und andererseits die Aufforderung, selber Position zu beziehen. Die Befragten sind sich bezüglich der Notwendigkeit bis hin zur Unausweichlichkeit einer persönlichen Positionierung im gesellschaftspolitischen Kontext einig.

N1 meint dazu: *Das was sowohl die SupervisandInnen betrifft, wie auch mich als Supervisor, ist die gesellschaftliche Thematik. Mich beschäftigt das insofern, weil das ein Bereich ist, wo es keine klaren Antworten gibt. Zwischen dem Menschenrecht und dem*

*Asylrecht und der nationalen Ausformung spielt sich ein gesellschaftlicher Diskurs ab, in dem man sich auch irgendwie einordnen und positionieren muss (Z126ff.²⁷). Die Zerreißprobe zwischen der Sehnsucht nach guter Gastfreundschaft und den Grenzerfahrungen im Alltäglichen ist vielleicht das grundlegendste Spannungsfeld (N4//110). Die gesellschaftliche Entwicklung wird auch als Bedrohung eingestuft. N3 nimmt eine „politische Ohnmacht“ (Z52) wahr und formuliert die Frage, die sowohl sie sich als Supervisorin, als ihre Supervisorinnen und auch die Geflohenen stellen: *In welche Richtung gehen wir? Wo gibt es eine Möglichkeit der Besserung (Z73)?* Es ist jeder individuell als Bürger oder Mitmensch betroffen und jeder ist in seinen professionellen Rollen betroffen. *Arbeit in diesem Bereich stellt schon den eigenen Wohlstand in Frage (N1/237)*. Niemand kann sich den aktuellen Ereignissen entziehen. *Die Welt ist bei uns angekommen (W/Z3, Z50)*. N1, der auch in anderen Feldern (u. a. im Obdachlosenbereich, auf den er sich in dieser Aussage bezieht) arbeitet sagt: *Da sind auch gesellschaftliche Phänomene, die da existieren, aber die führen nicht zu so einer Dimension von Beschäftigung wie es das Flüchtlingswesen an sich macht, bzw. es hat einfach auch mit der geo- und weltpolitischen Position zu tun. Ich habe so den Eindruck, es ist nicht mehr möglich, nicht über den Tellerrand zu schauen (N1/Z137-140)*.*

Die Thematik wird von allen Supervisorinnen als sehr polarisierend erlebt. N1 berichtet von Abschiebungen ... *es gibt wenig Bereitschaft zu sagen, ja das ist richtig, oder nach unserer Gesetzeslage ist es richtig, aber ethisch, moralisch, menschlich, hält es trotzdem niemand aus, oder für gut und ich glaube, dass verkompliziert das Ganze auch (N1/Z280)*. *Wir bewegen uns inmitten eines gesellschaftlichen Umbruchs und sind mit unseren eigenen existenziellen Themen um Identität und Beheimatung betroffen (N4/Z107)*. Obermeyer schreibt in seinen Unterlagen zum Workshop: *Als Supervisorinnen brauchen wir einerseits eine klare Verbindung zu unseren Werten und ethischen Grundsätzen. Andererseits brauchen wir die Fähigkeit uns auch ein Stück weit von den eigenen Denkmodellen zu entfernen um die Kontaktbasis zu differenten Interaktionsbeiträgen nicht vorschnell einzuengen. ... Die SupervisorInnen werden damit zu InterpretInnen sich überschneidender Identitäten und stehen vor der Herausforderung dazu beizutragen, dass eine große Anzahl differenter Haltungen bei fortbestehender Unterschiedlichkeit pragmatisch gebündelt und aufeinander abgestimmt werden muss, um Handlungsfähigkeit zu ermöglichen (Obermeyer, 2017, 18)*. Auch N1 berichtet, dass er nicht umhinkommt, sich mit den politischen Entwicklungen zu befassen, was ihm aber gleichzeitig zur Orientierung hilft: ... *auch die Auseinandersetzung mit dem Bereich, was passiert denn da in dieser Welt überhaupt? Also, die Suche nach Kontexten. Was ist da los in Syrien? Was ist die Geschichte des Konflikts? Was ist die Geschichte im Mittelmeerraum? Man kommt zurück bis zur Kolonialisierung und die jüngere Geschichte, Naher Osten und so, das bleibt mir nicht erspart da hinzuschauen (N1/Z318f.)*. ...*das eine ist historisch und das andere politisch oder welthandelsmäßig. Wieso schaut es auf der Welt so aus, wie es ausschaut? Warum müssen Menschen überhaupt flüchten? Das hat ja*

²⁷ In den Klammern befindet sich die Zuordnung zum Forschungsmaterial: N1, N2, N3, N4 oder W und die jeweilige Zeilenangabe Z/n, wobei n für die Zeilennummer steht. Handelt es sich um wörtliche Zitate, sind diese kursiv gesetzt.

viel mit uns zu tun, und unserer Wirtschaft und damit, wie wir es sozusagen geschafft haben, dieses unglaubliche Niveau aufzubauen, das wir haben (N1/Z323).

Kategorie 2: Die Psychodynamik der Flucht

Auch diese Kategorie zieht sich wie ein roter Faden durch alle Interviews und Erfahrungsschilderungen.

UK1: Traumatische Erlebnisse und Gewalt

Häufig kommen die Schilderungen des Elends und der unfassbaren menschlichen Tragödien in den Antworten der Interviewpartnerinnen vor. Sie sind verpackt in Aussagen über gesellschaftspolitische Zustände oder im Zusammenhang mit den Supervisorinnen, wenn ich beispielsweise nach den typischen Themen in der Supervision frage. Ein wenig habe ich den Eindruck, die Interviewpartnerinnen tun sich schwer, das Gehörte bei sich zu lassen, weil es einfach unfassbar scheint, was Menschen anderen Menschen antun können. *60 % der Flüchtlinge sind traumatisiert in unterschiedlichen Ausmaßen. Was wir deutlich sehen in der Arbeit: Frauen sind viel mehr traumatisiert als Männer und zwar deswegen, weil sie schon in ihren Herkunftsländern eine Form von Diskriminierung oder Gewalt erlebt haben, die hier weitergehen kann. Aber, sozusagen, die kommen schon mit einem Paket – und dann auf der Flucht erleben sie noch extremst traumatisierende Erlebnisse (N2/Z22-27).* Die Interviewperson N2 erzählt von dem Fall einer Frau, die an typischen Traumafolgestörungen leidet: *... und sie hat das, was die meisten Flüchtlinge eben haben: extreme somatische Beschwerden, Kopfschmerzen, ständige Ganzkörperschmerzen, Darmgeschichten etc. (Z371f.).* Trauma zeigt sich laut N3 auch an dem Verhalten der Klientinnen (im erzählten Beispiel in Bezug auf Therapie): *Dann werden einzelne Termine ausgemacht, dann kommen die Klienten nicht, weil, wir wissen, sehr traumatisierte Menschen haben keine Zeitdiktation und keine Raumdiktation, also sie sind lose, ja – im wahrsten Sinne des Wortes – und dann warten die Kolleginnen und Kollegen und die Klienten kommen nicht (Z107-110).*

N4 berichtet von der *verzögerten Trauer* aufgrund des erfahrenen Verlustes bei den Geflohenen (Z49). Diese tritt oft weit in den Hintergrund, wie N2 berichtet: *Alle die keinen positiven Bescheid haben und auf ihr Asylverfahren warten – und es warten unglaublich viele noch, obwohl sie schon ein, zwei Jahre da sind. Bei allen ist das die größte Belastung. Da rückt auch eine Traumatisierung in der Vergangenheit in den Hintergrund (Z180f.).* Die hohe Konfliktneigung ist Thema in den Notunterkünften. Davon berichten die Teilnehmerinnen des Workshops sowie N2, der sich die Gewaltbereitschaft u. a. folgendermaßen erklärt: *Afghanen und Syrer können überhaupt nicht miteinander. Da kommt es zu den meisten Konflikten in den Quartieren. Auch aus dem Grund, dass z. B. afghanische Flüchtlinge immer nur Gewalt erlebt haben, von der Stunde null ihrer Geburt bis jetzt, ja, die haben sozusagen noch nie in ihrem Leben eine friedliche Zeit erlebt (Z42-45).*

UK2: Sekundärtrauma

Obermeyer (2017, 15) untermauert seine Schilderungen aus der praktischen Arbeitserfahrung mit theoretischen Inputs. Er bestätigt, dass sich Sekundärtraumatisierung in einer spaltenden Opfer-Täterinnen-Polarisierung zeigt. Eine Neigung zu Chaos und eine Art defensiver Abschottung der Unterschiede hilft den Betroffenen Trauer und Schmerz abzuwehren. Helferinnen neigen dazu unterschiedliche Berufsrollen und Funktionen nicht zu differenzieren und sich gegenüber externen Organisationen abzuschotten. Häufig tritt auch eine Glorifizierung des Zurückgelassenen auf („Am Anfang unserer Einrichtung lief es super.“). Das letztere habe ich in der UMF-Einrichtung ebenso erlebt.

Primär- oder Sekundärtrauma löst Hilflosigkeit aus (N4/Z84), was auch von N3 beschrieben wird. Wie drastisch sich die Arbeit mit traumatisierter Klientel auf Helferinnen auswirken kann, berichtet die Supervisorin N3. Sie schildert die wahrgenommenen Folgen für Psychotherapeutinnen die hauptsächlich nur mit geflohenen, traumatisierten Menschen arbeiten: Viele Frauen verlieren Gewicht. Sie werden dünner. Die Augen werden matter, so ein glasiger, verlorener Blick, das ist sowas, ich übernehme deinen Blick. ... Unruhe, sie sind unruhig die Supervisandinnen. Ich habe eine Kollegin vor mir, die ist oft so unruhig und sie braucht in der Supervision eine bestimmte Zeit, bis sie runterkommt. Eine innere Agitiertheit ist auch. Und eine immense Traurigkeit. Traurig, ja. Eine aussichtslose Traurigkeit (Z292ff.). Auch N2 spricht die Gefahr der sekundären Traumatisierung bei den Helferinnen offen an: Natürlich passiert es, dass man einem Flüchtling zu nahekommt. Also, wenn man Bezugsbetreuer ist, ... dass das dann oft zu nahe ist und dass man dann sozusagen in eine sekundäre Traumatisierung kommen kann. Sekundär heißt, dass man plötzlich die Fantasien oder auch die Geschichten dieser Person übernimmt und dass das dann in einem weiterarbeitet außerhalb der Arbeitszeit (N2/Z96ff.).

UK3: Delegation („gewähltes Trauma“)

Es erscheint erforderlich, neben dem Trauma und dem Sekundärtrauma auch das sogenannte gewählte Trauma zu beschreiben, wie es in allen Formen der Migration (freiwillig, unfreiwillig, innere und äußere Migration) auftreten kann. Geflüchtete Menschen tragen häufig einen Auftrag ihrer Herkunftsfamilie, eine Art transgenerationale Delegation mit sich. Beispiele dafür sind: „Nimm für mich Rache.“ Oder „Bleibe immer alarmiert und vergesse nie.“²⁸ Diese Delegationen wirken oft über Generationen und stiften Identität (Obermeyer 2017, 14f.). N3 behauptet sogar: *Migriert ist jeder (Z190).* Wenn sie in Vorträgen nachfragt: *„Wer von Ihnen hat schon eine Migration hinter sich? Letztens waren über 40 Leute. Es waren ein, zwei, die aufgezeigt haben. Sie sind aus Deutschland. Und dann frage ich, sind alle Wiener hier? Nein, aus Oberösterreich, nach Wien migriert. ... Migrare heißt Bewegung, von b nach c. Auf einmal haben alle aufgezeigt. Alle haben gewusst, was es heißt, ich lasse etwas zurück. ... Ich rede jetzt nicht von gezwungener, freiwilliger oder unfreiwilliger Migration, denn nicht einmal die Freiwillige*

²⁸ Anmerkung: Ähnliche Dynamiken herrschen auch in Familien von Holocaust-Opfern vor.

ist eine Freiwillige (Z191-201). ... Es gibt die äußere Migration, was wir als tatsächliche Migration sehen. Dann die innere Migration, also weg vom Familiensystem. Wo man sich bewusst distanziert (Z176f.). Die Interviewperson nennt als Beispiel für eine innere Migration die Distanzierung von den im Nationalsozialismus tätigen Ahnen. N4 und N3 sind sich einig, dass Migration eher unfreiwillig und mit Aufträgen verknüpft geschieht.

UK4: Fremdheit

Auch „das Fremde“ ist etwas, was in allen Gesprächen mitschwingt. Auf meine Frage hin, was denn in Supervisionen in Projekten mit geflüchteten Menschen anders ist als in anderen Arbeitsfeldern, meint N2: *Naja, im Flüchtlingsbereich denke ich mir, ist das Fremde sozusagen das Thema. Das für mich Fremde. Dass wir da Menschen begegnen, die ganz anders ticken, als wir und wo man sehr viel Verständnis, sehr viel Bereitschaft voraussetzen muss, sich darauf einzulassen, auf die Begegnung mit dem Fremden (Z302-305).* Die Unsicherheit gegenüber „dem Fremden“ zeigt sich dann auch in den Supervisionen: Es werden viele Fragen zu Interkulturalität und Diversität gestellt (Vgl. Kategorie 7, UK3). Der Tenor der Supervisorinnen im Workshop war dieser, dass die Menschen die seit 2015 nach Österreich geflohen sind, *fremder anmuten, als die Flüchtlinge der letzten Jahrzehnte, die aus europäischen Ländern gekommen sind (Z32f.).*

Obermeyer meint hingegen: *Den Fremden gibt es nicht. Wir konstruieren Fremdheit. Je genauer ich hingehe, umso mehr löst sich das Gefühl der Fremdheit auf (Z6f.).* Dennoch scheint es an der Unterschiedlichkeit bzw. dem Ausmaß der Fremdheit zu liegen, wie leicht es fällt, Umgang und Verständnis zu finden. *Für die Betreuer ist es extrem wichtig, dass sie da eine Vorbildung haben. Dass sie auch realisieren, dass die Flüchtlinge, die jetzt kommen, aus völlig unterschiedliche Regionen kommen, mit völlig unterschiedlichen Kulturen. Dass vielleicht das Einzige, was sie verbindet, ihre Religion ist und auch da ist die Art, wie diese Religion gelebt wird, eine völlig unterschiedliche und verschiedene (N2/Z37-41).* N2 weist auf die Fremdheit der Afghanen hin: *Sie leben in riesigen Clans, die total patriarchalisch sind, d. h. das männliche Oberhaupt bestimmt alles: von der Heirat bis zum Bildungsweg. Und die kommen hier in eine Kultur, wo Frauen gleichgestellt sind, was dort nicht selbstverständlich ist (N2/45-48).* *Die Syrer sind ganz anders. Das ist eine völlig andere Kultur. Die haben Bildung, alle haben Bildung, alle sind alphabetisiert. Alle haben funktionierende Familien gehabt. Die Stellung der Frau ist eine komplett andere, ist viel gleichwertiger als bei Irak und Afghanistan (N2/Z66-69).* Mit dem „weniger Fremden“ kommen die Beteiligten scheinbar besser zurecht. Die spaltende Polarisierung in Herkunfts- und Gastkultur bewirkt eine wechselseitige Projektion von negativen Selbstbildern und ein Wirksamwerden von Großgruppendynamiken. Durch die Spaltung sind die Unterschiede besser auszuhalten und stabilisieren die Außengrenzen der einzelnen Gruppen. Diese Spaltung wird auch in der Beschreibung und Polarisierung von anderen Handlungspartnern in der Flüchtlingshilfe von den Interviewpartnern aufgezeigt: Die Politiker, die Exekutive, die Fremdenpolizei, die EU etc. (Obermeyer, 14f., 2017).

Im Gespräch mit N1 tritt Fremdheit für mich in einer kleinen Geschichte zutage, die ursprünglich im gemeinsam besuchten Workshop tags zuvor von einer Supervisorin erzählt wurde. Mein Interviewpartner greift sie wieder auf, und zeigt einen Unterschied

auf: *Mir ist das von gestern so stark in Erinnerung, wir war das? Der Syrer sagt: Wenn ich zu euch komme, dann kriege ich einen Teddybären, was zu trinken und was zu essen. Und wenn du zu mir als Flüchtling kommst, dann nehme ich dich zuhause auf (Z172-174).*

Kategorie 3: Die Helferinnen

UK1: Sprache und Kultur (Bildungssprache, Missverständnisse, Dolmetscher)

Die unterschiedliche Sprache als Quelle von Missverständnissen oder als Schwierigkeit wird hauptsächlich von der Gruppe der Supervisorinnen (W) und von N1 angesprochen. Für N2 und N3 ist Sprache in Bezug auf Dolmetscherinnensituationen ein wichtiges Thema. Beide arbeiten in Kontexten, in denen Helferinnen einerseits als Bildungssprache Deutsch haben und wo andererseits auch dolmetschergestütztes Arbeiten möglich ist.

Die Aussagen bezüglich Sprachlichkeit der Supervisorinnengruppe fasse ich hier zusammen: Ein geringer Anteil der Mitarbeiterinnen hat Deutsch als Bildungssprache. Die sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten in Teams sind groß. Es gibt viele Missverständnisse kultureller oder sprachlicher Natur. Es fehlt die Selbstverständlichkeit, Sprache zu benutzen. Wenig Mitarbeiter sprechen die Sprache der Bewohner und wenn Muttersprachlichkeit vorhanden ist, kommen die Helfer oft in andere Rollen, was u. a. Missgunst im Team auslösen kann. Übersetzt wird oft auch von selbst betroffenen Bewohnern wie Helfer, was die erneute Konfrontation mit belastenden Erlebnissen in sich birgt. In Dolmetschersituationen kommt es oft zu einer Verschiebung der Rollen. Die Beziehung baut sich auch zwischen Dolmetscher und Klient auf und der Dolmetscher rutscht mitunter in die Beraterrolle. Über die Art und Weise, wie Krisen gelöst werden können, gibt es sehr unterschiedliche Auffassungen (W/Z5-13). N1 berichtet auch von Sprachproblemen in Teams, in denen viele ehemalige Ehrenamtliche arbeiten, die ebenso eine Fluchtgeschichte haben: *... ethnisch zugehörig sind zu bestimmten Gruppen und sich daraus wiederum Probleme ergeben, oder Problemthemen (Z39f.).* Die Muttersprachlichkeit wird als Vorteil und Verlockung beschrieben: *Ein Aspekt, der am Anfang sehr hilfreich war, war dieses „Muttersprachliche“. Jetzt kann man sich aber vorstellen, dass wenn das Muttersprachliche dann verwendet wird, um alle möglichen Dinge zu regeln, die Organisation und die Leitung aber dieser Sprache nicht mächtig sind, dass das ein ... dass das zumindest möglich ist, dass sich da ein Parallelsystem etabliert, das auch nur schwer auflösbar ist (Z83-86).* N1 meint es entstehen Subgruppen, die wiederum eine gewisse Dynamik auslösen (N1/Z90).

UK2: eigener Migrations-/Fluchthintergrund

Wie in der Unterkategorie 1 über Sprache beschrieben, hat Interviewperson N1 Erfahrung mit multikulturellen Teams und Mitarbeiterinnen mit eigener Fluchtbiografie. Ich habe es selber in meiner Gruppensupervision und Teamsupervision²⁹ erlebt, dass Mitarbeiterinnen eine eigene Migrationsgeschichte (innere oder äußere Migration - vgl. UK3 weiter oben) mitbringen und diese oft einen Motivationsfaktor für ihre Arbeit darstellt. N3 sagt diesbezüglich: *Jeder sucht sich den eigenen Bereich wo er arbeitet. Nicht*

²⁹ Anmerkung: In einem Wohnhaus für UMF (Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge)

jeder Supervisor supervidiert Kollegen, die in dem Bereich arbeiten. Das ist das Eine. Und ich denke mir, das hat mit unserer eigenen Geschichte zu tun, wo, in welchem Bereich wir arbeiten, wo wir tätig sind. Viele von uns kommen während der Ausbildung oder dann während ihrer Tätigkeit darauf, warum wir dort sind, wo wir sind. Und warum es gut ist draufzukommen ist, weil wir dann eben das als Ressource verwenden können. Dieser Transfer an Wissen ist bereichernd, für uns selbst und für unsere Kolleginnen (N3/Z14-21). Sie meint auch, dass es essentiell ist, sich mit der eigenen Geschichte zu befassen um aus den möglicherweise auftretenden *flashbacks* oder *sekundären Traumatisierungen* *aussteigen zu können* (Z28). Diese Aussage untermauert auch den im Theorieteil beschriebenen Zusammenhang zwischen Primär- und Sekundärtraumatisierung und betont das Erfordernis von Reflexionsräumen um zu verhindern, dass die Helferin beruflich Schaden nimmt.

UK3: Professionalität der Mitarbeiterinnen (miniprofessionell-semiprofessionell-professionell)

Auf die großen Unterschiede in Bezug auf den Professionalisierungsgrad wird von allen Befragten eingegangen. *Unterschiedlichste Professionen arbeiten in Teams (mini-, semi- oder professionelle Helferinnen, viele Studenten, Anfänger, ehemalige Ehrenamtliche, selbst Betroffene mit eigenem Migrationshintergrund) (W/Z63-65).* N1 beschreibt eher die Verhältnisse, die er diesbezüglich in den Supervisionen vorfindet: *... nicht Ausgebildete, die eben mit Engagement aus dem Ehrenamt herausgekommen sind. Die haben ein hohes Engagement, eine hohe Motivation, aber zum Teil sind sie vom Beratungs- und Betreuungsberuf berufsfremd. Sie haben auch wenig Wissen und auch wenig Verständnis – das hat auch wieder kulturell etwas zu tun – über Reflexionsmöglichkeiten (Z41-44).* Er betont auch die *riesige Spannbreite*, die er in diesem Bereich vorfindet: *Es gibt Einrichtungen, dort arbeiten ehemalige Flüchtlinge – also selbst Betroffene – und es gibt Einrichtungen, die arbeiten mit ausgebildeten Sozialpädagogen, Sozialarbeitern, Psychologen, was auch immer (Z17-20).* N2 betont die Notwendigkeit einer bestimmten Haltung und als Bedingung aber auch die Professionalisierung und spezifische Fortbildung: *Die, die wir hier arbeiten, sind natürlich aus einem völlig anderen Kulturkreis. Und das ist etwas, wo man jetzt nicht sozusagen im Detail ein Wissen voraussetzen muss von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, aber wo es sehr wohl um eine gewisse Haltung geht. Und wenn diese Haltung bei den Mitarbeiterinnen prinzipiell nicht vorhanden ist, dann wird es extrem schwierig (Z9-13).* Mit Haltung meint N2, dass man sich als Verbündeter anbietet, dass man sagt: *Okay, ich versteh dein Problem, ich versteh deine Ängste. Ich hinterfrage nicht, ob das jetzt wahr ist, was du mir erzählst ... sondern: Ich bin auf deiner Seite. Wenn sie das sozusagen von ihrer Haltung her übermitteln können, dann haben sie sehr, sehr viel gewonnen (Z76-79).* N2 hat mit professionellen Mitarbeiterinnen zu tun, die alle eine Traumaschulung absolviert haben. Er sagt dazu: *Das ist meiner Meinung nach die Voraussetzung um mit Flüchtlingen zu arbeiten. Wenn man nicht weiß, wie sich eine Traumatisierung äußert, dann sollte man nicht im Flüchtlingsbereich arbeiten (Z159-161).* N3 meint, dass nicht nur die zertifizierte Ausbildung ein Gradmesser für die fachliche Eignung ist. *Die Befähigung brauchen sie, aber es ist nicht selten, dass das Zertifikat mehr gilt als die Haltung. Und das erlebe ich in der Supervision nicht selten (N3/Z419f.).*

Traumaausbildung ist nicht the last point (Z405). Oft ist ein anerkannter Titel vorhanden, aber nicht die Erfahrung, nicht die Persönlichkeit und die menschliche Kompetenz (Z397f.).

UK4: Fluktuation, Krankenstand, sichtbare Belastungen

Es hat mich sehr überrascht, dass meine Gesprächspartner nicht ausführlicher über Mitarbeiterinnenfluktuation berichtet haben, was ich mir aufgrund meiner Supervisionserfahrung in diesem Feld erwartet hätte. Die Supervisorinnengruppe des Workshops meinte, dass allgemein die Fluktuation hoch ist (W/Z61). N1 erzählt, dass es schon Mitarbeiterinnenwechsel gab: *Nicht viel, aber schon auch, dass Mitarbeiter auf dem Weg dann auch verloren wurden oder gehen mussten (Z81)*. N2 beantwortet meine Frage nach dem Ausfall der Mitarbeiterinnen oder der Häufigkeit von Krankenständen: *Ja, gibt es und die Fluktuation, manche sagen: ich geh, das pack ich nicht. Burnout kann schnell passieren (Z236-238)*. Interviewpartnerin N3 hat auf physiologische Veränderungen hingewiesen, die sie bei ihren Supervisandinnen wahrnimmt (wie auch schon in Kategorie 2/UK2 angeführt): *Entweder sie werden ganz dünn, oder sie nehmen zu (Z288). Was ich merke, dass ihre Atemfähigkeit abnimmt, es ist Starre (zeigt auf oberen Brustkorb), das sagen sie auch selbst, wir machen oft Atemübungen, wo sie sagen, hier blockiert es (Z295-297)*.

UK5: Helfersyndrom, Überidentifikation, Grenzüberschreitung

Auf diese Unterkategorie haben sich alle Gesprächsbeteiligten bezogen. Die Teilnehmerinnen des Workshops weisen darauf hin, dass nicht nur die Helferinnen, sondern auch die Supervisorin Gefahr läuft, in eine Helferdynamik zu geraten und sich mit den professionellen Helferinnen zu identifizieren (W/Z54). N1 hat anfangs überlegt, die Supervisionsleistung nicht zu verrechnen. Er hat sich dann aber dafür entschieden, es nicht ehrenamtlich zu machen: *Es waren immer wieder Überlegungen da, ob man das nicht machen sollte. Ich habe mich aber ganz klar dagegen entschieden, weil es einfach ein gesellschaftlicher Kontext ist ... und es hat auch etwas geholfen, professionell zu bleiben (Z246-251)*. N4 meint dazu: *Die leidvollen und traumatischen Fluchterfahrungen der Betreuten legen eine Identifizierung der Helfer nahe, nicht zuletzt aufgrund des sehr eingeschränkten Hilfsangebotes des Aufnahmelandes (N4/Z14-16)*. Ähnliches sagen N1 und N3: *Das Helfen-Wollen spürt man insofern, als solche Helfersyndrome auftreten, dass einfach versucht wird Betreuung zu machen, die nicht geleistet werden kann (N1/Z109f.)*. Da sind die Kolleginnen, die sagen: *da muss ich zu dem was tun, darüber hinaus (N3/Z94)*. *Ich merke, dass es Kolleginnen schwerfällt, zu sagen: Stopp, für mich ist es genug (N3/158)*. N2 nennt die *Überidentifizierung als Gefahr für Betreuerinnen: Dass man das mitnimmt nach Hause und glaubt retten zu müssen (N2/Z148f.)*. *Was ich merke ist, dass die Mitarbeiter sich wahnsinnig identifizieren und engagieren, manchmal zu viel (N2/330)*. N3 kennt als Supervisorin auch die Gefahren des zu viel Helfens und die Enttäuschung: *Und ich merke, dort sind richtig engagierte Kollegen und Kolleginnen, sehr idealistisch, also es ist unglaublich und nach einer bestimmten Zeit, am Ende des letzten Jahres, war so etwas von Leere, ja – wie viel nicht-Machbares da ist (N3/57-60)*.

UK6: Belastungen (Unzumutbares, Hilflosigkeit, Ohnmacht)

Die Belastungen, die durch die Thematik auf die Menschen in allen Ebenen (Geflohene, Helferinnen und Supervisorinnen) einwirken, sind sehr groß. Viel zu wissen und machtlos zu sein, ist schwer zu ertragen. Abwehr und Überidentifizierung scheinen Möglichkeiten zu sein, um unfassbare menschliche Tragödien auszuhalten. Als Belastungsfaktoren für die Supervisandinnen nennt N1 *das einerseits rudimentäre Angebot und die damit einhergehende Frustration, die auf Seiten der Flüchtlinge stattfindet. Weil viel mehr als wie ein Dach über dem Kopf war es dann auch nicht. Aber zu erleben, zu erkennen, mit welchen Schicksalen man es auch zu tun hat und zwar mit wirklich traumatisierten Menschen, ..., das spiegelt sich auch bei den Supervisandinnen wieder* (N1/Z96ff). Als größte Belastung wird von N2 das Warten genannt: *Da rückt auch eine Traumatisierung in der Vergangenheit in den Hintergrund, weil das Warten steht im Vordergrund. Und da kann man wirklich nur begleiten, aber weder stabilisieren noch überhaupt eine Traumaexposition andeuten* (Z181f.). N2 berichtet auch über die Grenzen des Helfens und die Aussichtslosigkeit, wenn er von Abschiebungen von afghanischen Jugendlichen (N2/Z59) oder schwer traumatisierten Menschen berichtet: *Wir müssen Befunde schreiben, dass die Behandlung weitergehen muss, dass der so schwer traumatisiert ist, dass der nicht abzuschicken ist, oder subsidiären Schutz und das wird oft nicht beachtet* (N2/Z174f.). N3 berichtet drüber, dass einerseits die Ressourcen nicht reichen, aber: *Angenommen, der Rahmen wäre gegeben, ist die Thematik ein Hammer* (Z69)! *Es gibt keine Ressourcen, kein Potenzial. Und das macht ein bisschen diese Ohnmacht und diese Aussichtslosigkeit der Kolleginnen. Viele sagen, ich fühle mich fast so wie ein Pot – ein Gefäß. Ich werde beladen, beladen, beladen. Der Klient kommt das nächste Mal, beladen, beladen, beladen. Dann beim dritten Mal: beladen. Aber dann ist die Unzufriedenheit der Flüchtlinge. Es verändert sich so wenig. Die Schritte sind so gering* (Z86f.). Im Workshop wird darüber gesprochen, wie sich Orientierungslosigkeit und die Perspektivenlosigkeit der Geflohenen auf die Helferinnen auswirken und sich auch auf die Supervision übertragen: *In der Supervision scheint es häufig auch darum zu gehen, da zu sein, da zu bleiben, wiederzukommen und die Hilflosigkeit gemeinsam auszuhalten, wenn es kein gutes Ende gibt* (Beispiel: Abschiebung, Verlegung von Jugendlichen etc.) (W/Z27-30).

UK7: Geschlecht

Überraschenderweise wurde auf das Geschlecht der Helferinnen kaum eingegangen. Nur auf Nachfragen meinerseits ist N2 darauf eingegangen und meinte: *In den Flüchtlingsquartieren in Wien arbeiten viele Männer* (N2/Z129). Es gibt somit für diese Kategorie keine treffenden Aussagen der Interviewpartnerinnen, was mich sehr erstaunt. Mein Eindruck war ja (wie zuvor beschrieben), dass in den Flüchtlingshäusern bei weitem mehr Frauen beschäftigt sind. Nach meiner Wahrnehmung arbeiten hauptsächlich Frauen im Arbeitsfeld. N3, die Psychotherapeutinnen supervidiert, spricht hauptsächlich von Kolleginnen. Beim Workshop nahmen 12 Supervisorinnen und drei Supervisoren teil. Entweder die Supervisorinnen nehmen eher an Fortbildungen teil, oder es supervidieren mehr Frauen in diesem Arbeitsfeld. Vielleicht handelt es sich um Zufall.

Kategorie 4: Die Struktur

UK1: Die Struktur der Organisation

Die Supervisorinnengruppe ist sich einig: *Wir haben es überwiegend mit jungen Pionierorganisationen mit angespannten bis empörenden Ressourcenlagen zu tun. Es gibt viel Kreativität, aber auch eine latente Angst vor dem Zusammenbruch* (Z71f.). Obermeyer (2017, 16) beschreibt das unbewusste Infragestellen des Fortbestandes der Organisation und Ängste als Grundannahmezustand von Gruppen, wie sie häufig in Organisationen auftreten, die mit traumatisiertem Klientel arbeiten. Auch N1 sieht die *temporären Quartiere als Charakteristikum, das in allen anderen Bereichen de facto so nicht gegeben ist. ... Es gibt kein weitergestaltetes Betreuungskonzept* (Z11f.). *Die Strukturen mussten zum Teil provisorisch sein, um das Ganze in die Höhe zu fahren. Und ich habe den Eindruck, dass das Nachziehen von Strukturen aber oft Probleme macht und bei den Mitarbeitern auf wenig Verständnis stößt* (Z52ff.). *Ich habe da ein Projekt betreut, als Supervisor, die von 0 auf 100 starten mussten und in der ersten Zeit wurde schlicht und ergreifend jeder gebraucht, der zur Verfügung stand, wo die Frage, wie das Ganze organisiert ist, durch das Engagement quasi überdeckt wurde* (Z61-64).

In Bezug auf Leitung gibt es unterschiedliche Erfahrungen. Manche Supervisorinnen beobachten, dass Mitarbeiterinnen *eine starke Verbindung zur Leitung und weniger untereinander haben*. Was der Sorge, den Arbeitsplatz aufgrund der raschen Veränderungen (Übergangsquartiere sperren wieder zu, die Flüchtlingszahlen haben abgenommen) zu verlieren geschuldet sein mag (Z56f.). *Viele der neugeschaffenen Einrichtungen haben sich im Chaos des Anfangs selbst verwaltet. Es gab keine installierte Leitung. Führung wird eher als Feindbild wahrgenommen. Es herrscht eine große Überlastung in allen Ebenen (professionelle Helferinnen, Leitung, Geschäftsführung)* (Z60f.). Auch N2 hat zu Beginn *junge, unprofessionelle Organisationen* wahrgenommen, die *völlig ausgebrannt* waren und sieht eine *Veränderung, weil jetzt Verteilung besser funktioniert* (Z273ff.). Meine Interviewpartnerin N3 sieht einen starken Zusammenhang zwischen der Organisationsstruktur und den Belastungsgrad ihrer Mitarbeiterinnen: *Je unstrukturierter eine Organisation ist, desto mehr kriegen die Therapeutinnen alles hingeschmissen. Sie müssen das erledigen, was oben die Struktur nicht erledigt. Ja, und die Struktur erledigt nicht, weil es die Politik nicht erledigt. Das ist eine pyramidale Geschichte. Im operativen Bereich sind Sozialarbeiter, oder Ärzte, aber auch da gibt es eine Hierarchie. Und am meisten merkt man es dann in der Zeitstruktur. Zu eng. Die Rekreatiionsphase der Therapeutinnen ist nicht vorhanden, wie am Fließband. Den ganzen Tag* (Z372-378). ... *und das merke ich, hat mit der Organisation zu tun* (Z383).

UK2: Die Struktur in der Arbeitssituation

Die Struktur in der Arbeitssituation ist meines Erachtens eine wichtige und spannende Unterkategorie. Es wurde im Theorieteil ein Zusammenhang hergestellt zwischen dem Ausmaß an Arbeitsbelastung und tragenden Strukturen. Ganz offensichtlich wird dieser kausale Zusammenhang wahrgenommen und bestätigt. N1 erzählt darüber, wie sich die fehlende Organisationsstruktur auf die Mitarbeiterinnen ausgewirkt hat: *Ich denke, da geht es auch um Wertschätzung. In der Notsituation war das Engagement gut genug. Im*

Regelbetrieb geht es dann um Einhaltung von Arbeitszeitgrenzen, Formalbedingungen, Wochenruhe etc. (Z72f.). Ich habe Ähnliches als Supervisorin in einem UMF Haus erlebt, wo die Mitarbeiterinnen der ersten Stunde eine folgenschwere Kränkung erlitten haben. Sie haben das Haus aufgebaut und ins Laufen gebracht. Die provisorische Leitung wurde erst später dauerbesetzt und hat offensichtlich Änderungen vorgenommen und den Beginn nicht ausreichend gewürdigt, was wiederholt zu großen Widerständen bei diesen Mitarbeiterinnen geführt hat und Anlass für die Supervisionsanfrage war. Interviewpartner N1 berichtet von einer ähnlichen Situation: Die Einführung von Strukturen hat dann auch massiv zu Konflikten geführt, zum Teil dazu, dass Mitarbeiter gegangen sind, oder gehen mussten, weil sie sich nachhaltig dem widersetzt haben. Das auch nicht verstanden haben. Man könnte sagen, da haben sich schon auch Dramen abgespielt (Z71-79). N2 bringt ein konkretes Beispiel, wie sich die strukturelle Organisation von Einrichtungen, konkret Ressourcenknappheit, auf die Arbeitssituation und die Mitarbeiterinnen auswirkt: Ich finde, dass die Ressourcen zu wenig sind und dass die wirklich unterbesetzt sind. Das erlebe ich immer wieder. Also, weil meistens in diesen Quartieren ein einziger Nachtdienst ist. Und wenn dann ein Konflikt passiert, ist der völlig ausgeliefert. Er kann dann schnell die Polizei rufen, aber inzwischen kann so viel passieren. Er kann nicht z. B. die Kontrahenten trennen, oder wenn man zu zweit wäre, geht man mit dem einen in das andere Zimmer, während der andere beruhigt wird (Z260-265). N3 weist darauf hin, dass die Rahmenbedingungen nicht stimmen und wie schon oben erwähnt, hat dies Auswirkungen auf die Arbeitssituation. Sie beschreibt das Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung als ein breites System mit großer Struktur, das verlangt Struktur zu schaffen und in der Reduktion zu arbeiten. Als praktisches Beispiel nennt sie, strikte Anweisungen zu geben, beispielsweise, wie gestaltet sich die Sitzordnung im Therapiegespräch (Z134ff.).

UK3: Die Struktur in der Supervision

Der Mangel an Struktur zeigt sich auch in der Supervision. Im Workshop berichten Teilnehmerinnen, dass oft sehr unklar war, mit wem das Auftragsklärungsgespräch geführt werden sollte. Auch N4 und die Gruppe der Supervisorinnen erzählen aus ihren Supervisionserfahrungen: *die Supervisandinnen tröpfeln ein und halten sich nicht an die zeitlichen Strukturen (N4/Z2). Mitarbeiterinnen tröpfeln ein zur Supervision, viele kommen nicht, ziehen es vor zu arbeiten, statt „aufzuarbeiten“ (W/Z41f).* N1 erzählt: *Teilweise führe ich Supervision auch dort vor Ort durch, weil es zeitlich knapp ist bzw. wenn das gesamte Team, das dort arbeitet, dabei sein will, die Supervision nur in der Einrichtung Sinn macht. Das würde sonst immer nur in Delegation gehen. Und dann auch unter Rahmenbedingungen, die ich so in keinem anderen Umfeld kenne: Wie keine vernünftige Ausstattung, Supervision auf Bierbänken (Z29-36).*

Kategorie 5: Was sonst noch auffällt

UK1: Eskalationsneigung und Sog

Von der Gruppe der Supervisorinnen wird ein Sog beschrieben, der einem auch als Supervisorin Gefahr laufen lässt, hineinzurutschen (z. B. in Helferdynamiken) (W/Z53f.), was auch im Interview mit N1 vorkommt: *Sich nicht zu verbünden hilft, nicht so*

hineingezogen zu werden (N1/Z255). Er beschreibt auch, dass ihm eine gewisse Form von Arbeitskleidung hilft, sich ein Stück zu differenzieren ... oder in Distanz zu setzen, aber es hilft einem selber auch nicht so hineingezogen zu werden und zu schauen, was ist denn da jetzt eigentlich los, was passiert denn da? Und wie gelingt es, den Fokus wieder auf die durchaus rudimentäre Aufgabe zu lenken, und darüber zu reden, wie es den Leuten in dieser Arbeit eigentlich geht (Z259-262). In Bezug auf die Atmosphäre in den Supervisionen beschreiben sie einen permanenten Charakter von Krise. Die Arbeit wird mit der in Frauenhäusern verglichen, wo akute, existentielle Themen und Krisenhaftes ebenso an der Tagesordnung ist und auch in der Supervision abgebildet wird (W/Z18-20). N4 erklärt sich im Vortrag die erhöhte Konfliktnähe dadurch, dass häufig eine Polarisierung entsteht, die er mit dem Drama-Dreieck von Opfer-, Verfolger- und Retterposition vergleicht. Untergruppen im System werden nicht selten auf eine Position festgelegt: z. B. den Flüchtlingen wird die Opferposition zugewiesen, die Supervisorin in die Retterposition, anderen wie der Leitung oder den Politikern wird die Verfolgerposition zugeschrieben (N4/Z16-22).

UK2: Zeit und Tempo

Die Supervisorin N3 bringt es auf den Punkt: Die Arbeit, die diese Leute³⁰ machen, ist so viel in so kurzer Zeit und wir wollen so viel geben und so wenig Zeit. Das Gefäß ist so klein und das Ganze so groß (Z253f.). Die Workshop-Gruppe beschreibt ein hohes Tempo, große Dringlichkeit, sich überschlagende Ereignisse und einen ständigen Mangel an Zeit in der Supervision (Z16f.). Gleichzeitig befindet sich das Klientensystem³¹ der Helfer in einer unvorhersehbar langen Warteschleife bis zum Asylverfahren. Das hohe Tempo prallt auf Stagnation und Resignation (Z20f.).

UK3: Mangel an Ressourcen

Die Knappheit von Ressourcen wurde bereits mehrfach dargestellt. Es scheint vielerorts an Personal, Professionalisierung, Zeit, monetären Zuwendungen, Struktur, Perspektiven, Pausen, Grenzen u. v. m. zu mangeln. Auf mein Nachfragen bezüglich der Übergangsstruktur vieler Einrichtungen und der daraus resultierenden Unverbindlichkeit erzählt N1 Folgendes: *Und es ist ja auch so, dass diese Noteinrichtungen temporäre Einrichtungen sind. Was für die Mitarbeiter nicht immer – der Wunsch und der Bedarf nach Unterstützung und Hilfe und nach Integration und nach was weiß ich alles, wäre aber groß. Mit diesem Widerspruch muss gearbeitet werden (Z194ff.). N3 vergleicht den Ressourcenzugang von Helferinnen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen, wie er sich in den Supervisionen darstellt: *Naja, es hängt davon ab, wie soll ich sagen, Supervisionen – ob es jetzt Spitäler sind, oder Privatwirtschaft, oder andere NGOs, es ist so, dass die Kolleginnen auf etwas zurückgreifen können, auf etwas, das wichtig ist, wenn man arbeitet, dass der Klient das Gefühl hat, man kann irgendwo zurückgreifen. Wenn die**

³⁰ Sie spricht hier von ihren Supervisandinnen, die als Psychotherapeutinnen mit geflohenen Menschen arbeiten.

³¹ Im Workshop wird diskutiert, welche Bezeichnung für die Flüchtlinge passend ist. Es ist nicht klar, ob der Begriff Klientin passt, wie es sonst im Sozialbereich üblich ist. Es ist zweifelhaft, ob die Menschen, die zu uns geflohen sind, einen Auftrag, ein Anliegen an die Helferinnen haben.

Kolleginnen in der Supervision sagen, sie können nirgendwo zurückgreifen, es gibt nichts, im Gegenteil. Das Zurück ist sehr präsent, aber gleichzeitig kann man nicht zurückgreifen, es gibt keine Ressource (Z80-85). Sehr pragmatisch meint sie weiter im Gespräch: Es genügt nie. Aber ich denke mir: Selbstschutz. Ich versuche mit dem zu arbeiten, was da ist. Nicht mit dem, was nicht da ist (Z256f.).

UK4: Die Notwendigkeit von multiprofessionellen Teams

Aus den Gesprächen geht hervor, dass je nach Art der Einrichtung, mehr, weniger oder keine multiprofessionellen Teams installiert sind. Unterschiedliche Professionen im Team vertreten zu haben, kann entlastend wirken. N2 betont die Wichtigkeit, dass es in der Flüchtlingsarbeit auch Ansprechpartnerinnen für psychiatrische Fragen geben muss, denn: *in den Flüchtlingshäusern sitzen hauptsächlich psychiatrisch Auffällige, die schon mit einer Diagnose - die schon mit einer psychischen Krankheit aus ihrem Heimatland kommen, hauptsächlich Schizophrenie und Suchterkrankungen. Das Team braucht pflegerische Beratung und das Angebot von Fallsupervision (Z242ff.).*

UK5: „so groß“

Die Komplexität der Thematik zieht sich durch alle Interviews und auch durch die bereits beschriebenen Kategorien. N3 sagt in Bezug auf die Supervisorin: *Es läuft schon Gefahr, dass wir uns in dieser Mehrschichtigkeit verlieren (Z50f.).* Die Helfer sind mit so vielen Themen konfrontiert: *Es ist nicht die Mehrfachmigration, es ist nicht nur Folter, es ist nicht nur Trauma, es ist das Alter, das Geschlecht, es ist so viel Übertragungsfläche da, das ist unglaublich (Z69ff.).*

UK6: Vorherrschende Emotion

Bei der Auswertung dieser Unterkategorie überraschte mich die Tatsache, dass es kaum konkrete Aussagen zu den vorherrschenden Emotionen gab. Möglicherweise liegt es daran, dass ich nicht explizit danach gefragt habe. Im Workshop wird dieses Thema ganz knapp abgehandelt und kaum besprochen, obwohl die erlebten Emotionen schwer lasten, wie mir scheint. Auch den Supervisorinnen scheinen die Worte zu fehlen für die *beschämenden* Vorgänge und die *unfassbaren* Zustände. Die Worte beschämend und unfassbar fallen häufig, was ich interessant finde. Denn über Scham spricht man nicht gerne und etwas Unfassbares, lässt sich auch schwer in Worte kleiden. Angst, Traurigkeit und das Gefühl der inneren Leere werden als Leitemotionen genannt. Der Vortragende im Workshop meint, dass die Tragik im Arbeitsfeld ohne Spaltung und Polarisierung nicht zu ertragen wäre und dadurch das Gefühl großer Traurigkeit verhindert würde (Z26f.). Das kann die Erklärung dafür sein, warum es hierfür keine wörtlichen Zitate gibt.

Kategorie 6: Psychodynamische Phänomene

UK1: Abwehrmechanismen (Spaltungstendenzen, Idealisierung)

Es wird von N1 (Z46) und von Supervisorinnen im Workshop berichtet, dass der Supervisorin häufig eine Retterinnenrolle zugeschrieben wird. N4 erzählt im Workshop, wie es ihm ergangen ist, als er zu den ersten Supervisionen in diesem Arbeitsfeld

gekommen ist: „Jetzt, wo Sie da sind ...!“ An den Supervisor werden hohe Erwartungen gerichtet und er kann als rettende Instanz inmitten von Chaos und Überforderung gesehen werden. Die Idealisierungen können selbstverständlich rasch ins Gegenteil umschlagen wie Enttäuschung, Frustration, Wut und Entwertung. Die Aufgabe der Supervision ist es, die Erwartungen zu dekonstruieren (Z9f.). N4 sagt, dass er selten in einem anderen Arbeitsfeld so sehr eingeladen wird, die Rolle des Experten (beispielsweise für Fragen der Organisation oder der Zusammenarbeit) und/oder des Leiters einzunehmen. Als Supervisor kommt man in die Stabilisierungsfunktion, weil – wie nicht selten – die Leitung ausgefallen ist (Z31f.). Es wurde bereits in der Unterkategorie 1 der 5. Kategorie beschrieben, wie sich das Dramadreiseck aufbauen kann. N4 betont auch, wie in Einrichtungen der Flüchtlingshilfe unterschiedliche Identitätsmatrizen entlang von Spannungsbögen wie Kultur des Gastlandes und des Herkunftslandes, professionelle und ehrenamtliche Hilfe, Christentum und Islam etc. wirksam werden (Z38f.). Spaltungsdynamiken und Polarisierungen bewirken, dass z. B. das Gastland, oder die verlorengegangene Vergangenheit idealisiert werden, und helfen Verluste besser zu ertragen (Z50). Über Abwehr und Spaltung berichtet auch N2: *Diese Überidentifizierung der Betreuer ist eine Gefahr. ... Aber auch genau das Gegenteil ist eine Gefahr, nämlich die Abwehr, die innere. Also, wenn man anfängt, Vorurteile zu entwickeln und merkt, man stellt in Frage, was der erzählt, jetzt von seiner Fluchtgeschichte, oder Traumageschichte, oder hat sonst irgendwelche starken Gegenreaktionen, dann ist das auch zu überprüfen und vielleicht in der Supervision anzusprechen, dass da, ja dass da so eine große Abwehr ist. Und meistens ist ja die Abwehr aus Angst, oder Ohnmachtsgefühl, oder wo man das Gefühl hat, man kann mit dem nicht zurechtkommen, was da auch auftritt: Aggression und, und zum Teil auch Gewalt* (Z148-156). Die Spaltung in gut - böse, schwarz - weiß fällt auch N1 auf. Er erzählt, dass die Betreuerinnen in den Einrichtungen um ihre Arbeitssituation auszuhalten, *einen klaren Außenfeind oder viele Außenfeinde* definieren (Z287).

UK2: Übertragung

Alle Befragten sprechen implizit die Übertragung von Emotionen von den betreuten Flüchtlingen auf die Helferinnen und auch die Supervisorinnen (vgl. Übertragung zweiter Ordnung im Abschnitt 3.1) an. Im Workshop sind es vor allem die Parallelen zu der Lebensrealität der Flüchtlinge, die betont werden: *Weder Helfer noch Supervisorinnen scheinen in ihrem Arbeitsfeld so richtig anzukommen. Auf dem Weg zu sein und nirgends ankommen, ist die brutale Lebensrealität der Menschen, die in den Übergangsquartieren leben. Enttäuschung scheint sich auch auf beiden Seiten breit zu machen: Die Geflohenen sind enttäuscht über ihren Status hier, die Helferinnen sind enttäuscht, dass Dankbarkeit mitunter ausbleibt* (Z34-38). N1 spricht unterschiedliche emotionale Reaktionen der Helferinnen auf die aus ihrer Sicht einerseits gerechtfertigte Hilfsbedürftigkeit der Geflohenen, aber auch die Situation der sogenannten Wirtschaftsflüchtlinge an und nennt es konkret: *... das spiegelt sich auch bei den Supervisandinnen wieder, auch im Sinne von dem Wunsch Unterstützung geben zu wollen, dort wo es wirklich um Betreuungsbedarf geht mit dem Schicksal fertig zu werden, bis Ärger oder auch Wut gegenüber das, was so, wo man das Gefühl hat, da wird ein System auch ausgenutzt* (Z96ff.). N2 spricht die Atmosphäre in der Supervision an und nennt eine Erfahrung von Schwere und Ohnmacht

in einem Team: ... so ein Gefühl, dann merke ich, dass hier eine wahnsinnige Schwere ist, die mich lähmt, oder handlungsunfähig macht und das gebe ich dem Team zurück und frage: Woher kommt das jetzt (Z294-298)? N3 spricht davon, dass die Therapeutinnen sehr stark die Befindlichkeit der Klienten übernehmen und sich diese atmosphärisch überträgt (Z100). Bereits in der Kategorie 3 wurden die Belastungen der Helferinnen angesprochen, die N3 sogar in der Physiognomie wahrzunehmen scheint. Sie hat auf Blick und Körpergestalt Bezug genommen (Z290f.). Als Supervisorin nimmt sie die Traurigkeit als stärkste Emotion wahr, die von den Helferinnen auf sie übertragen wird (Z310).

UK3: Gruppenzustände (Team, Aggregation, Vermassung)

Das Einzelkämpferintum ist mir selber in meiner Arbeit als Supervisorin bereits aufgefallen. Auch im Workshop wird meine Wahrnehmung bestätigt. Die Supervisorinnen beschreiben ein häufig wahrgenommenes *Misstrauen zwischen den Teammitgliedern und ein Nicht-Vorhandensein von Teams im eigentlichen Sinn, sondern eine Gruppe von Einzelkämpferinnen* (W/Z65-67). Obermeyer (2017, 16) beleuchtet das Vorkommnis theoretisch und bezieht sich auf Hopper, der neben den drei klassischen Grundannahmen-Gruppenzuständen Bions (Kampf/Flucht, Abhängigkeit und Paarbildung) eine vierte Grundannahme hinzufügt: Es handelt sich dabei um die Angst vor dem Zusammenbruch der Gruppe. Die Gruppe bewältigt diese Angst entweder mit Aggregation oder mit Vermassung. Hopper sieht in Aggregaten Einzelkämpfer, die kaum miteinander kommunizieren oder in Kontakt stehen, um das eigene Überleben zu sichern. Dieser starken Ich-Orientierung steht die Vermassung gegenüber. Die Orientierung findet gänzlich undifferenziert am Wir statt. Laut Hopper (in Obermeyer, 2017, 16) verharren Mitglieder dieser Grundannahmegruppen entweder im Einzelkämpfertum oder in der Vermassung oder pendeln stark zwischen den beiden Zuständen. In jedem Fall wird eine problemlöseorientierte Kooperation verhindert. Scheinbar treten diese Grundannahme-Zustände häufig in Organisationen auf, die mit traumatisierter Klientel arbeiten.

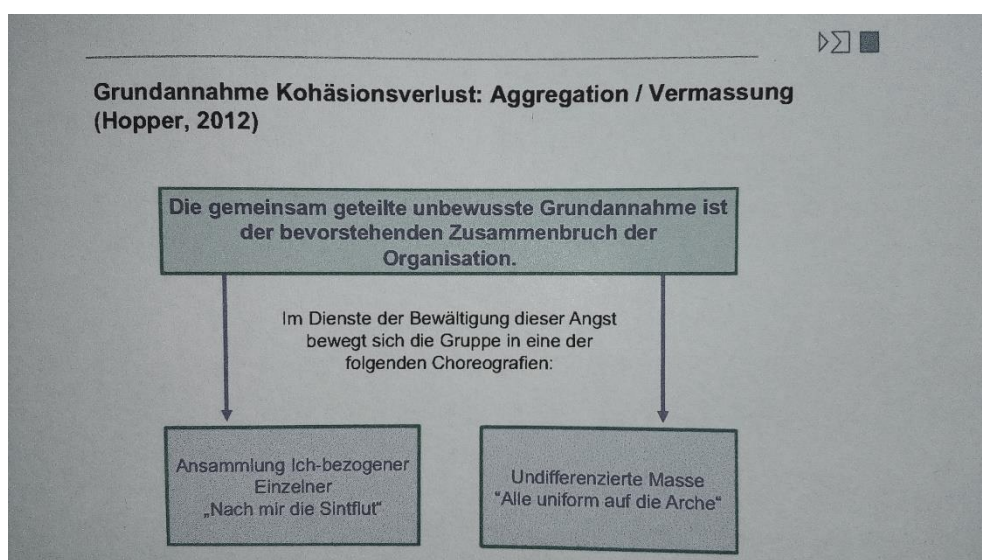


Abbildung 7: Grundannahmen von Gruppen, welche mit traumatisierter Klientel arbeiten (Obermeyer 17, 2017)

Kategorie 7: Themen in der Supervision

Welche Themen laut der Interviewpersonen in der Supervision auftauchen, habe ich versucht wie folgt zu bündeln:

UK1: Regeln

Aufgrund der Vielschichtigkeit und der hohen Komplexität der Thematik scheint bei den Helferinnen ein großer Wunsch nach Orientierung und Struktur gegeben. Dieser zeigt sich in der Supervision in der häufigen Diskussion um Regeln. Die Supervisorinnengruppe meint, dass oft Struktur- und Regelthemen verhandelt werden, wobei getroffene Vereinbarungen nicht lange halten (W/Z46f.). Auch N1 meint, dass Verlässlichkeit und Einhaltung von Regeln viel Raum in der Supervision nimmt (N1/167f.). N3 erzählt, dass ihre Supervisandinnen dankbar sind für konkrete Handlungsanleitungen, um ihre Arbeitssituation überschaubarer zu gestalten (N3/Z118ff.).

UK2: Grenzen und Abgrenzen

Über Grenzziehung und Professionalität wurde auch schon in der Kategorie der Helferinnen diskutiert. Als typisches Supervisionsthema taucht es auch in diesem Arbeitsfeld auf. N2 meint: *Dieses Abgrenzen, das ist eigentlich das Hauptthema* (Z201). Er bezieht sich auch auf die *Grenzen des Helfens und diese Grenzen auch in der Supervision aufzuzeigen und zu besprechen*, ist eine wichtige Funktion der Supervision (Z355ff.). Wenn N2 über Grenzen spricht, meint er auch die Grenzen der Geflohenen, wenn es um österreichische Gesetze geht (Beispiel: Frauen und Kinder zu schlagen ist gesetzlich verboten), was auch Thema in der Supervision ist, hier die Grenze zu ziehen, vor aller Achtung gegenüber der anderen Kultur (Z112ff.). Für Interviewperson N3 stellt die Supervision eine Struktur dar, die den Helferinnen die Möglichkeit gibt, *aufgefangen zu werden und ihre Gefäße entleeren lässt, damit sie nichts nach Hause mitnehmen* (Z214f.). Sie beschreibt am Ende des Interviews ein schönes Bild für die Supervision: *Die Indianer finde ich super! Wissen Sie was die machen, wenn sie Troubles haben? Sie nehmen ein Gefäß. Sie suchen sich ein wunderbares Gefäß, das schönste, das sie haben und füllen es mit Wasser und stellen es neben ihr Bett. Und wenn so Gedanken kommen, schwere Gedanken in der Nacht, oder bevor sie einschlafen, oder so Troubles, dann nehmen sie den Gedanken und schmeißen ihn rein in das Wasser und in der Früh leeren sie das Wasser weg. Eine Gruppe macht das jetzt in der Supervision, da gibt es ein wunderbares Gefäß mit Wasser, wenn ich hinkomme und dann leeren sie das Wasser weg. Das ist auch ein schönes Aussteigen* (Z483ff.).

N1 denkt darüber nach, dass das Abgrenzungsthema zwar angeschnitten, aber nicht wirklich ausdiskutiert wird. Häufig wird ja von Mitarbeiterinnen Betreuung gemacht, die über die eigentliche Arbeitsaufgabe der Organisation hinausgeht. *Es wird in der Supervision über so etwas schon gesprochen, wo aber dann die Meinung vertreten wird, das ist unprofessionelle Haltung, das ist zu unterbinden. Aber eigentlich könnte man es auch in einem anderen Kontext sehen. Aber da ist weder Raum noch Zeit dafür. Was ja dann schon eine gravierende und verdichtete Auseinandersetzung wäre und die ist in der Situation, oder in Institutionen, meiner Meinung nach nicht gegeben* (Z181-184).

UK3: interkulturelle Themen (Eduktion)

Das Fremde tritt auch als Thema in der Supervision auf. N1 beschreibt, dass Supervision auch in einen fachlichen Bereich hineingeht: *Umgang mit Ethnien, das Zusammenleben verschiedener Ethnien im Haus, was das dann hervorruft und die Positionierung der Mitarbeiterinnen* (Z170ff.). Auch N3 spricht davon: *Themen sind sicher dieser Umgang als Frau, also wie gehe ich mit Männer, mit Flüchtlingen die Männer sind, junge Männer, alte Männer, um. Dann Hierarchie, archaische Strukturen, bis ganz basic, wie ziehe ich mich an, meine Körperhaltung, Handgeben oder nicht, bis hin zu Wertung und Abwertung. ... Thema ist alles, bis hin zur Folter. Themen sind die Begegnung mit dem Fremden, das Fremdgeboren-Sein, das Fremdsein. Und wie viel muss ich von einer Kultur wissen, um zu verstehen? Und wie viel muss ich nicht wissen, um noch besser zu verstehen* (Z148ff.). N2 meint, dass es erforderlich ist, dass Mitarbeiterinnen im Bereich Flüchtlingsarbeit über ein bestimmtes Wissen über Ethnien verfügen (Z9f.). *Da gibt es ganz viel Eduktion, interkulturelles Wissen und Gespräche darüber in der Supervision ... Man muss wissen, aus diesem Kulturkreis reden Flüchtlinge nicht über Intimitäten und Persönliches, das ist ein Tabu* (315ff.). Als Unterschied zu anderen Supervisionsfeldern nennt er folgenden Unterschied: *Bei Supervisionen mit Therapeuten, die mit Österreichern arbeiten, muss man nicht viel erklären. Da gibt es einen Konsens von beiden Seiten über den Patienten und das Wissen um seine Welt. Mit Flüchtlingen muss man sehr genau schauen* (Z208ff.).

UK4: De-Eskalationshilfen (Eduktion)

Dezidiert zeigt lediglich Interviewperson N2 auf, dass in der Supervision großer Bedarf nach dem Besprechen und der Erarbeitung von De-Eskalationshilfen gegeben ist. Dies lässt sich möglicherweise dadurch erklären, dass die Helferinnen, die N2 supervidiert mit einer psychiatrisch auffälligen Klientel zu tun haben. Spannungen passieren überall, wo viele Menschen auf engem Raum miteinander leben. Unterschiedliche Ethnien und nationale Zugehörigkeiten erschweren das friedliche Zusammenleben. Oft bleibt Gewalt und Missbrauch lange unentdeckt, weil beides subtil passiert und auch, weil nicht sein kann, was nicht sein darf. Die Abwehr auf Betreuerinnenseite ist hier groß, wie ich es auch im UMF Haus erlebt habe. Die Spannung zwischen Ethnien sind laut seinen Aussagen auch ein häufiger Auslöser dafür. *Themen in der Supervision sind Umgang mit Aggressionsausbrüchen, Impulsdurchbrüche, Umgang mit Gewalt. Wie gehe ich damit um, wenn plötzlich jemand ausrastet oder sich schneidet oder jemanden attackiert* (Z201ff.)?

UK5: Fallsupervision

Es gibt unterschiedliche Erfahrungen von den einzelnen Supervisorinnen was das Einbringen von Fällen, wie es im Sozialbereich in Supervisionen üblich ist, anbelangt. Zum einen wird berichtet, dass es kaum zur klassischen Fallsupervision kommt, weil so viele andere Themen Raum fordern. Die klassische Fallsupervision ist ein Thema von vielen. Die Supervisorinnengruppe des Workshops meint, dass *die Supervision in allen Teams eine hohe Bewertung erfährt. Was die Klienten der Helfer erlebt haben (Themen der Flucht) wird ausgespart. Inhaltlich geht es in der Supervision weniger um Reflexion, sondern mehr um das Aushalten der beruflichen Situation* (W/43ff.). Wenn konkrete Fälle besprochen werden, dann oft in Zusammenhang mit Hilflosigkeit, Unfassbarem und Überforderung:

Und was man da alles hört, weil man hört grauenhafte Geschichten, wenn man nachfragt, was speziell Frauen angeht. Fast alle, nein, es gibt niemand, der nicht Gewalt erfahren hat in Afghanistan, niemand. Es gehört zur afghanischen Kultur, dass man Kinder und Frauen schlägt (N2/Z110ff.). Also die Belastung, das Wissen, was die mitgemacht haben und das auszuhalten gemeinsam mit den Bewohnern, also wie gesagt, da sind Frauen speziell betroffen. Also, da gibt es so erschütternde Berichte, von Zwangsverheiratung rede ich gar nicht, weil alle zwangsverheiratet werden in Afghanistan (N2/224ff.). In der Supervision scheint es häufig auch darum zu gehen, da zu sein, da zu bleiben, wiederzukommen und die Hilflosigkeit gemeinsam auszuhalten, wenn es kein gutes Ende gibt (Bsp. Abschiebung, Verlegung von Jugendlichen etc. W/27-30). N2 meint auch, dass es für das Team und den Bezugsbetreuer das schlimmste ist, wenn z. B. ein UMF-Bewohner abgeschoben wird, der schon fast integriert ist: Das ist das Schlimmste, wenn wir das erleben müssen. Aber das muss man aushalten lernen (N2/358).

UK6: Team

Ganz viel Team, Team, Team. Also ich denke mir, Flüchtlingsarbeit ist Team und interdisziplinäre Arbeit und dass jeder auch weiß, dass er nicht alles übernehmen kann (N2/Z210-211). Auch die Supervisorinnengruppe stellt fest, dass es in den Supervisionen oft um fehlende Anerkennung und viel um Konflikte untereinander geht und die Aushandlung und Besprechung dessen, viel Raum nimmt (W/47f.), was auch von Interviewpartner N1 bestätigt wird (Z167f.).

Kategorie 8: Strategien zur Salutogenese

UK1: Unterschiede aufgrund des Professionalisierungsgrads

N1 spricht konkret davon, dass die Art und Weise, Psychohygiene zu betreiben vom Professionalisierungsgrad der Mitarbeiterinnen abhängig zu sein scheint: *Ich glaube, dass viele der ehemaligen Ehrenamtlichen, die berufsfremd in diesen Bereich gekommen sind, schon sehr an der Belastungsgrenze sind, aber wenig Ressourcen haben, damit umzugehen, auch wenn man es ihnen anbietet. Weil das ja quasi auch – ich sag es überspitzt – das Belastungssyndrom ein Luxusproblem ist, im Vergleich zu dem, was die Flüchtlinge haben. Und wenn ich nicht schon aufgrund meiner Ausbildung einen speziellen Zugang habe, wo ich das Wissen habe, oder den Glauben, dass es auch präventiv sinnvoll und wirksam ist. Ich glaube, dass vorwiegend die ehemaligen Ehrenamtlichen ... erst darauf stoßen, oder gestoßen werden, wenn sie über den Punkt sind (N1/292ff.).* Auf mein Nachfragen, was die professionellen Helferinnen bezüglich Ausgleich und Ressourcen unternehmen, meint N1: *Die nehmen zumindest die Supervision aktiv in Anspruch. Als Möglichkeit der Rollengestaltung, als Möglichkeit zum Begrenzen des Auftrags ... und sich damit auch ein gesundes Maß an Einlassen, aber auch an Abgrenzen zu ermöglichen (N1/303ff.).* N4 berichtet, dass die Supervisanden befremdet sind, von seinem Angebot (Z3) und es auch manchmal vorziehen „richtig zu arbeiten“, als nur darüber zu reflektieren. N1 meint, die *Frage der Reflexionsmöglichkeit, der Reflexionsbereitschaft, nämlich auch mit eigenen Themen Auseinandersetzung zu führen, sei ein kulturelles Phänomen (Z117ff.).* Das trifft sich auch mit der Meinung der Supervisorinnen des Workshops: *Über die Art und Weise wie Krisen gelöst werden können, gibt es*

unterschiedliche Auffassungen. Zusammensitzen im Kreis und reden ist vielen fremd, die wenig professionelle Ausbildung haben (W/Z14f.) N2 spricht auch darüber, dass Schulung dabei unterstützt, das Unverständnis, dass oft auf beiden Seiten, dem Helfersystem und den Geflohenen auftaucht, einzuordnen (Z19ff.). Die Vermutung liegt nahe, dass Edukation salutogenetisch wirkt.

UK2: Supervision und Intervention

Wenn N1 in Supervisionskontexten arbeitet, die er belastend empfindet, dann ist für ihn die *Auseinandersetzung mit Kollegen* wichtig: *Intervision und Supervision, sich auf die Suche zu begeben, Fährten zu suchen, zu erkennen, was dort möglich ist und was dort nicht möglich ist (N1/Z311f.).* N2 meint, dass, *wenn man Geschichten der Personen, mit denen man arbeitet übernimmt, oder wenn dann etwas in einem weiterarbeitet, außerhalb der Arbeitszeit, oder wenn man sogar davon träumt, dann soll man unbedingt Supervision suchen, und anschauen, wie man wieder die richtige Distanz kriegt (Z/100ff.).* Für N3 ist ein großes Maß an Selbsterfahrung erforderlich, um in diesem Arbeitsfeld bestehen zu können. *Man muss lernen, bewusst auszusteigen. ... Da muss man gut bei dem anderen sein und gut bei sich sein, da ist auf jeden Fall viel Selbsterfahrung, Supervision und Intervention erforderlich und zwar häufig und regelmäßig (N3/476ff.).* Der kollegiale Austausch wird besonders von N2 betont. Ganz viel darüber zu reden: *Wie gehst du damit um, oder was macht das mit dir?* ist für N2 essentiell (Z231f.). *Es findet wöchentlich eine Teamintervision statt, das ist das um und auf (Z328f.).* *Sich auszutauschen über einzelne Bewohner und über den Umgang damit und die Besonderheiten. Und gemeinsame Lösungen finden, wie man konsequent dann mit einem schwierigen Bewohner umgeht (Z217ff.).* Weiters berichtet N2 von einem aktuellen Fall aus seiner Supervision, der zeigt, wie essentiell es ist, sich in der Kollegenschaft auszutauschen und Supervisions- bzw. Intervisionsräume zur Verfügung zu haben: *Gerade jetzt haben wir eine Kollegin supervidiert, die wirklich mit einer Patientin seit sechs Jahren belastet ist, wo kein Fortschritt und keine Verbesserung ihres Zustands, also eine der Schwersttraumatisierten, die wir haben... Und, und - da geht nichts weiter würden wir jetzt sagen. Seit sechs Jahren. Aber die Kollegin ist so dermaßen in dem Fall drinnen, dass sie es eben schon fürchtet, wenn die wiederkommt, weil sie wieder Angst hat: Was ist heute wieder Thema? Wie dissoziiert sie heute wieder? Und da war es klar, dass man die entlasten muss und abziehen muss. Zwar jetzt nicht komplett, weil das wäre ein Riesenbruch auch für die Patientin. Aber, dass man da einen Kollegen zur Seite stellen muss, mit dem sie sich abwechselt, weil die so überflutet ist von dieser einen Patientin, dass sie das wirklich, sie sagt, sie träumt davon. Und wenn das passiert, dann muss man sofort eine Entlastung schaffen und den abziehen oder eben eine Lösung finden, dass sie nicht sozusagen so in forderster Front mit dieser einen Patientin steht. Das ist eine Aufgabe in der Supervision, das ganz deutlich zu machen und auch die Rückmeldungen von den anderen Kolleginnen dazu, auch die anderen Kolleginnen haben gesagt: Du bist zu nahe (N2/Z331ff.).*

UK3: Ausgleich, Humor und Haltung

Von konkreten Ausgleichsaktivitäten sprechen N1 und N3 seitens der Supervisandinnen und bei sich selbst. Für N1 ist körperliche Betätigung und Sport eine Methode, um Abstand zu gewinnen. Außerdem hilft ihm die Auseinandersetzung mit dem Bereich, in Erfahrung zu bringen: *Was passiert da auf dieser Welt überhaupt? ... Wieso schaut es auf der Welt so aus, wie es aussieht? Warum müssen Menschen überhaupt flüchten? Das hat ja viel mit uns zu tun, und unserer Wirtschaft und damit wie wir es sozusagen geschafft haben, dieses unglaubliche Niveau aufzubauen, das wir haben. Und was es schon macht – es gibt so etwas wie Demut.* (Z316ff.) N1 beschreibt eine Form von demütiger Haltung, die durch die Beschäftigung mit diesem Arbeitsfeld bei ihm entsteht: *Die von der Haltung auch ein Stück weit in mir ist. Die da angesprochen wird und man erkennt, was man eigentlich hat* (Z331f.).

N3 erzählt, was ihre Supervisandinnen unternehmen, um Ausgleich zur Arbeit zu finden: *Einige machen Yoga und Meditation. Einige machen Sport, also Spaziergehen. Grün, ich höre immer, im Grünen, ich muss raus. Also viel mit dem Körper. Den Geist gegenüber den Körper verwenden. ... Rückzug. Und interessant, weil unlängst habe ich in einem anderen Land supervidiert. Und bei denen war mehr gemeinsames Essen. Mit Freunden Essen und Lachen. ... Musik, also sehr viel mit sensorischen Maßnahmen, würde ich sagen* (Z357ff.).

Der persönlich angewandte Ausgleich ist für die Interviewperson N3 der Humor: *Was meine Unterstützung ist, ist der Humor. Das ist meine, also, therapeutisch würde man sagen: Dissoziation – ja, das ist es* (Z332f.). Ich frage, ob und wie sich das auf die Supervision auswirkt: *Lustiger ist es nicht. Lebhafter, es ist realistischer. Es ist, wie das Leben ist. Weil es ist, es ist so anachronistisch das Ganze. Das Leben ist so viel Leid und so viel Freude zusammen. Es ist so viel Gleichzeitigkeit. Und deswegen ist Freude oder Leid, Lachen oder Weinen* (Z338ff.). N4 meint, dass er in Kontexten der Hilfe für Geflüchtete mehr gelacht hat, als sonst. Es ist oft das erste, was sich an Verbindendem auftut, wenn zu Beginn die Befremdung aller so groß ist. Die unlösbaren Problemstellungen können Galgenhumor bewirken und Humor an sich wirkt angstlösend und hilft Fremdheit zu überspielen. Er reflektiert die Wirkung des Humors mit seinen Supervisandinnen und macht damit gute Erfahrungen (Z90ff.).

UK4: Abgrenzen

Die Grenze zwischen professionellem Handeln und mitmenschlichem Mitschwingen ist sehr fließend. Alle Akteurinnen sind versucht, mehr zu tun, als es ihre professionelle Aufgabe beschreibt. Ich habe bereits von N1 berichtet, der überlegte, die Supervision ehrenamtlich zu machen. Abgrenzung bedeutet laut N1, es eben nicht zu tun. Sich auch von der Arbeitskleidung her abzuheben (Z246ff³²). Auch N2 hat im Fall oben (Kategorie 8/UK2) schon angerissen wie notwendig Abgrenzung für professionelles Tun ist: *Und oft ist es schwer jemanden zu überzeugen, weil ja wirklich eine Beziehung vorhanden ist und weil sich diese Kollegin so wahnsinnig verantwortlich für diese Frau gefühlt hat. Aber es wurde deutlich, dass es jetzt nicht um die Frau geht, sondern um sie. Weil, der kann man*

³² Vgl. auch Kategorie 5, UK1;

nicht helfen. Die ist so schwer traumatisiert, dass sie sich entweder irgendwann umbringt, oder so bleibt wie sie ist: mit einer ständigen Dissoziation, mit ständigen flashbacks. Egal was man für Medikamente gibt, egal was - das gibt es auch, zu akzeptieren, dass man gewissen Menschen nicht helfen kann. Dass wir an eine Grenze kommen, wo sich nichts ändert, wo man halt nur begleiten kann (Z331-352). Diese Aussage scheint sehr brutal und ist nicht verallgemeinert gemeint. Mir scheint es aber auch wichtig, die Grenzen des Helfens und der Wirksamkeit zu benennen.

N3 empfiehlt Menschen, die in erster Linie mit Flüchtlingen arbeiten, unbedingt nach einer bestimmten Zeit Pause zu machen und in ein anderes Arbeitsfeld zu wechseln und sich prinzipiell besser zu dosieren und eine Grenze zu ziehen bevor es zu viel wird. Als Supervisorin ist es für sie anders, weil es nicht jeden Tag ist. Sie hat auch andere Plätze, wo sie supervidiert: *Nur das, das ist mir zu viel. Abwechslung, das rate ich jedem (Z440ff).*

7.5 Diskussion des Fallbeispiels

Reflexion der Fallarbeit aus Kapitel 2

Der deutsche Arzt, Psychotherapeut und Supervisor (DGSv) Christian Pross erforscht die Struktur von Traumazentren und macht eine destruktive Dynamik mit Erstarrungstendenzen aus. Symptomatisch ist ein hoher Identifikationsdruck mit den Opfern und in der Folge die Tendenz, die Welt in Gut und Böse einzuteilen (vgl. Abwehrmechanismus Spaltung in Abschnitt 3.3) und nicht ausreichend Distanz zu wahren bzw. ein Unvermögen, das eigene, oft destruktive Handeln zu reflektieren (Pross, 2009, 257). In der Praxis meiner Supervisionstätigkeit erlebe ich den mitschwingenden Zweifel der Supervisandinnen, ob die eingeräumte Zeit für Supervision nicht sinnvoller - dem konkreten Helfen - genutzt werden sollte. Elizabeth Holloway beschreibt das Übertragungsgeschehen in der Supervision als Parallelprozess (Pross, 2009, 258). So spiegeln sich die pathologischen Beziehungsmuster, die die Klientin gegenüber der professionellen Helferin zeigt oder reinszeniert in der Beziehung zwischen Supervisandin und Supervisorin. Auch in der Beziehung der Helfer untereinander werden von den Interviewpartnerinnen von Pross Dynamiken in Teams beschrieben, die parallel ablaufen:

„Das heißt, in der Beziehung, im Kampf der Helferinnen untereinander, spiegelt sich der Kampf ihrer Patienten gegen ihre Verfolger. Indem Helfer sich wie Täter verhalten und Kollegen zu Opfer machen, ohne das zu reflektieren und zu korrigieren, wiederholen sie unbewusst die pathologischen Verhaltensmuster ihrer Patienten“ (Pross, 2009, 258).

Hier verschwimmt dann auch die Einschätzung der Hilfsperson durch die Flüchtlinge, ob sie denn nicht mit den Behörden unter einer Decke stecke, mehr wisse, als sie sagt und entscheidend dazu beitragen kann, Verfahren vorzuziehen. Man muss bedenken, dass viele der Menschen aus korrupten Staaten geflohen sind, wo eine solche Vorgangsweise, z. B. jemanden zu bestechen, gang und gäbe ist. Die Betreuerin wird in einer Doppelrolle wahrgenommen. Zudem müssen die Flüchtlinge mit einer *ambivalenten Willkommenskultur* zurechtkommen. Auf der einen Seite stehen die professionellen und ehrenamtlichen Helfer, auf der anderen Seite angstschürende (Boulevard)medien und

eine besorgte und zum Teil aggressive Bevölkerung. Wie und was in den Medien berichtet wird, z. B. das Errichten von neuen Grenzzäunen, die Vorkommnisse zu Silvester 2015 in Köln oder von den Politikerinnen diskutierte Asylquoten, beeinflusst und verunsichert die Menschen, die zu uns geflohen sind. Berichterstattungen aus den Heimatländern werden von den meisten Flüchtlingen hingegen vermieden, weil sie zu traumaaktivierend wirken und Alpträume und Flashbacks auslösen. Das berichten mir zwei Asylwerber, die zur Psychotherapie kommen.

Wie mir die Flüchtlingshelferin erzählt, ist ein weiteres Problem des Flüchtlingshauses die *Drogenabhängigkeit*. Manche der Männer haben im Krieg gekämpft und die Gräueltaten nur durch regelmäßigen Drogenkonsum ausgehalten. In den Landgemeinden und in Privatunterkünften sind Menschen, die auf Substitutionsmedikation angewiesen sind, nicht unterzubringen, weil am Wochenende mangels Mobilität keine Apotheke erreicht werden kann. Deshalb landen sie im Flüchtlingshaus der Kleinstadt.

Im Flüchtlingshaus gibt es immer wieder Ausbrüche von Gewalt und Missbrauch. Zwei Fälle von sexuellen Übergriffen können erst nach einiger Zeit gestoppt werden, da sie nicht früher bekannt werden. Die Täter werden in ein anderes Haus verlegt. Unterstützung für die Opfer gibt es nur marginal, zum Teil weil es an kostenfreien Therapieplätzen mangelt, zum Teil weil die mangelnden Sprachkenntnisse Therapie erschweren bzw. in der Kleinstadt keine muttersprachliche Betreuung möglich ist.

Weiters können die unterschiedlichen Nationalitäten und ethnischen Gruppen oft nicht willkürlich gemischt untergebracht werden, da nicht alle gut miteinander auskommen. Manche privaten Quartiergeberinnen wollen nur Familien aufnehmen, nur Frauen, keine Afghanen usw. Das ist eine *logistische Herausforderung*, die die professionellen Helferinnen tagtäglich meistern müssen. Was die von mir supervidierte Flüchtlingshelferin weiters berichtet, ist das von manchen Bewohnerinnen als Ungerechtigkeit erlebte tägliche Ausmaß an Zuwendung. Einige Asylwerberinnen haben aufgrund erlebter Traumatisierung einen erhöhten *Betreuungsbedarf*. Manche Asylwerberinnen, bei denen wenig Aussicht auf einen positiven Bescheid und einem Verbleib in Österreich besteht, werden weniger unterstützt. Die Bewohnerinnen erleben das Flüchtlingshaus als Zwischenheimat und familienähnliche Struktur, die Flüchtlingshelferin als ihre Versorgerin, Helferin, Mutter. Die Bewohnerinnen wünschen sich eine faire, gleichartige Zuwendung, die aus erwähnten Gründen (Zeitknappheit, erhöhter Betreuungsbedarf) nicht gelingen kann.

Das Zusammenleben im Haus gestaltet sich oft schwierig. Viele Bewohnerinnen sind von Schlaflosigkeit geplagt und halten Ruhezeiten nicht ein. Unterschiedliche Auffassungen in Bezug auf Hygiene und Sauberkeit in den gemeinschaftlich benutzten Räumen wie Bad und Küche verursachen Konflikte. Die erzieherische Verantwortung Kindern gegenüber wird selten gelebt. Wie beschrieben, können manche Eltern diese nicht mehr übernehmen oder haben aufgrund ihrer Kultur nicht gelernt, es zu tun. Somit sind Kinder im Haus oft sich selber überlassen und werden nicht beaufsichtigt. Diese Verantwortung von den Eltern einzufordern, ist ein beruflicher Kraftakt meiner Supervisandin.

Eine hohe Fluktuation des Betreuungspersonals und z. T. mangelhaft einschlägig ausgebildete und wenig erfahrene Helferinnen sind erschwerende Faktoren, auch was Teambildung und gegenseitige Stärkung unter den Flüchtlingsbetreuerinnen in den einzelnen Unterkünften anbelangt. Meine Supervisandin berichtet auch von ihrer Drehscheibenposition zwischen der NGO und den zu betreuenden Personen. Beiden Polen in Ansprüchen und Forderungen gerecht zu werden ist ein Balanceakt. Die Desillusionierung, die nach einem Jahr Flüchtlingsarbeit eingetreten ist, ist bei der Reflexion deutlich zu spüren. „*Jeder hat Dreck am Stecken*“, meint die Flüchtlingshelferin über die Flüchtlinge. Es geht nicht anders, weil eine erfolgreiche Flucht auch Strategien verlangt, die Betrugereien, Illegalität und Lügen bedürfen. Dem gegenüber stehen viele kleine Erfolge, die u. a. durch den Einsatz der Flüchtlingshelferin möglich wurden wie z. B. das Finden einer Lehrstelle für eine Asylwerberin oder die Möglichkeit eines Asylwerbers aus dem Flüchtlingshaus in ein privates Quartier zu ziehen.

Ich erwähne hier zwei wesentliche biografische Eckpfeiler der Supervisandin, die ihren inneren Bezugsrahmen beschreiben. Ich versuche empathisches und biografisches Verstehen anzuwenden (vgl. Abschnitt 3.1):

Mutterschaft: Viele Qualifikationen, die zur Ausführung der Kernaufgabe der Flüchtlingsbetreuerin nötig sind, hat sie in ihrem eigenen Leben erworben. Die Kernaufgabe beinhaltet, neben der Unterstützung im Kontakt mit den österreichischen Behörden, die Hilfe bei der alltäglichen Lebensführung. Hier eine kleine, unvollständige Aufzählung ihrer Tätigkeiten: Beschaffung von Kleidung, Nahrung, Entscheidungen treffen ob und wann ärztliche Hilfe erforderlich ist, Koordination der Ehrenamtlichen-Hilfe, Spendenverwaltung, Öffentlichkeitsarbeit, Konflikte schlichten, Hilfe bei Prüfungsvorbereitung, Unterstützung bei Lehr-, Arbeitsstellen- oder Wohnungssuche, Feste organisieren usw. Da die Tätigkeiten oft ähnlich sind wie die Aufgaben einer Mutter in der Familie, fällt die Rollentrennung zwischen Mutter bzw. professioneller Helferin manchmal schwer. Sich von einer so fordernden Tätigkeit in den arbeitsfreien Zeiten abzugrenzen und die Rolle abzulegen, ist eine große professionelle Herausforderung. „*Ich habe jeden Tag mit 100 Menschen zu tun und kann zuhause nicht mehr zuhören, was mir meine Kinder erzählen*“, berichtet die Helferin, Mutter einer Tochter und eines Sohnes, in einer Supervisionsstunde.

Eigener Migrationshintergrund: Die Flüchtlingsbetreuerin ist selber Geflohene. In Österreich hat sie sich als junge Frau durchschlagen müssen, die Sprache lernen und sich beruflich neu qualifizieren. Der Fluchtgrund Krieg ist für sie und ihre Familie eine Zäsur: Es gibt eine Zeit vor und nach dem Krieg. Ihre Familie ist geteilt, ein Teil im Herkunftsland, der sie immer wieder um materielle Hilfe gebeten hat, sie hier. Sie weiß aus ihrem eigenen biografischen Erleben, wie es ist, wenn die Familie im Herkunftsland auf ein Familienmitglied schaut, das es im Westen zu einem bescheidenen Reichtum gebracht hat. Eigene Enttäuschungen von damals, z. B. wegen mangelnder Deutschkenntnisse von einer Praktikumsstelle nicht zu einer Ausbildung zugelassen worden zu sein, begegnen ihr nun wieder und aktualisieren selbst Erlebtes. Das kann Vor- und Nachteile haben. Sicher ist die Flüchtlingshelferin mehr mit ihrer eigenen Vergangenheit konfrontiert und von ihren Gefühlen gefordert. Andererseits weiß sie, worum es geht, wenn man in einem

fremden Land Fuß fassen will. Vielleicht hat sie sogar mehr Zuversicht was die Bewohner des Flüchtlingshauses anbelangt. Sie sieht die Asylwerberinnen nicht als „arm“ an, sondern als Menschen mit vielen Ressourcen, denn anders hätten sie es nicht geschafft hierherzukommen. Retrospektiv meint sie, dass sie keinen Schaden von der Flucht genommen hat. Sie sagt, sie hätte selbst die Zeit des Krieges ausgeblendet, hätte einfach weitergemacht.³³ Die Flüchtlingshelferin ist eine Einzelkämpferin – das war ihre Überlebensstrategie im fremden Österreich damals – und sie ist neuerdings dabei, dieses Einzelkämpferinnendasein in manchen Bereichen aufzugeben. In der Supervision hat sie berichtet, wie schwer es ihr gefallen ist, einer zusätzlichen Hilfe (Praktikantin) Tätigkeiten zu delegieren und ihre Unterstützung anzunehmen. Ebenso fühlte sie sich durch die ehrenamtlichen Helferinnen verwirrt und anfänglich gestört. So ist sie auch alleine zur Supervision gekommen (anfangs sehr ambivalent, ob Supervision überhaupt notwendig und sinnvoll ist). Nach fünf Terminen hat sie sich dazu entschließen können, mit einigen ihrer Kolleginnen eine Gruppensupervision zu beginnen.

Spontane Übertragungen im Arbeitsfeld und in der Supervision

Nun möchte ich den Blick auf die „spontanen Übertragungen“ richten, die im Arbeitsfeld der Flüchtlingshelferin auftreten, also Übertragungen und Dynamiken, die zwischen Helferin und Klientin auftreten. Diese werden, wie bereits erwähnt, als „Übertragungen erster Ordnung“ bezeichnet. Im Supervisionssetting erlebe ich „Übertragungen zweiter Ordnung“. Mein Fokus gilt nicht nur den Schilderungen meiner Supervisandin, sondern ebenso der Beziehungsdynamik, die sich zwischen uns abspielt. Dies kann Aufschluss über unbewusste Dynamiken und Konflikte geben. Ich erwähne sechs Phänomene, welche ich in der Supervisionsarbeit beobachtet habe und die für mich am augenscheinlichsten sind.

Unstrukturiertheit: In der Supervision ist es mir nur mit viel Kraftaufwand gelungen strukturgebend zu intervenieren. Mir ist es von der ersten bis zur letzten Stunde schwergefallen, die zeitliche Struktur einzuhalten. Die Supervisandin ist meist zu früh gekommen, und da die Termine morgens waren, haben wir auch früher begonnen. Zusätzlich habe ich die Stunden häufig etwas überzogen. Eine inhaltlich gute Strukturierung bezüglich Themen, Prioritäten, Ziele und Abrundung der Supervisionseinheit ist mir trotz der zeitlichen Dehnung kaum zufriedenstellend gelungen. Ich vermute, dass dies ein Übertragungsphänomen der Situation im Flüchtlingshaus darstellt. Wie die Helferin berichtete, gelingt es auch dort schwer, zeitliche Strukturen einzuhalten. Ein Beispiel: Bei der verpflichtenden wöchentlichen Hausversammlung erscheinen die Bewohnerinnen verspätet bis gar nicht. Kinder werden zu spät in Kindergarten oder Schule gebracht, Deutschkurse verschlafen, Therapiestunden

³³ In dieser Supervisionssitzung gab es eine Fallbesprechung zu einem tragischen Thema (Kindesmissbrauch im Flüchtlingshaus und die emotionale Kälte der Mutter, ihrem Kind gegenüber). Auch die Supervisandin schilderte sachlich klar, fast abgespalten. Ich habe bei mir als Supervisorin starke Emotionen (von Wut, Ärger, Aggression, Trauer) wahrgenommen, die scheinbar weder im Feld in der konkreten Situation, noch bei der Helferin spürbar waren. Gleichzeitig ist auch das erwähnte Thema aufgetaucht, eben, dass die Helferin über sich sagt, keinen Schaden genommen zu haben, was ich als sehr versachlicht wahrnehme. Möglicherweise ist diese Abspaltung erforderlich, um mit den Belastungen fertigzuwerden.

vergessen usw. Die Flüchtlingshelferin selbst hat zwei Mal auf den Supervisionstermin vergessen. Ihr Handy auszuschalten und sich voll und ganz auf das Hier und Jetzt der Supervision einzulassen, war ein Lernprozess. Sichere, verlässliche Strukturen zu gestalten und einzufordern sehe ich als eine pädagogisch-therapeutische Interventionsmöglichkeit, die traumatisierten Menschen Halt geben kann. Darauf möchte ich als Supervisorin im Flüchtlingsbereich in Zukunft besonders achten. Die Helferinnen benötigen gute Struktur in ihrer täglichen Arbeit und sollten diese auch im Supervisionssetting erleben.

Zugehörigkeit: Die Supervisandin beschreibt ihr berufliches Tun als Pionierarbeit. Sie ist gut erprobt in der Etablierung von Basisstrukturen. Bisher neigte sie dazu, nach dem Herstellen eines Helfersystems weiterzuziehen und eine neue berufliche Herausforderung zu suchen. Sie erwog nach der Anfangszeit einen Wechsel, hat sich aber für ein Verbleiben im Flüchtlingshaus entschieden. Ich habe sie und mich gefragt, wie viel Zusammenhang zwischen den Biografien der Menschen besteht, die während der Flucht und nach der Aufnahme als Asylwerberinnen in Zwischenstationen leben. Handelt es sich bei dem Impuls, Zugehörigkeit nicht zuzulassen, um eine starke persönliche Eigenschaft - eine gute Pionierin zu sein -, oder kann es auch ein Übertragungsgeschehen sein, sich auf ein Verbleiben nicht einstellen zu trauen, weil die Sicherheit ob Verweilen, Bleiben und Fuß fassen möglich wird, nicht gegeben ist? Als Supervisorin habe ich selbst eine leichte Unsicherheit bezüglich des Supervisionsprozesses erlebt. Interessant war das Zustandekommen der Supervision.³⁴ Die Auftragsklärung verlief vage und die Supervisandin wollte sich am liebsten alles offenhalten und sich nicht auf eine bestimmte Anzahl von Terminen festlegen. Diese unklare Haltung ließ ich im Folgeprozess der Gruppensupervision nicht mehr zu. Ich achtete auf eine gute Triangulierung in der Auftragsklärung und auf Verbindlichkeit.

Erwartungen: Flüchtlinge haben mitunter hohe Erwartungen an das Aufnahmeland und an die Zukunft. Bei allem, was sie erleben mussten, wirkten Erwartung und Hoffnung überlebensfördernd. Asylwerberinnen werden aber oft in ihren Erwartungen enttäuscht: Etwa, dass sie lange auf Asylverfahren warten müssen oder andere Nationalitäten schneller zu Interviews geladen werden (im lokalen Flüchtlingshaus kommen die Menschen aus Syrien schneller zu Interviewterminen als Menschen aus Afrika). Die Flüchtlingshelferin schildert in der Supervision als Schwierigkeit ihre eigenen hohen Erwartungen. Ein Beispiel: Ein Asylwerber hat mit Hilfe von ehrenamtlicher Unterstützung, technisches Know-how und Werkzeug, kleine Kaffeetischchen und Hocker produziert, die er sogar verkaufen konnte. Die Flüchtlingshelferin konnte nicht nachvollziehen, warum sich der Mann über seinen Erfolg nicht gefreut hat, sondern bereits die nächste Schwierigkeit im Fokus seiner Aufmerksamkeit hatte. Sie hätte sich erwartet, dass er sich freut und seine persönliche Kompetenz erkennt, wurde in ihrer Erwartung aber enttäuscht. Ich beobachte eine sehr hohe Erwartungshaltung im Arbeitsfeld auf Helferinnen - auch auf Klientinnenseite. Diese überträgt sich und ich nehme somit auch eine hohe Erwartung an die Supervision wahr. Diese, so wird erwartet,

³⁴ Ich habe ehrenamtlich einen Kletterkurs für die Asylwerberinnen angeboten. Die Flüchtlingshelferin war bei einem Vormittag dabei und hat erlebt, wie ich mit den Menschen umgehe. Das hat sie veranlasst, bei mir um Supervision anzufragen. Sie scheint sehr vorsichtig und zögerlich zu sein, wenn es darum geht, jemandem Vertrauen zu schenken.

muss wirksam und wirklich nützlich sein, damit sich die Investition der kostbaren Zeit auch auszahlt. Ein Hinterfragen dieser Erwartungsdynamik und der Weiterreichung dieser (von Ehrenamtlichen auf Helfer:in, von Gesellschaft auf Politiker:innen, von im Herkunftsland Zurückgebliebenen auf Geflohene, von Eltern auf zukünftige Generation usw.) war für die Supervisandin und auch für mich hilfreich und entlastend.

Hilflosigkeit: Die Hilflosigkeit der Helfer:innen bis hin zur gefühlten Ohnmacht ist ein weiteres Phänomen. Was die Menschen am meisten erwarten und benötigen, ist die Gewährung des Aufenthaltsrechts. Bis dahin bleibt den Migrant:innen nichts anderes übrig, als abzuwarten. Wann und wie Asylanträge bearbeitet werden und wie über sie entschieden wird, weiß niemand. Auskünfte durch das Bundesasylamt bleiben aus. Das Ausgeliefertsein, zuerst Schleppern³⁵ und dann wahrgenommener behördlicher Willkür gegenüber hält an. Das von den Menschen im Flüchtlingshaus am meisten Benötigte, nämlich Sicherheit und die Vorhersehbarkeit zukünftiger Schritte, kann ihnen die Helfer:in nicht geben. Beide sind einer äußerlichen, aber auch innerlichen Hilflosigkeit ausgesetzt. Mit innerer Hilflosigkeit meine ich auf Flüchtlingsseite überschwemmende Erinnerungen, Schlaflosigkeit und andere Traumafolgestörungen und auf Helfer:innenseite Ohnmachtsgefühle, Scham und Schuld,³⁶ dem allem nicht ausgesetzt sein zu müssen.

Becker (2003, 17f.) beschreibt den notwendigen „Anerkennungsraum“ für Flüchtlinge: *„...Orte, wo ein Sicherheitsrahmen gegeben ist, in welchem Gesundung passieren kann, aber nicht muss, in welchem es vor allem erlaubt ist, lebendig zu sein. Wir Helfer stehen in einem solchen Raum als Kommunikationspartner zur Verfügung und nehmen uns selbstverständlich nicht das Recht heraus, über unser Gegenüber zu verfügen. Eine Flucht ist günstigstenfalls ein Übergang. Einen solchen zu ermöglichen, indem wir Beziehung anbieten und im Winnicott'schen Sinne Sicherheit durch Halten ermöglichen, wäre ein gutes Hilfskonzept.“* Den „intermediären Raum“ in der Supervision zu eröffnen, erscheint mir notwendig, um das belastete Personal zu entlasten. Zudem ist eine Stabilisation und Ressourcenaktivierung für Traumatisierte wie Helfer:innen erforderlich. Das war in meiner Arbeit in der Einzelsupervision eine vorherrschende Konstante. Die Hauptressourcen, die die Flüchtlingshelfer:in nennt, sind ihre Familie, ihre Bodenständigkeit, ihre Freund:innen, gute Abgrenzungsfähigkeit (beispielsweise anstrengenden Kolleg:innen gegenüber), Schifahren usw. Meine eigene Hilflosigkeit in der Doppelrolle als Supervisor:in und als Psychotherapeut:in von zwei Bewohner:innen des Flüchtlingshauses versuche ich u. a. durch die Befassung mit dem Thema, z. B. durch diese Arbeit, zu bewältigen.

Unzumutbares: Die Flüchtlingshelfer:in wird Ohrenzeugin von Schilderungen Trauma erzeugender Erlebnisse. Möglicherweise aktivieren diese Schilderungen auch eigene Erfahrungen bei der Flucht. Eine passive Opferhaltung, Abwehr, Verdrängung, ein nicht-Wahrhaben-Wollen stellen sich ein. Ein Beispiel: Die Supervisandin berichtet von einer Familie mit Kleinkind³⁷, die im Flüchtlingshaus gewohnt hat. Die Eltern haben ihre Erziehungs- und Fürsorgefunktion dem Zweijährigen gegenüber kaum wahrgenommen, was für die Flüchtlingshelfer:in schwer auszuhalten war. Immer wieder hatte das Kind

³⁵ Hier erscheint mir die weibliche Form (Schlepper:innen) unpassend.

³⁶ Seidl-Gevers nennt auch ‚Überlebensschuld‘ (Seidl-Gevers in Forster et. al. 2003, 136).

³⁷ Diese Familie stammte aus dem Kosovo, der als sicheres Herkunftsland eingestuft wird.

blaue Flecken und die Eltern Ausflüchte, wie es dazu kam. Letztendlich hat die Helferin entschieden, zwar den Eltern gegenüber klar auszusprechen, dass ihr Verhalten falsch und dem Kind gegenüber hochschädlich ist, den Behörden gegenüber wurde sie aber nicht aktiv, da sich die Abschiebung dieser Familie dadurch weiter hinausgezögert hätte. Auszuhalten, dass dem Kind die hier erfahrene Unterstützung durch die Flüchtlingshelferin im Heimatland fehlt und die Lebensgeschichte des Zweijährigen nicht weiterverfolgt oder beeinflusst werden kann, verlangt eine gute Abgrenzung. Das Akzeptieren der Grenzen der eigenen Wirksamkeit und die Konzentration auf jene Menschen, denen hilfreiche Unterstützung gewährt werden kann, helfen der Flüchtlingshelferin bei der Wahrung ihrer eigenen Stabilität. Ich unterstütze sie in der Supervision und stelle z. B. eine hypnosystemische Technik zur Verfügung (Imagination eines Schutzmantels, der das Selbst schützt und eine Grenze zum Unzumutbaren darstellt). Selber bespreche ich das Unzumutbare in einer Intervisionsgruppe und bei meiner Supervisorin.

Auflösungstendenz und Unverbindlichkeit: In der Gruppensupervision mit fünf Teilnehmerinnen hat sich fast von Beginn an eine Art Auflösungs- oder Abschiedsstimmung breitgemacht. Nacheinander haben zwei Flüchtlingshelferinnen die Leitung eines anderen Quartiers an einem anderen Ort übernommen, und eine weitere Helferin hat sich in die Bildungskarenz verabschiedet (sie strebt eine berufliche Veränderung an). Zwar ist aus dem Bereich der Sozialen Arbeit bekannt, dass die Fluktuation mitunter hoch ist, doch scheint sie hier noch höher. Scheinbar verlassen v. a. Männer das Feld rasch wieder, wie die Helferinnen berichten. Gegen Ende des Prozesses kommen nur noch zwei Flüchtlingshelferinnen zur Gruppensupervision. Einige Stellen sind unbesetzt und werden mehr schlecht als recht mitbetreut. Es findet sich kaum qualifiziertes Personal. Es gibt wenig Beständigkeit, weder in der Arbeitssituation noch in der Supervision. Diese Wechsel und das fast gänzliche Fehlen von statischen Zuständen scheint auch eine Spiegelung der Situation der Asylwerberinnen zu sein, die das Flüchtlingshaus als Übergangsstation benutzen und bei erster Gelegenheit hinter sich lassen, wenn eine Verbesserung der Lebenssituation in Aussicht steht oder ein negativer Asylbescheid droht. Unverbindlichkeit in der Supervision erlebe ich, wenn Termine vergessen werden oder auf Termin-Erinnerungen mittels Kurznachricht nicht geantwortet wird (was ich nur in diesem Feld unternehme, da die Verbindlichkeit geringer ist als in anderen Arbeitsfeldern, die ich erfahren habe). Ähnlich verhält es sich auch mit den Klientinnen mit Migrationshintergrund in der Psychotherapie. Auch die Helferinnen berichten von regelmäßiger Unverbindlichkeit oder Unzuverlässigkeit ihrer Schützlinge. Ein Beispiel: Ein Ehrenamtlicher übt mit einem Asylwerber regelmäßig Autofahren, wofür er sich auch frei nimmt. Der Führerscheinkandidat meldet sich nicht ab, wenn er nicht zum vereinbarten Termin kommen kann.

8 Erkenntnisse und Folgerungen

Der Ausgangspunkt dieser Arbeit ist die Annahme, dass im Bereich Flüchtlingsbetreuung Übertragungen und andere psychodynamische Phänomene eine besondere Rolle spielen. Meine Forschungsfrage lautet, was das Spezifische am Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung ist und wie sich das in der Supervision zeigt. Ich habe, wie bereits beschrieben, im Rahmen meiner empirischen Untersuchung Beobachtungen in meiner eigenen Supervisionsarbeit angestellt und eine Expertinnenbefragung durchgeführt. In diesem Kapitel möchte ich meine empirischen Quellen vor dem Hintergrund meiner Erkenntnisse aus dem Literaturstudium diskutieren. Ich werde dabei drei zentrale Aspekte, die mir bedeutsam erscheinen, diskutieren.

8.1 Die Komplexität der Thematik und das gesellschaftspolitische Spannungsfeld

Inwiefern ist das **Arbeitsfeld** Flüchtlingsbetreuung spezifisch? Gotthardt-Lorenz bringt viele Argumente dafür, dass das Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung sich nicht wesentlich von anderen Arbeitsfeldern unterscheidet (vgl. Abschnitt 4.3). Trotzdem scheint mir – auch wenn ich derzeit auf Grund meiner geringen Erfahrung noch wenige Vergleichsmöglichkeiten habe – die **Anhäufung von Herausforderungen** in der Arbeit mit Flüchtlingen besonders groß zu sein. Das Fremde, das Unbekannte – d.h. die Spezifika des Arbeitsfeldes – sind anders als in Supervisionen mit anderen Berufsgruppen. Dies hat möglicherweise mit dem Arbeitsgegenstand selbst zu tun, nämlich mit Flüchtlingen, die schon für sich viel Fremdheit mitbringen (Sprache, Kultur, ethnische Unterschiede).

Dass das Thema an sich so komplex ist und sich nicht nur auf das eigene konkrete Arbeitsfeld (das von mir betreute Flüchtlingshaus) eingrenzen lässt, wurde mir erst durch den Austausch mit den Teilnehmerinnen auf dem Workshop für Supervisorinnen in der Flüchtlingshilfe bewusst. Dort wurde die Besonderheit dieses Arbeitsfeldes wie folgt umschrieben: *Weder Helfer:in noch Supervisor:in scheinen im Arbeitsfeld so richtig anzukommen. Auf dem Weg sein und nirgends ankommen, ist die brutale Lebensrealität der Menschen, die in den Übergangsquartieren leben.*

Die Betreuung von Flüchtlingen ist nicht nur komplex und schwierig, sondern das Thema Flüchtlinge ist auch politisch stark aufgeladen. Das **gesellschaftliche Spannungsfeld** bewirkt Unruhe. Zwei Jahre nach den großen Flüchtlingsbewegungen ist das Thema politisch nicht wegzudenken: Es vergeht kein Tag seit dem Sommer 2015, an dem man nicht in irgendeiner Mediendarstellung (besonders derzeit im Herbst 2017, in dem Nationalratswahlen stattfanden), beruflich oder im öffentlichen Raum damit konfrontiert ist. Von der anfänglichen Bereitschaft zu helfen ist nicht viel übriggeblieben; Flüchtlinge werden jetzt hauptsächlich als Bedrohung wahrgenommen. Diese veränderte gesellschaftliche Haltung bekommen auch die Helferinnen zu spüren, wie diese in den Supervisionen auch anmerken. Obwohl Supervisorinnen gewohnt sind, sich in fremden Arbeitsfeldern zu bewegen, kann sich durch die Omnipräsenz des Themas Bedrohung

breitmachen. Eine solche findet sich in anderen gesellschaftsrelevanten Feldern wie Krankenhaus oder Pflege von älteren Menschen einfach nicht.

Im Workshop sowie in den Einzelinterviews wurde klar, dass sich jede Supervisorin Gedanken macht, wie die gesellschaftspolitische Entwicklung und die eigene Positionierung ausbalanciert werden können. Wir steuern einer ungewissen Zukunft entgegen, was weitere Migrationsbewegungen und den politisch-menschlichen Umgang damit anbelangt. Das verunsichert und schwingt bei diesem Thema mehr mit, als bei anderen Arbeitsfeldern, etwa dem Management des Pflegenotstandes oder die Unterstützung anderer sozialer Randgruppen.

Im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung scheint die **Veränderungsgeschwindigkeit** höher zu sein und verlangt eine raschere Anpassungsleistung. Ich habe diese Daten im vorigen Kapitel in den (Unter)kategorien „Das Spannungsfeld in der Supervision“ bzw. „so groß“ zusammengefasst. Außer in Bezug auf Rahmenbedingungen herrscht auch eine gewisse **Überwältigung**, was die von den Flüchtlingen mitgebrachten Themen und Probleme anlagt.

8.2 Die hohe Übertragungsintensität und die Häufung weiterer psychodynamischer Phänomene

Die Übertragungsfläche in der Flüchtlingsbetreuung ist groß, und es herrscht ein intensives **Übertragungsgeschehen**. Das wird auch von einer Interviewpartnerin bestätigt. Hier zeigt sich meiner Einschätzung nach ein Spezifikum des Arbeitsfeldes.

Im Arbeitsfeld tauchen viele **psychodynamische Phänomene** auf: Übertragung und Gegenübertragung, Abwehr, Überidentifikation, Widerstand und Spaltung. In meiner Untersuchung wird die Vermutung, dass viel **Übertragung** (und Gegenübertragung) geschieht, bestätigt. Einerseits geschieht diese auf der 1. Ebene (zwischen Klientin und Flüchtlingsbetreuerin) und andererseits auf der 2. Ebene in der Supervision (zwischen Flüchtlingshelferin und Supervisorin). Beispielsweise überträgt sich meiner Erfahrung nach die fehlende Strukturiertheit des Alltags der Flüchtlinge auf die Betreuerinnen, was es wiederum schwierig macht, in der Supervision einen guten zeitlichen und inhaltlichen Rahmen zu halten. Sowohl Flüchtlinge, als auch Helferinnen haben eine hohe Erwartungshaltung. Flüchtlinge erwarten viel vom Aufnahmeland (und erleben viele Enttäuschungen). Ebenso ergeht es den Helferinnen mit ihrer Klientel. In der Supervision hat sich diese Erwartungshaltung beispielsweise im Verhalten einer Flüchtlingshelferin manifestiert, als diese auf Grund von Unzufriedenheit mit den Supervisionsmethoden unvermittelt die Gruppe verließ. Für mich zeigt sich hier eine Parallele zur Art und Weise wie Flüchtlinge immer wieder ihre Zelte abbrechen und alles hinter sich lassen, um woanders wieder neu anzufangen. Die Interviewten erwähnen häufig, dass sich Befindlichkeiten und Emotionen des Klientinnensystems auf der Helferinnenebene und auch in der Supervision widerspiegeln. Traurigkeit und Hilflosigkeit werden hier als die am stärksten wahrgenommene Emotionen beschrieben.

Im Zuge meiner Untersuchung bin ich auf eine beeindruckende Schilderung von psychodynamischen Übertragungsphänomenen in einem Roman mit dem Titel „Reibungsverluste“ von Mascha Dabić (2017) gestoßen. Die Autorin arbeitet in der Geschichte, wie auch im wirklichen Leben, als Russischdolmetscherin in einer Einrichtung, die Therapie für Menschen mit Fluchterfahrung anbietet. Die Verkomplizierung der Verständigung und des Helfens wird durch die Sprachbarriere, die in diesem Feld in der Tagesordnung ist, weiter gesteigert. (Das bestätigen auch meine Interviewpartner.) Die Therapeutin in der Geschichte spricht mit den Klientinnen, und die Romanfigur Nora übersetzt. Es wird sehr gut deutlich, dass Übertragungen in alle Richtungen passieren, zwischen Klientin und Therapeutin, Therapeutin und Dolmetscherin und sogar die Sekretärin der Einrichtung bleibt nicht verschont. Als Leserin des Buchs nahm ich eine beobachtende Haltung ein, die der einer Supervisorin gleichkommt und die auch mich mit Übertragungen, Abwehr und Widerstand bedient. Durch meine Beschäftigung mit dem Thema bin ich besser in der Lage, die Geschehnisse im Roman in ihrer Vielschichtigkeit nachzuvollziehen und einzuordnen. Für mich ist dieses Eintauchen in das psychodynamische Geschehen in Beziehungen sehr erhellend und hilfreich. Es ist mir unverständlich, dass es in meinen bisherigen Ausbildungen (v. a. als systemische Psychotherapeutin, aber auch zuvor als Pädagogin) kein Thema war.

Neben dem intensiven Übertragungsgeschehen spielen auch andere Phänomene eine Rolle. **Überidentifikation** kommt sowohl auf der Helferinnenseite (freiwillige Betreuung von Flüchtlingen in der Freizeit) als auch auf der Supervisorinnenseite (die Tendenz, die Supervision kostenfrei anzubieten) vor. Flüchtlingshelferinnen identifizieren sich mit dem „armen Flüchtling“ und halten damit ihre Gut-Böse-**Spaltung** aufrecht (vgl. Abschnitt 6.1). Dies ist laut Interviewdaten bei semi-professionell-Ausgebildeten häufiger der Fall und gefährdet ein gutes Abstandnehmen zum Arbeitsgegenstand und zur Arbeitsaufgabe.

Die Überidentifikation kann sich manchmal umkehren in eine **Abwehr**. Diese zeigt sich beispielsweise im manchmal auftretenden Zweifel der Flüchtlingshelferinnen am Wahrheitsgehalt der Fluchtgeschichten. Die innere Abwehr könnte ein Schutzmechanismus oder eine Folge des unverarbeiteten emotionalen Stresses sein. Smith (in Pross 2009, 237) meint, dass Posttraumatische Belastungs-Symptome die Folge der Arbeit mit traumatisierter Klientel sind. Bestätigt wird dies durch die Aussage einer Interviewpartnerin, die beschreibt, wie sie Symptome der PTBS auch bei den Helferinnen in der Supervision wahrnimmt. Ein anderer Interviewpartner ist davon überzeugt, dass sekundäre Traumatisierung bei den Helferinnen eine Rolle spielt und daher Traumaschulung und die nötige Distanz zum Klientinnensystem – etwa durch Intervention und Supervision – dringend erforderlich sind. Die Interviewten bestätigten auch die Hypothese, dass sich die Belastungen der Klientinnen auf die Helferinnen auswirken. Erwähnt wurden körperliche Veränderungen (Gewichtszunahme oder -abnahme), Überlastung, Apathie, Hoffnungslosigkeit, Überidentifikation mit dem Klientinnensystem, Burn-Out, Krankenstände und hohe Personalfuktuation. Erwähnenswert (und möglicherweise auf die Supervision übertragbar) scheint die Erkenntnis von Pross, dass ca. die Hälfte der Therapeutinnen, die mit traumatisierten Menschen arbeiten, eine eigene Traumabiografie haben und zum Großteil thematisch die gleichen Traumata therapieren, die sie selber erlebt haben. Hier handelt es sich bei beruflicher Schädigung

oft um ein unverarbeitetes Primärtrauma und nicht um eine Sekundärtraumatisierung. Diese Erkenntnis erscheint mir entlastend, denn phasenweise hatte ich die Sorge, selber Schaden zu nehmen, wenn ich zu viel oder überhaupt in diesem Feld tätig bin.

8.3 Die Besonderheiten der Einrichtungen und der Helferinnen

Die erwähnten psychodynamischen Phänomene haben Auswirkungen auf die Supervisionstätigkeit. Aus den Befragungen ging beispielsweise hervor, dass auch Supervisorinnen nicht davor gefeit sind, in eine **Helferdynamik** zu rutschen: Supervision ungefragt anzubieten, helfen zu wollen, ohne zu hinterfragen, ob Supervision das passende Beratungsformat ist, sich mit den Helferinnen zu verbünden und das Beratungssystem zu verlassen, oder die Rolle der Supervisorin zu verlassen und Leitungsaufgaben etc. zu übernehmen, sind mögliche Erscheinungsformen. Ein befragter Supervisor berichtet von seiner anfänglichen Neigung zur Überidentifizierung. Abwehr, Spaltung und Idealisierung finden sich sowohl im Klientinnensystem, im Helferinnensystem, als auch im Supervisionssystem. Nicht selten passiert es, dass eine Supervisorin die Retterinnenrolle zugeschrieben bekommt: „Jetzt wo Sie da sind!“ (wie es einem Interviewpartner widerfahren ist). Oder: „Mit Ihnen können wir uns eine Supervision vorstellen!“ (Das habe ich selbst erlebt). Oft schlagen diese Idealisierungen ins Gegenteil um, und es kann zu Ablehnung und Entwertung kommen. Erlebte Spaltungsdynamiken (gut - böse, schwarz - weiß) werden von mehreren Interviewpartnern berichtet und scheinen für das konkrete Arbeitsfeld typisch.

Aus den Interviews ergeben sich weitere Spezifika: Der starke Anstieg der Flüchtlingszahlen Mitte 2015 bewirkte, dass die Mitarbeiterinnen häufig bereits operativ tätig sein mussten, während die **Organisationsstruktur** erst im Aufbau war. Die Strukturen neuer, aus dem boden-gestampfter Organisationen bzw. Einrichtungen, waren zu Beginn sehr „rudimentär“, wie es ein Interviewpartner bezeichnet. Mangelnde Ressourcen bedingten Engpässe bei Personalbesetzung in allen Ebenen (Leitung sowie Betreuerinnen), somit Überlastung und das ständige Gefühl, Aufgaben nur unzureichend erledigen zu können. Erschwerend kommt hinzu, dass kurzfristige politische Entscheidungen (z. B. Kürzungen der Mindestsicherung, außer Kraft-Setzung des und Wieder-in-Kraft-Setzung des Dublin-Abkommens, restriktivere Vergaben von Asylbescheiden etc.) massiv in den Arbeitsalltag und die etablierten Strukturen eingreifen. Die Bewohnerinnen der Flüchtlingsunterkünfte gehören unterschiedlichen Kulturen an, was Konflikte zwischen Ethnien begünstigt und die ohnehin hohe Eskalationsneigung in engen, dürftigen Unterkünften befeuert.

Inzwischen haben sich die Organisationsstrukturen verändert, weil einerseits ein höherer Professionalisierungs- und Organisationsgrad erreicht worden ist, andererseits weil Flüchtlingshäuser und Erstaufnahmezentren wieder geschlossen worden sind. Es besteht ein Zusammenhang zwischen mangelnden Organisationsstrukturen (z. B. Leitung ist nicht besetzt, Mitarbeiterinnen wechseln häufig) und den Belastungsgrad der Mitarbeiterinnen, wie von den Interviewpartnerinnen bestätigt wurde. Dieser Zusammenhang wird auch von Pross (2009) beschrieben und bestätigt. In der Supervision

bildet sich die fehlende Struktur ebenso ab; sie zieht sich sozusagen durch alle Ebenen. Konkret zeigt sich die mangelnde Struktur beispielsweise in der Unklarheit, mit wem der Auftrag geklärt werden soll, daran dass kein passender Raum oder Inventar vorhanden ist oder dass die Supervisorinnen erst gar nicht oder zu spät erscheinen. Für einen Interviewpartner, der ein erfahrener Supervisor ist, waren solche Rahmenbedingungen ungewohnt.

Der **Professionalisierungsgrad der Mitarbeiterinnen** ist äußerst unterschiedlich, da viele ursprünglich ehrenamtliche Helferinnen neu angestellt wurden. Darüber hinaus sind auch muttersprachliche Helferinnen tätig, die unterschiedlichen Kulturen und Sprachen repräsentieren sowie teilweise selbst unverarbeitete Traumatisierungen mit sich tragen. Die Interviews ergaben, dass besonders jene Helferinnen, die Deutsch nicht als Bildungssprache hatten und tendenziell weniger ausgebildet waren, weniger Interesse an Supervisionsangeboten zeigten und diese häufig auch nicht annahmen. Weiters wurde die Verständigung zwischen den einzelnen Mitarbeiterinnen als schwierig wahrgenommen. Es gab viele Missverständnisse. Diese Schwierigkeiten tauchen auch in anderen Feldern auf, wo Menschen mit nicht deutscher Muttersprache beschäftigt sind. Im Feld Flüchtlingsbetreuung wirkt es sich aber insofern komplexitätssteigernd aus, als die Primärtraumatisierung der Helferin (ähnliche, möglicherweise unverarbeitete Fluchtgeschichte) zu einer Sekundärtraumatisierung führen kann (vgl. Abschnitt 6.3). In meiner Untersuchung zeigt sich, dass die gemeinsame Sprache der Helferin und des suchtsuchenden Menschen eine ungewollte Verbündung hervorrufen und Transparenz zwischen Leitung, Helferinnen und Klientinnen verhindern und im Gegenzug Spaltungsdynamiken fördern kann.

Ein hoher Ausbildungsgrad steigert die Reflexionsfähigkeit und hilft, Distanz zum Arbeitsgegenstand einzunehmen. In meinen Recherchen zur Helferpersönlichkeit und den beruflichen Risiken des Helfens (Kapitel 6) wurde deutlich, dass ein hoher Grad von Professionalisierung hilft, die berufliche Deformation gering zu halten. Ein Interviewter ist sogar der Ansicht, dass Helferinnen im Bereich Flüchtlingsarbeit eine Traumaschulung verpflichtend absolvieren müssen - was allerdings für eine andere Expertin nicht zwingend ist: Erfahrung und menschliche Kompetenz scheinen für sie ausreichend. Wissen um Weltgeschehen, politische und institutionelle Rahmenbedingungen, kulturelle Besonderheiten – also eine adäquate Edukation – kann Belastungen abfedern. Die Befragten sprechen auch davon, dass es unabdingbar ist, sich selber zu informieren und zu positionieren, aber gleichzeitig auch wieder Abstand von den eigenen Denkmodellen zu nehmen und diese unterschiedlichen Haltungen auszubalancieren, um Handlungsfähigkeit für die im Feld tätigen herzustellen oder aufrechtzuhalten. Das ist als Supervisorin zwar immer erforderlich; in diesem Arbeitsfeld scheint mir das besonders wichtig zu sein.

Die Notwendigkeit und der Nutzen von Supervision und Intervention wurde von den Interviewten ausdrücklich bestätigt. Außerdem erwähnen die Interviewten noch die Rolle von Ausgleichstätigkeiten wie Sport, Yoga, Naturerlebnisse, Kochen, Freunde treffen usw. sowie Humor, Abgrenzung und das Einnehmen einer inneren Haltung (erwähnt wird die

Demut), um die körperliche und seelische Gesundheit sowohl für Helferinnen als auch für die sie betreuenden Supervisorinnen zu erhalten.

8.4 Persönliche Nachbemerkenungen

Was leite ich persönlich aus der Beschäftigung mit dem Thema ab? Die zu Beginn gemachten Erfahrungen aus meinen ersten Supervisionen haben mich beinahe überfordert und überwältigt. Mittlerweile kann ich diese Dynamiken leichter einordnen. In diesem Zusammenhang war die Beschäftigung mit der theoretischen Literatur zu psychodynamischen Phänomenen und Helferdynamiken äußerst gewinnbringend. Mich hat insbesondere das Thema Sekundärtraumatisierung und deren Auswirkungen auf die Helferinnen gefesselt, da ich in meinem Beruf als Psychotherapeutin viel mit traumatisierter Klientel arbeite. Dort und auch in der Supervision ist es wichtig, eine ausreichende Distanzierung von den traumatischen Inhalten einzunehmen, um Gesundheit und Arbeitsfähigkeit und -zufriedenheit zu erhalten.

Zu Beginn meiner Recherche war mir der gesellschaftspolitische Zusammenhang nicht in dem Ausmaß bewusst, weil die Flüchtlingsbewegungen so unerwartet und rasch stattgefunden haben. Das Erleben des Themas als „so groß“ habe ich anfangs auf die mir noch weniger bekannten Übertragungsphänomene zurückgeführt. Erst der Austausch in der Lehrsupervision und später mit Kolleginnen im Workshop, die im Feld tätig waren und sind, und die Expertinneninterviews, haben mir zu verstehen gegeben, dass genau dieser gesellschaftspolitische Aspekt das Thema so groß und schwer bewältigbar macht.

Als schwierig empfand ich auch die sich rasch wandelnden Rahmenbedingungen (vergleiche auch die beschriebenen Auflösungstendenzen in der Supervision). So habe ich kürzlich mit der Mitarbeiterin eines Hauses für unbetreute minderjährige Flüchtlinge gesprochen. Wir vereinbarten ein psychotherapeutisches Erstgespräch mit ihrem Bezugsklienten. Kurz vor dem Termin stellte sich allerdings heraus, dass es andernorts eine gute Therapiemöglichkeit für ihn gibt. Dennoch erschien die Betreuerin zum vereinbarten Termin, und es entspann sich ein Gespräch mit ungeplantem Supervisionscharakter. Die Betreuerin teilte mir mit, dass ihr Flüchtlingshaus zusperren muss und die ihr anvertrauten minderjährigen Flüchtlinge andernorts verteilt werden, was einen schlimmen Beziehungsabbruch für beide Seiten bedeutet und sie überdies ihre Arbeit verliert. Das Gespräch mündete zwischen gutem Abschiednehmen, bestmögliche Maßnahmen für die einzelnen Schützlinge um sie für das weitere Leben hier zu rüsten und die eigene Verarbeitung der Begleitung und des Endes. Es hat uns beiden gut getan zu sprechen und auch das unfassbare Verhalten der Behörden zu benennen.

Ich habe gelernt, dass ich mich als Supervisorin mit den eigenen Emotionen bezüglich der Flüchtlingssituation im eigenen Land, in der eigenen Biografie etc. auseinandersetzen muss. Diese Reflexion geschieht mit der eigenen Person, aber notwendigerweise auch am besten mit Kolleginnen in Intervention, Vernetzung und Kooperation. Ich bin nach der Beschäftigung mit dem Thema umso mehr davon überzeugt, dass das Schaffen von „intermediären Räumen“, wie es durch Supervision geschieht, in Berufen mit viel Interaktionsarbeit essentiell ist, eine gute Qualität der Arbeit unterstützt und auch

nachhaltig wirkt. In diesem Raum finden Begegnung, Unterstützung, Reflexion, Verstehen und möglicherweise sogar die Modifizierung problematischer Beziehungsschemata statt. Im Idealfall verbessern sich dadurch die Arbeitsbeziehungen und die Qualität der Arbeit, und es findet eine Entlastung statt. Als Psychotherapeutin höre ich von Klientinnen, dass die psychische Belastung am Arbeitsplatz häufig dem Widerspruch von Handlungsanforderungen und Handlungsmöglichkeiten entspringt und seltener eine Frage des „zu viel“ oder „zu wenig“ ist. Diesem Widerspruch in der Supervision im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung Raum zu geben, erscheint mir hilfreich und notwendig.

Literatur

- Becker, D. (2003): Migration, Flucht und Trauma. Der Trauma-Diskurs und seine politischen und gesellschaftlichen Bedeutungen. In: Forster, E., Bieringer, I., Lamott, F. (Hrsg.): Migration und Trauma. Beiträge zu einer reflexiven Flüchtlingsarbeit. LIT VERLAG Münster: 17-37.
- Bogner A., Littig B., Menz W. (2014): Interviews mit Experten – Eine praxisorientierte Einführung. Springer Verlag: Wiesbaden.
- Brickner, I. (2017) in: Der Standard, 29./30. April, 1. Mai 2017, 16 (Interview von Irene Brickner mit Kilian Kleinschmidt).
- Buchinger, K. (2004): Psychoanalyse oder Systemtheorie – eine unangemessene Frage. In: supervision 1, 40-57.
- Bundesministerium für Inneres - Asylstatistik:
http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/start.aspx (26. 1. 2017)
- Dabić, M. (2017): Reibungsverluste. Edition atelier: Wien.
- Ermann, M. (2002): Widerstand. In: Mertens, M. (Hrsg.): Handbuch psychoanalytischer Grundbegriffe. Kohlhammer: Stuttgart, 797-801.
- Ermann, M. (2005): Trauma und Traumafolgen aus psychodynamischer Sicht. In: Psychotherapeut 50, 209-228.
- Fengler, J. (1998): Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. J. Peiffer Verlag. München.
- Fengler, J., Sanz, A. (Hrsg.), (2011): Ausgebrannte Teams. Burnout-Prävention und Salutogenese. Klett-Cotta: Stuttgart, 68-84.
- Fischer, G., Riedesser, P. (1998): Lehrbuch der Psychotraumatologie. UTB für Wissenschaft: München.
- Flick, U. (2014): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Rowohlt: Hamburg.
- Frank, C. (2010): Sekundäre Traumatisierung. Umgang mit Gefühlen und Selbstfürsorgestrategien bei pädagogischen Fachkräften. Diplomarbeit an der Universität Wien.
- Gotthardt-Lorenz, A. (2017): Irritationen und Blickwinkelschärfung in der Profession Supervision durch deren Praxis und Reflexion für Projekte mit geflüchteten Menschen (Handout zum Workshop „Abschied vom Liebgewonnenem?“ 30. und 31. März 2017 in Wien).
- Gruber-Seidl, E., Tobler, B. (2015): Kooperation bringt's – auch im Asyl- und Flüchtlingswesen. Kritische Betrachtungen zu institutionsübergreifender Zusammenarbeit. In: övs news (Die Zeitschrift der ÖVS – Österreichische Vereinigung für Supervision): 3/2015, Wien. 6-10.

- Hecker, T. und Maercker, A. (2015): Psychotraumatologie. Neues Wissen und Evergreens. *Ars Medici*, 6, 325-329. <http://docplayer.org/25241075-Gliederung-psychotraumatologie-neues-wissen-und-evergreen.html> (22.05.2017)
- Herold, R., Weiß, H. (2002): Übertragung. In: Mertens, W. (Hrsg.): *Handbuch psychoanalytischer Grundbegriffe*. Kohlhammer, Stuttgart. 758-768.
- Horacek, N. (2017): Die Arbeit für die Bürger, der Gewinn für Private. *Falter – Ökonomie*, Nr. 3a/17. Falter Verlag: Wien. 38-39.
- Jabs, K., Musfeld, T. (2004): Faszination oder Abwehr – psychoanalytische und systemische Konzepte in der Supervision. In: *supervision* 1, 3-5.
- Kopyczinski, W. (2004): Das szenische Verstehen in der Supervision. Über die Relevanz eines psychoanalytischen Konzeptes auch für die systemische Arbeit. In: *supervision* 1, 32-39.
- Mayring, P., Brunner, E. (2013): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Friebertshäuser, B., Langer, A., Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Beltz-Juventa, Weinheim und Basel.
- Kutter, P. (2009): Spiegelphänomene in der Supervision. In: Pühl, H. (Hrsg.): *Handbuch der Supervision* 3. Grundlagen – Praxis – Perspektiven. Leutner: Berlin. 81-94.
- Larisey, K. C. (2012): The Wounded Healer: A Jungian Perspective. *Jung Society of Atlanta*. <http://www.jungatlanta.com/articles/fall12-wounded-healer.pdf> (8.11.2016).
- Lohmer, M., Möller, H. (2014): *Psychoanalyse in Organisationen. Einführung in die psychodynamische Organisationsberatung*. Verlag W. Kohlhammer: Stuttgart.
- Lueger-Schuster, B. (2003): Traumatisierte Kinder und Jugendliche – Wie mit dem Unfassbaren leben lernen? In: Forster, E., Bieringer, I., Lamott, F. (Hrsg.): *Migration und Trauma. Beiträge zu einer reflexiven Flüchtlingsarbeit*. LIT VERLAG: Münster. 119-126.
- Mayring, P. (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Beltz Verlagsgruppe: Weinheim.
- Mayring, P., Gahleitner B. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Boch, K., Müller, I. (Hrsg.): *Handbuch Qualitativer Methoden in der Sozialen Arbeit*. Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills: MI, 295-304.
- Oberhoff, B. (2009): *Übertragung und Gegenübertragung in der Supervision. Theorie und Praxis*. Daedalus Verlag: Magdeburg.
- Obermeyer, K. (2017): Abschied von Liebgewonnenem? Supervision in Projekten für geflüchtete Menschen – Was ist neu? Was bleibt? (Handout zum gleichnamigen Workshop am 30. Und 31. März 2017 in Wien).
- Obholzer, A. (1997): Das Unbewusste bei der Arbeit, In: Eisenbach-Stangl, I., Ertl, M. (Hrsg.): *Unbewußtes in Organisationen. Zur Psychoanalyse von sozialen Systemen*. Facultas Universitätsverlag: Wien, 17-37.
- Österreichische Vereinigung für Supervision und Coaching (ÖVS) (2017): Was ist Supervision? <http://www.oevs.or.at/beratungsformate/supervision/> (11. 10. 2017)

- Pross, C. (2009): Verletzte Helfer. Umgang mit dem Trauma: Risiken und Möglichkeiten sich zu schützen. Klett-Cotta: Stuttgart.
- Ralfs, C. (2011): Das Unbewusste in der psychodynamischen Beratung. In: Möller, E., Träupmann, S. (Hrsg.): Aspekte der psychodynamischen Supervision. Ein Kaleidoskop professioneller Perspektiven. Kassel University Press: Kassel. 43-55.
- Rappe-Giesecke (2009): Supervision für Gruppen und Teams. Springer Verlag: Heidelberg.
- Reddemann, L., Dehner-Rau, C. (2013): Das Trauma heilen. Ein Übungsbuch für Körper und Seele. Trias Verlag: Stuttgart. 7-61.
- Refugio München – Beratungs- und Behandlungszentrum für Flüchtlinge: Trauma als Behandlungsgrund, (o. A.), www.refugio-muenchen.de/trauma.php (20.02.2016).
- Riss, K. (2016): Mama hat gekündigt. In: der Standard (6./7. Februar 2016), 25.
- Riedel, R., Wieland, J. (2004): „Auf dem Zaun zwischen zwei Welten“. Erfahrungen mit Spiegel- und Trancephänomenen in der Supervision. In: Supervision 1, 23-31.
- Salzberger-Wittenberg, I. (2002): Psychoanalytisches Verstehen von Beziehungen: Ein Kleinianischer Ansatz. Facultas: Wien. 31-35.
- Schmidbauer, W. (2010): Hauptsache, die Chemie stimmt. Vom Verschwinden des Widerstandes und der Abstinenz. In: Forum Supervision 38, 26-39.
- Schmidbauer, W. (2012): Narzisstische Übertragungen in der Supervision. In: Forum Supervision 40, S. 42-57.
- Schreyögg, A. (2000): Supervision – Ein integratives Modell. Lehrbuch zu Theorie & Praxis. Jungfermann Verlag: Paderborn.
- Seidl-Gevers, C. (2003): Fremdheitserfahrungen in der Arbeit mit traumatisierten MigrantInnen. In: Forster, E., Bieringer, I., Lamott, F. (Hrsg.): Migration und Trauma. Beiträge zu einer reflexiven Flüchtlingsarbeit. LIT VERLAG Münster: 134-141.
- Shpancer, N. (2015): Der glücklose Therapeut. Btb: München.
- Siebert, G., Pollheimer-Pühringer, M. (2016): Flucht und Trauma im Kontext Schule. Handbuch für Pädagoginnen. UNHCR Österreich, Wien. www.unhcr.at (13.10.2016).
- Soyer, J. (2003): Konsequenzen für die Arbeit in Einrichtungen der Flüchtlingsbetreuung: Die therapeutische Funktion sozialer Arbeit. In: Forster, E., Bieringer, I., Lamott, F. (Hrsg.): Migration und Trauma. Beiträge zu einer reflexiven Flüchtlingsarbeit. LIT VERLAG: Münster. 156-160.
- Steinhardt, K. (2005): Psychoanalytisch orientierte Supervision. Auf dem Weg zu einer Profession? Psychosozial Verlag: Gießen.
- Zimmer-Leinfelder, I. (2011): Abstinenz – ein psychoanalytisches Konzept in seiner Bedeutung für Supervision. In: Forum Supervision 38, 111-115.

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Die drei Verstehensebenen in der supervisorischen Übertragungsanalyse

Abbildung 2: Reiche Themensammlung der Supervisandin

Abbildung 4: Aufgaben von Flüchtlingsbetreuerinnen

Abbildung 5: Längsschnitt durch das Gehirn

Abbildung 6: Ermutigende Worte für Flüchtlingshelferinnen

Abbildung 7: Grundannahmen von Gruppen, welche mit traumatisierter Klientel arbeiten

Anhang: Transkripte

Interview mit N1

(Durchgeführt am 31. März 2017.)

Interviewerin: Wenn du so an das Arbeitsfeld denkst – Flüchtlingsbetreuung, Migration – gibt es da irgendwas, was dir da gleich so richtig auffällt, wenn du an die Praxis denkst als Supervisor? Gibt es da etwas Typisches?

N1: Das Typische, wenn ich da den Fokus setzte, sind diese Noteinrichtungen. Ich arbeite nicht mit anerkannten Flüchtlingen, oder mit Organisationen, die mit anerkannten Flüchtlingen arbeiten, sondern mit Menschen, die mit dieser Welle herübergeschwappt sind, die noch keinen anerkannten Status haben, die noch im Asylverfahren sind und die vorwiegend in Notquartieren untergebracht sind. Notquartieren, oder temporären Quartieren. Und das ist ein Charakteristikum, das in allen anderen Bereichen de facto so nicht gegeben ist. Selbst in der Obdachlosenarbeit, sind das etablierte Einrichtungen, die einen bestimmten Auftrag haben, die auch eine bestimmte Beständigkeit haben, selbst wenn es Noteinrichtungen sind – wie in Wien das Winterpaket – halt nur von Oktober bis März offen haben. Aber dann sind sie angegliedert an Einrichtungen und weisen, was das anbelangt, einfach andere Charakteristika auf.

Das zweite, was mir auffällt ist eine sehr hohe Unterschiedlichkeit – es gibt Einrichtungen, dort arbeiten ehemalige Flüchtlinge, also selbst Betroffene, und es gibt Einrichtungen, die arbeiten mit ausgebildeten Sozialarbeitern, Sozialpädagogen, Psychologen, was auch immer. Dass es da eine riesige Spannweite gibt, bis zu dem, dass solche Teams auch gemischt sind. Ja, und das ist auch etwas – unter Führungszeichen – aus diesem Ehrenamt entstanden. Und damit verbunden ist natürlich auch so – nicht mit den Mitarbeitern – aber mit diesen Noteinrichtungen, die ja ganz schnell aus dem Boden gestampft worden sind, auch nur ein ganz rudimentärer, primärer Auftrag: „Nicht auf der Straße!“ – könnte man so formulieren. Die Leute sollen nicht auf der Straße sein, aber es gibt kein – kein weitergestaltetes Betreuungskonzept, oder – in diese Richtung gehend, wo man dann auch inhaltlich und fokussiert, sondern es passiert dann eher aufgrund des Engagements der Mitarbeiter dort und dann wiederum mit Ehrenamtlichen alle möglichen Zusatzangebote dort aufpoppen, sei es Kinderbetreuung, sei es Deutschkurse, oder irgendwelche Dinge, die Orientierung geben. (Pause)

Teilweise führe ich Supervision auch dort vor Ort durch und dann auch unter Rahmenbedingungen, die ich so in keinem anderen Umfeld kenne, wie keine vernünftige Ausstattung - Supervision auf Bierbänken, ja.

Interviewerin: ... aha, sehr schlechte Rahmenbedingungen. – Vor Ort, weil? Die SupervisandInnen nicht herkommen, weil es zeitlich so knapp ist?

N1: In erster Linie, weil es zeitlich knapp ist, bzw. wenn das gesamte Team, das dort arbeitet, dabei sein will, die Supervision nur in der Einrichtung Sinn macht. Das würde sonst immer nur in Delegation gehen.

Was vielleicht auch noch ein Merkmal ist, aber das betrifft eher die Teams, wo viele ehemalige Ehrenamtliche drinnen sind, dass es große Sprachprobleme gibt. Ja. Und dass die Betreuer, die Betreuerinnen zum Teil eben das eigene Flüchtlingsschicksal haben: Ethnisch zugehörig sind zu bestimmten Gruppen und sich daraus auch wiederum Probleme ergeben, oder Problemthemen ergeben, die relevant sind. Mit den nicht-Ausgebildeten, die eben mit Engagement aus dem Ehrenamt herausgekommen sind; die haben ein hohes Engagement, eine hohe Motivation, aber zum Teil sind sie vom

Beratungs-, Betreuungsberuf berufsfremd. Sie haben auch wenig Wissen und auch wenig Verständnis – das hat auch wieder kulturell etwas zu tun –, über Reflexionsmöglichkeiten ... das sind ... da wo man als Supervisor – eh so wie es gestern auch genannt wurde (Anmerkung: Gemeinsam besuchter Workshop), schnell auch zu so einer Expertenrolle kommt. Also, die erwartet wird. ... Und, das hat mit diesen Noteinrichtungen, die halt kurzfristig geöffnet wurden zu tun, dass sehr viele Organisationen im Auftrag – in dem Fall der Kommune –, so etwas übernommen haben, bis übernehmen mussten, die eigentlich mit dem Grundthema sonst nichts in ihrem Portfolio haben.

Interviewerin: Das heißt also, da gibt es wenig Erfahrung, was strukturelle Organisation anbelangt?

N1: Genau, ja genau.

Interviewerin: Ist das auch etwas, was man spürt in der Supervision, dass die Strukturen recht provisorisch sind?

N1: Die zum Teil provisorisch sein mussten, um das Ganze in die Höhe zu fahren. Und ich habe auch den Eindruck, dass das Nachziehen von Strukturen aber oft auch Probleme macht und bei den MitarbeiterInnen auf wenig Verständnis stößt. Sprich, so die Formalbürokratie, ah, ..., die, die damit verstanden wird.

Interviewerin: Wie kommt es, dass diese MitarbeiterInnen ... hat das etwas mit diesen MitarbeiterInnen zu tun, mit dieser Basisarbeit, dass vorher die Strukturen so gar nicht da waren und dann ... gibt es da eine Erklärung?

N1: Ich habe den Eindruck – ich habe da ein Projekt betreut, als Supervisor, die von 0 auf 100 starten mussten und in der ersten Zeit wurde schlicht und ergreifend jeder gebraucht, der zur Verfügung stand, wo die Frage, wie das ganze organisiert ist, wie – durch das Engagement quasi überdeckt wurde. Ja, und wo auch keine Zeit war das zuerst zu überlegen. Man hat sich nicht hinsetzen können und das Projekt quasi designen und dann starten, sondern man ist gestartet und hat nachdem es einigermaßen gestanden ist – was aber durchaus mehrere Wochen gedauert hat – begonnen, von der jeweiligen Mutterorganisation, Strukturen nachzuziehen.

Interviewerin: Und, denkst du, dass daraus die Position der „Mitarbeiter der ersten Stunde“ kommt, dass es am Anfang sozusagen auch funktioniert hat – ohne Strukturen – irgendwie und -?

N1: Natürlich, ja, das ist eine Kultur, die sich da etabliert hat, die auch gewirkt hat und die auch wirksam war. Ich denke, da geht es auch um Wertschätzung – sozusagen: in der Notsituation war das Engagement gut genug und für den Regelbetrieb dann geht es auf einmal – keine Ahnung, um Einhaltung von Arbeitszeitgrenzen, oder Formalbedingungen, Wochenruhe, die ... die schon auch in die persönliche Freiheit der Mitarbeiter eingreift. Ja, und dieses Phänomen sehe ich da drin.

Interviewerin: Und das wirkt bis heute nach, sozusagen noch eineinhalb Jahre später?

N1: Ja, zumindest hat die Einführung von Strukturen dann auch massiv, zu massiven Konflikten geführt, ah, zum Teil, dass Mitarbeiter gegangen sind, oder gehen mussten, weil sie sich nachhaltig dem widersetzt haben. Das auch nicht verstanden haben. Man könnte sagen, da haben sich schon auch Dramen abgespielt.

Interviewerin: D. h. schon auch viel Mitarbeiterwechsel?

N1: Nicht viel, aber schon dann auch, dass Mitarbeiter auf dem Weg dann auch verloren wurden, oder gehen mussten. Ein eigener Aspekt, der am Anfang sehr hilfreich war, war dieses Muttersprachliche. Jetzt kann man sich aber vorstellen, dass wenn das

Muttersprachliche dann verwendet wird um alle möglichen Dinge zu regeln, die Organisation und die Leitung aber dieser Sprache nicht mächtig sind, dass das ein ... dass das zumindest möglich ist, dass sich da ein Parallelsystem etabliert. Und das auch nur schwer, schwer auflösbar ist. Pause Aber das ist ein Phänomen, das glaube ich in mehreren Bereichen, ...

Interviewerin: ... dort wo viele Muttersprachler arbeiten – in der Pflege wird es wahrscheinlich auch so sein –

N1: ... genau, wo es einfach aufgrund der verschiedenen Sprachkompetenzen Subgruppen gibt. Und die ja je nachdem, wie sehr sie im Auftrag sind, oder nicht sind, eine gewisse Form von Dynamiken auslösen.

Interviewerin: Gibt es vielleicht bestimmte Belastungsfaktoren die in diesem Feld existieren, die vielleicht anders sind? Also, ich sag jetzt mal bei den Supervisanden, aber genauso bei dir als Supervisor, wo du sagst, das fällt mir schon auf, dass, das irgendwie anders ist, oder eigen?

N1: Mhm. Schauen wir mal bei den Supervisanden. Ich glaube die, die – einerseits, das rudimentäre Angebot und damit einhergehend die Frustration die auf Seiten der Flüchtlinge auch Platz greift, oder auch stattfindet. Weil viel mehr als wie ein Dach über dem Kopf und war es dann auch nicht. Aber auch die eigene Geschichte, bzw. das schon auch, ah, erleben, erkennen, mit welchen Schicksalen man es auch zu tun hat und zwar mit wirklich traumatisierten Menschen, bis zu den wo ich sag, klassisch, was als Wirtschaftsflüchtlinge genannt wird, die keinen, die einfach nur Interesse an der Verbesserung ihrer persönlichen Lebenssituation haben. Ah, das spiegelt sich einfach auch bei den SupervisandInnen wieder, auch im Sinne von dem Wunsch Unterstützung geben zu wollen, dort wo es wirklich um, um, Betreuungsbedarf geht mit einem Schicksal fertig zu werden, bis zu Ärger oder auch Wut gegenüber das, was so, wo man das Gefühl hat, da wird ein System auch ausgenutzt. Wo man das auch wahrnimmt, wo man auch, da nicht

Interviewerin: Ist das dann etwas, was man in der Supervision spürt, diesen Ärger, dieses Geteilt-sein, auf der einen Seite helfen wollen, unterstützen wollen und dann ...

N1: Das Helfen-Wollen spürt man insofern, als solche Helfersyndrome auftreten, dass, dass einfach versucht wird Betreuung zu machen, die nicht geleistet werden kann. Ah. Und das Andere, da habe ich so den Eindruck, dass es mit einer starken, ahm, oder verstärkten – wie sagt man das? – nein, jetzt fällt mir das Wort nicht ein – ah, man schottet sich ab, man wird zum Aufpasser, zum Wärter, ah, und ... es gibt keine Möglichkeit, da irgendwie anders in Kontakt zu kommen, eigentlich, man wird rigide und achtet dann noch vielmehr auf Ordnung. Aber das ist dann so ...

Interviewerin: ... so wenig Beziehung zwischen den BetreuerInnen und den Geflohenen?

N1: Ja, genau, also das sind beides Sachen, die unterschiedlich auftauchen. Und natürlich, was aufgrund – da haben wir schon die kulturellen, also für mich ist es ein kulturelles Phänomen, die Frage der Reflexionsmöglichkeit, Reflexionsbereitschaft, nämlich auch mit eigenen Themen die Auseinandersetzung zu führen, die mit der Thematik ah, ... von Gewalt, von Missbrauch, von Fluchterfahrung zusammenhängen, ah, wo ich glaube, da gibt es Bearbeitung mit Stereotypen, aber nicht mehr.

Interviewerin: Bei den muttersprachlichen HelferInnen?

N1: Ja. Wo dann etwas halt so ist und so sein muss. Es ist eh klar, das wird dann aber auch auf einzelne Gruppen projiziert. Das was sowohl die SupervisandInnen betrifft, wie auch mich als Supervisor ist halt der – die gesamte gesellschaftliche Thematik, die damit

zusammenhängt – und der Kontext, in dem das stattfindet. Ahm. Mich beschäftigt das schon insofern, weil das ein Bereich ist, der *Kleine Pause* wo es keine klaren Antworten gibt. Ja, zwischen dem Menschenrecht – ah – und dem Menschenrecht/Asylrecht und dann die nationale Ausformung, spielt sich ein gesellschaftlicher Diskurs ab, in dem man sich auch irgendwie einordnen und positionieren muss. Und, oder auch, jetzt weniger als ... ah ... in der Supervision selber, als auch: Was tu ich da? Und: Mit wem tu ich da etwas? Mit welchem Ziel?

Interviewerin: Wie wirkt sich diese Belastung aus, dieses Hin- und Hergerissen-Sein zwischen dem Eigenen und dem was gesellschaftlich passiert, ist das ein Spannungsfeld, oder etwas was Stress macht als Supervisor?

N1: Nicht Stress – also ich erlebe es nicht in der Supervision selber, sondern einfach diese Beschäftigung mit der Thematik, ahm, ich arbeite sonst auch im Obdachlosenbereich und in anderen Bereichen. Und das sind auch gesellschaftliche Phänomene die da existieren, ah, aber die führen nicht zu so einer, so einer Dimension von Beschäftigung wie es das Flüchtlingswesen an sich macht, bzw. es hat einfach auch mit der geo- und weltpolitischen Position zu tun. Und auch die, die, die – ich habe so den Eindruck, es ist nicht mehr möglich – nicht über den Tellerrand zu schauen. Das habe ich gestern auch gesagt (*Anmerkung: im Workshop*), oder auch „die Welt ist hereingebrochen“ –

Interviewerin: - angekommen –

N1: Genau. Und, ähm, das macht natürlich etwas mit einem. Auch vom Tun – auf der einen Seite macht es auf – ah – und auf der anderen Seite erfordert die Arbeit in dem Bereich einen ganz nüchternen Pragmatismus. Nämlich jetzt überspitzt gesagt: Wie komme ich von heute auf morgen? Die eben diese Arbeit dort auch ist.

Interviewerin: Wenn sich das so zuspitzt, wenn das so prekär wird, wird das dann in der Supervision auch thematisch, zeichnet sich das dann auch ab, dass das vielleicht anders ist, wie in einer Einrichtung – wie du gesagt hast – wo es Strukturen gibt, wo es vielleicht auch um Randgruppen geht, aber ...

N1: Es zeichnet sich – wenig, wenig, ich vermute, dass – ahm – dass das schon ein Bereich ist, wo es sich lohnt hinzuschauen, ah, ich habe aber die Erfahrung gemacht, dass in dem Arbeitssetting – möglicherweise auch, um das auszuhalten – es nicht passiert. Man ist, dadurch, dass man in dem Bereich arbeitet, eh schon gesellschaftlich positioniert, oder wird auch gesellschaftlich positioniert, ahm, und der gesellschaftliche Diskurs ist vorwiegend schwarz-weiß. Also, da gibt es wenig Zwischentöne, ah, und ich habe den Eindruck man stellt, in dem Fall sich, nicht auch noch in Frage. Weil das müsste man eigentlich tun. Auch bei allem pragmatischen Vorgehen dort, um eine Orientierung zu haben, um eine klare Haltung zu kriegen, ist es eher schwierig.

Interviewerin: Also, das passiert eher nicht. Ist da die Abspaltung stark, oder die Verdrängung?

N1: Ich würde eher sagen, die spalten das ab. Sie wollen halt betreuen, sie wollen unterstützen, in dem Rahmen, was möglich ist und ...

Interviewerin: Ihre Arbeitsaufgabe ist von der Organisation her bestimmt ...

N1: Ja, genau.

Interviewerin: Was ergibt sich dann so als klassisches Thema in der Supervision? Weil Fälle sind es ja scheinbar nicht, wie wir gestern gehört haben (*Anmerkung: im Workshop*), keine Fallsupervision, es geht ganz viel um das Team. Ist das etwas, was du auch so erlebst? Konflikte?

N1: Ja, stark Team, Verlässlichkeit, Einhaltung von Regeln, Diskussion von Regeln. Auch ein Stück weit aufgrund der rudimentären Ressourcen, d. h. es gibt ja wenig Zeiten, wo alle zusammenkommen können, d. h. auch immer wieder phasenweise Charakter von einer Teamsitzung, aber auch in den fachlichen Bereich hinein: Umgang mit Ethnien, ah, das Zusammenleben der verschiedenen Ethnien im Haus sozusagen, ah, was das dann hervorruft und die Positionierung der MitarbeiterInnen in dem Bereich. Mir ist das von gestern so stark in Erinnerung (*Anmerkung: Workshop ist gemeint*), wie war das: Der Syrer sagt, wenn ich zu euch komme, dann krieg ich einen Teddybären, was zu trinken, was zu essen und wenn du zu mir als Flüchtling kommst, dann nehme ich dich zuhause auf. Und das ist z. B. so ein Phänomen, wo Leute, die dort gearbeitet haben, einfach die Menschen auch mit zu sich nach Hause genommen haben, und wo man im Grunde genommen sagt, in einer professionellen Beziehung wird das auch als Grenze definiert. Das löst sich aber auf. Da ist dann die Frage, wie rigide reagiert die Organisation darauf? Dass so etwas auch nicht stattfindet, aus verschiedenen Gründen. Und das ist aber auch etwas was im professionellen Kontext nicht ausdiskutiert werden kann.

Interviewerin: In der Supervision wird über so etwas nicht gesprochen?

N1: Es wird in der Supervision über so etwas schon gesprochen, wo aber dann die Meinung vertreten wird, das ist unprofessionelle Haltung, wir müssen - das ist zu unterbinden, und eigentlich könnte man es auch unter einem anderen Kontext sehen, ja. Und da ist aber weder Raum noch Zeit dafür. Was ja dann schon eine gravierende und verdichtete Auseinandersetzung wäre und die wäre, die ist in der Situation, oder in Institutionen, meiner Meinung nach nicht gegeben. Und wird auch nicht geführt, sondern, man könnte sagen: Man presst die gesamte Thematik mit den Flüchtlingen in ein bestimmtes Schema und unter dem muss es ablaufen. Bis dahin, wenn jemand untergebracht ist als Minderjähriger und volljährig wird, ungeachtet sämtlicher anderer Rahmengeschichten, eine andere Zuordnung passiert und jemand von heute auf morgen woanders hinmuss und das eigentlich mit der Grundthematik nicht verständlich ist. Nämlich, so wie das Problem verwaltet wird.

Interviewerin: Bis auf Weiteres – also man hat immer den Eindruck, bis auf Weiteres. Das ist, was bei mir entsteht, es entsteht oft nichts, weil man denkt, es ist eh nur so eine Übergangsstruktur. Oder es ändert sich alles wieder am nächsten Tag.

N1: Und es ist ja auch so, dass diese Noteinrichtungen - sind ja, was man fairerweise sagen muss, auch bekannterweise - temporäre Einrichtungen. Was für die Mitarbeiter nicht immer - der Wunsch und der Bedarf nach Unterstützung und Hilfe und nach Integration und nach was weiß ich was alles, wäre aber groß. Mit diesem Widerspruch muss gearbeitet werden. Und wenn man dann aus so einem Notquartier in ein besseres Quartier kommt, ist der einzige Trost den man haben kann, ja die Rahmenbedingungen, dass du dann mit deiner Familie einen eigenen Raum hast, das ist die Verbesserung, aber ansonsten passiert nichts...

Interviewerin: Die HelferInnen, die zur Supervision kommen, wirkt sich so etwas wie sekundäre Traumatisierung. Die arbeiten ja doch hauptsächlich mit traumatisierten Klientel? Kannst du das nachvollziehen? Das ist ja auch umstritten.

N1: Also, ich würde, das ist das Klientel, aber mit Ausnahme der Migrationserfahrung, nicht bei allen dominant. Aber es gibt die schon, und da gibt es die Programme von Sonderbetreuung, die versuchen da ein bisschen besser hineinzukommen, aber halt auch ... in der Einrichtung in der ich da gearbeitet habe, hatte ich den Eindruck, da war das nicht, nicht so spürbar. Was eher so spürbar war, war so die Frage und das hat sich durchaus ... hat sich auch das Team ein Stück weit so verhalten, nämlich so ein angepasstes Verhalten. Ja, so als Flüchtling bin ich jetzt da und erdulde das, was jetzt

passiert und habe Hoffnung, dass es irgendwann besser wird. Hab wahrscheinlich auf meiner Flucht viel mit Behörden zu tun gehabt und viel– ich würde sogar sagen – mich unterwerfen müssen, ahm, und jetzt wo wir darüber reden, habe ich den Eindruck, zumindest bei den muttersprachlichen Mitarbeitern, auch ein Stück weit spürbar gewesen.

Interviewerin: Das ist die Frage, ob das eine Übertragung ist, von dem was die Flüchtlinge sozusagen spiegeln, oder ob das eher wieder das ist, dass sie sich denken, der Supervisor ist ja auch mächtig, weil er beauftragt wird von der Organisation und man darf sozusagen keine professionelle Blöße in der Supervision zeigen.

N1: Nein, das mit der Blöße hätte ich nicht so wahrgenommen, außer dass, was schon, was ich wahrgenommen habe, wenn Sachen hinterfragt werden, jetzt auch von der Leitung, oder kritisiert werden, dass sofort von Schuld gesprochen wird.

Interviewer: Wer war's?

N1: Nein, auch so „Auch ich habe mich schuldig verhalten!“ Wo ich den Eindruck hab, da passiert etwas, da befinden wir uns in einem kulturellen Kontext, was nicht so einfach ist darüber zu sprechen, dass etwas gelaufen ist, wie es gelaufen ist, Schlüsse zu ziehen um Weiterzutun. Das wird idealisiert und ... Pause ... das habe ich sonst, also, ich kenn kein anderes Team, wo ich mich schuldig mache. Wie weit das religiös definiert ist, weiß ich nicht. Aber das wäre eine Fährte, die ich hätte, dass kulturelle Diversität so konnotiert wird.

Interviewerin: Und dass noch mehr Sensibilität da ist, weil die ja auch Migranten sind, vielleicht nicht Geflohene, aber hier ihr Überleben bekommen haben, auch diese Überlebensschuld, irgendwie so von der Ecke?

N1: Na, eher so vom Wertesystem, also, das dritte. Das ist mir noch nicht gelungen, das zu ergründen. Aber dass das eine Ebene ist, die in einem professionellen Kontext sonst so nicht vorkommt.

Interviewerin: Und außer diesem gesellschaftspolitischen Spannungsfeld, ist da noch irgendetwas, wo du sagst, als Supervisor ist das schon besonders. Spiegelphänomene, die vielleicht auftreten, Übertragungsphänomene, die da speziell sind?

N1: Arbeit in diesem Bereich stellt schon den eigenen Wohlstand in Frage. Ahm, Pause. ... Bis hin zu dem Diskurs ... das Eine ist, mir geht es so gut im Verhältnis zu den wirklich – wie haben wir gestern gesagt – beschämenden Zuständen, in diesen Quartieren, und das war immer noch besser, als wie nichts. Ah, bis zu dem Diskurs der dann gesellschaftlich stattfindet: Die kommen um uns was wegzunehmen – sinngemäß. Aber, das hat mich schon beschäftigt. Mit dem was man da wahrnimmt und auf welcher Basis das stattfindet.

Interviewerin: Und was löst das aus, wenn du das so beschreibst, das mir geht's so gut und dann das Beschämende, so für den eigenen Wohlstand – ist das so etwas wie Scham oder Schuld oder Dankbarkeit, oder was entsteht da, wenn man das in einer Emotion ausdrückt?

N1: Ich kann es nicht genau benennen, aber es ist so – ich habe die Supervision dort nicht ehrenamtlich gemacht. Ah, aber es waren immer wieder Überlegungen da, ob man das nicht machen sollte. Hab mich aber ganz klar dagegen entschieden, weil es einfach ein gesellschaftlicher Kontext ist, aber trotzdem bleibt das ein Stück weit. ... Und zugleich war dieser bewusste Umgang damit, dass der Wohlstand vorhanden ist, jetzt auch bei mir vorhanden ist, auch etwas was geholfen hat, zu denen auch professionell zu bleiben paradoxerweise. Ja. Pause ...

Interviewerin: Hat das etwas mit Hierarchien zu tun, ich bin da jetzt nicht ganz dabei? Oder was hat da geholfen, dass man da professionell bleibt? Dass man sich nicht so verbündet, so im Sinne wir teilen –

N1: - ja genau, dass man nicht so hineingezogen wird. Ich denke auf Seiten des Teams habe ich oft den Eindruck ich kann auf den ersten Blick nicht immer gleich unterscheiden wer ist wer. Ah, und das ist auch, dass man so eine bestimmte Form von Arbeitskleidung hat, jetzt auch als Supervisor, das macht etwas. Auf der anderen Seite fördert das natürlich auch die Zuschreibungen, weil man sich ja klar auch kulturell ein Stück weit differenziert, abhebt, oder in Differenz setzt, aber es hilft einem selber auch nicht so hineingezogen zu werden und zu schauen, was ist denn da jetzt eigentlich los, was passiert denn da. Ah ... und wie gelingt es den Fokus wieder auf die durchaus rudimentäre Aufgabe, ah, zu lenken, und darüber zu reden, wie es den Leuten in dieser Arbeit eigentlich geht. Mit den notwendigen Verabschiedungen die einfach stattfinden, die zum Teil auch tabuisiert sind – da regt man sich zwar über das System auf – dass ich da jetzt wochenlang mit einer Familie zu tun gehabt habe und auch Formen von Beziehungen aufgebaut habe, die dann plötzlich, weil sie dann den Bescheid bekommen, quasi innerhalb von wenigen Tagen wieder weg sind, oder auf einmal ganz wo anders sind und ich dafür die nächsten bekomme, oder auch Verabschiedungen im Sinne von Abschiebungen, ah, wo ich aushalten muss, dass die Behörde in der Nacht kommt um die Leute aufzugreifen, was alleine vom Setting her, weil ich mir da denke, da passiert sehr wohl etwas von Retraumatisierung, wo man nicht ansatzweise daran denkt, wie kann man das anders gestalten. Und zwar die Exekutive hat ein eigenes Vorgehen – das will ich auch nicht beschönigen, wenn die in der Nacht mit der Mannschaft da Aufmarschieren und ich – ist das unverständlich –

Interviewerin: - das löst schon was aus. Kinder sind auch oft beteiligt –

N1: - ja, und einfach das massive Auftreten von Staatsgewalt. Ah, mich hat (das war gestern auch kurz Thema) und zwar im Sinne von, mich beschäftigen die sogenannten Transporte erinnern mich natürlich auch unsäglich an die europäische Vergangenheit. Aber auch die Problematik der Einrichtungen, also jetzt, was die, es gibt da, ich habe da auch nur schwer einen pragmatischen Zugang wo man sich auch auf einer rechtlichen Ebene einen Konsens findet. Weil jeder der abgeschoben wird, wenn einer nicht gerade wirklich aktuell jemand verprügelt, vergewaltigt, oder sonst wie hat, gibt's wenig Bereitschaft zu sagen, ja das ist richtig, oder nach unserer Gesetzeslage ist es richtig, aber ethisch, moralisch, menschlich, hält es trotzdem niemand aus, oder für gut und ich glaube das verkompliziert das Ganze auch, da vernünftig zu tun und das führt dann natürlich auch wiederum zu anderen Verhalten - und mit dem auch die Tendenz sich einzuigeln.

Interviewerin: - um das einfach auszuhalten?

N1: Um es auszuhalten und es gibt einen klaren Außenfeind – es gibt eh viele Außenfeinde in dem Bereich –

Interviewerin: Dass man dann mit Polarisierung ... dass man das erträglicher denkt?

N1: Ja, genau.

Interviewerin: Gibt es irgendwelche Ressourcen, die erwähnt werden in der Supervision, die den HelferInnen nutzen um es besser auszuhalten, außer es zu verdrängen oder zu polarisieren oder zu spalten? Ist das überhaupt ein Thema, Psychohygiene?

N1: Ahm, ... (*denkt nach*) – das hängt von der professionellen Ausbildung ab. Ich glaub, dass viele der ehemaligen Ehrenamtlichen, die berufsfremd in diesen Bereich gekommen sind, ah, schon sehr an der Belastungsgrenze sind, aber wenig Ressourcen haben, damit umzugehen, auch wenn man es ihnen anbietet. Weil das ja quasi auch, ... ich sag es

überspitzt, das Belastungssyndrom ist ein Luxusproblem im Vergleich zu dem was die Flüchtlinge haben. Und wenn ich nicht jetzt schon aufgrund meiner Ausbildung, aufgrund meiner, da einen speziellen Zugang hab, wo ich das Wissen hab, oder den Glauben, dass es auch präventiv sinnvoll und wirksam ist. Ich glaube, dass vorwiegend die Ehrenamtlichen, oder die ehemaligen Ehrenamtlichen – da geht es vor allem um die ehemaligen Ehrenamtlichen, die halt dann einen Job dort haben, erst draufstoßen, oder gestoßen werden, wenn sie über den Punkt sind.

Interviewerin: Und die professionellen Helfer berichten die über Ausgleich, Ressourcen?

N1: Die nehmen zumindest die Supervision aktiv in Anspruch. Als Möglichkeit darüber zu sprechen. Ja, als Möglichkeit der Rollengestaltung, als Möglichkeit zum Begrenzen des Auftrags, zu kapieren letztendlich und sich damit auch ein gesundes Maß an Einlassen, aber auch an Abgrenzung zu ermöglichen.

Interviewerin: Und die können dann auch die Grenze leichter ziehen?

N1: Leichter, da war der Eindruck, die sind nicht so am Limit oder darüber.

Interviewerin: Darf ich noch abschließend fragen, was du machst, wenn du Belastung verspürst, in Supervisionskontexten die belastend sind?

N1: Das Eine ist auf jeden Fall die Auseinandersetzung mit Kollegen, Intervention. Ah. ... Intervention und Supervision, so Themen, sich auf die Suche zu begeben, Fahrten zu suchen, was ist dort möglich, was ist dort nicht möglich, auch da die ...

Interviewerin: - die eigene Grenze zu ziehen, was professionell dort möglich ist und nicht Gefahr zu laufen, dass man da wie im Hamsterrad, immer mehr und mehr reinsteckt –

N1: Und was schon – ich verarbeite sehr viel – naja, verarbeiten – Ausgleich ist für mich schon die körperliche Betätigung bis hin zum Sport und dergleichen, das ist aber eher so um Abstand zu gewinnen und natürlich auch Auseinandersetzung mit dem Bereich, was passiert denn da in dieser Welt überhaupt? Also, die Suche nach Kontexten, ja. Was ist da los in Syrien, was ist die Geschichte des Konflikts, was ist die Geschichte im Mittelmeerraum, man kommt zurück bis zur Kolonialisierung und die jüngere Geschichte, Naher Osten und so, das bleibt mir nicht erspart da hinzuschauen.

Interviewerin: Und das macht es leichter, weil Orientierung entsteht?

N1: Weil Orientierung entsteht. Weil es ja auch so, das eine ist historisch und das andere ist politisch oder welthandelsmäßig, wieso schaut es auf der Welt so aus, wie es aussieht. Warum müssen Menschen überhaupt flüchten? Das hat ja viel mit uns zu tun, und unserer Wirtschaft und damit wie wir es sozusagen geschafft haben dieses unglaubliche Niveau aufzubauen, das wir haben. Und was es schon macht, weil das vorher die Frage war – es gibt so etwas wie Demut.

Interviewerin: So ein bisschen wie Dankbarkeit – Demut?

N1: Ja, Dankbarkeit ist mir fast zu viel. Weil, wen soll ich da danken, aber Demut –

Interviewerin: Ist das eine Haltung, die da entsteht?

N1: Ja, aber die von der Haltung auch ein Stück weit auch in mir ist, die da angesprochen wird und zu erkennen, was man eigentlich hat.

Interviewerin: Hmm. Ich glaube das ist ein schöner Abschluss! Danke herzlich, das war sehr informativ.

Interview mit N2

(Durchgeführt am 7. April 2017.)

Interviewerin: stellt sich vor und berichtet, dass die Erfahrungen als Supervisorin in Ausbildung im Flüchtlingsbereich als besonders wahrgenommen werden und eine große Herausforderung darstellt.

Was ist anders, was ist, gleich, ... ist etwas anders?

N2: Anders ist natürlich – ah – wo soll ich beginnen? Die Menschen, die – die Mitarbeiter, oder wir, ich sag jetzt wir dazu –

Interviewerin: Also das multi-professionelle Team?

N2: ja, genau, die wir hier arbeiten, sind natürlich aus einem völlig anderen Kulturkreis. Und das ist etwas, wo man jetzt nicht sozusagen im Detail ein Wissen voraussetzen muss von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Betreuern mit den Flüchtlingen, aber wo es sehr wohl um eine gewisse Haltung geht. Und wenn diese Haltung bei den Mitarbeiterinnen prinzipiell nicht vorhanden ist, dann wird es extrem schwierig. Mit Haltung meine ich, dass Sie dort Menschen treffen, die natürlich individuelle Schicksale haben, aber Eines, was sie alle verbindet, ist, dass sie von einem ursprünglichen Herkunftsland – Stichwort Heimat – in eine völlig neue Situation geschmissen werden, die eine völlig andere Wertekultur hat, die völlig andere Umgangsformen hat, die völlig andere – auch jetzt was Familien betrifft – Traditionen hat etc. und dass das sowohl für die Betroffenen – die Flüchtlinge – eine unglaubliche Anpassungsleistung erfordert, aber natürlich dann auch von denen, die mit ihnen zu tun haben, weil die dann natürlich genau diese Unsicherheiten und dieses oft Unverständnis, beidseitig erleben. Und da ist es natürlich wahnsinnig wichtig, dass die Mitarbeiter, die mit Flüchtlingen arbeiten in irgendeiner Form vorher eine Schulung erfahren haben. Schulung heißt traumaspezifische Schulungen, weil 60 % dieser Flüchtlinge sind traumatisiert in unterschiedlichen Ausmaßen. Was wir deutlich sehen in der Arbeit: Frauen sind viel mehr traumatisiert als Männer und zwar deswegen, weil sie schon in ihren Herkunftsländern eine Form von Diskriminierung oder Gewalt erlebt haben, die hier weitergehen kann – aber sozusagen, die kommen schon mit einem Paket – und dann auf der Flucht erleben sie noch extremst traumatisierende Erlebnisse und sind dann hier in einer neuen Umgebung – Ankunftsland – und versuchen da, also wenn sie in einem Familienverband überhaupt hierhergekommen sind, natürlich krampfhaft ihre Traditionen und ihre Werte aufrecht zu erhalten, weil das ja eine Form von Schutz und Sicherheit bietet.

Wir arbeiten jetzt aber hauptsächlich bei ESRA mit unbegleiteten jugendlichen Flüchtlingen, also die keine Familien haben, die aber von Familien geschickt worden sind, sozusagen als Vorbote und die dann natürlich hoffen, dass sie die Familien herholen können und das ist ein irrer Glaube der nie stattfinden wird oder in ganz seltenen Fällen, in den seltensten Fällen. Wenn, dann maximal bei den syrischen Familien, weil da natürlich kaum ein Asylwerber abgelehnt wird. Aber bei afghanischen oder afrikanischen oder Familien aus dem Irak, da ist es unmöglich, dass diese Familien eine Familienzusammenführung bekommen. Also die Erfahrung haben wir gemacht. Gut, das ist jetzt schon ein bisschen politisch. Aber jetzt für die Betreuer ist es extrem wichtig, dass sie da schon eine Vorbildung haben, dass sie auch realisieren, dass die Flüchtlinge die jetzt kommen, aus völlig unterschiedliche Regionen kommen mit völlig unterschiedlichen Kulturen. Dass vielleicht das Einzige, was sie verbindet, vielleicht ihre Religion ist und auch da ist die Ausbildung dieser Religion so wie Religion gelebt wird: eine völlig unterschiedliche und verschiedene. Z. B. Afghanen mit Syrern können überhaupt nicht

miteinander, da kommt es zu den meisten Konflikten in den Quartieren in den Flüchtlingsheimen, auch aus dem Grund, dass z. B. afghanische Flüchtlinge immer nur Gewalt erlebt haben, von der Stunde null ihrer Geburt bis jetzt, ja, die haben sozusagen noch nie in ihrem Leben eine friedliche Zeit erlebt. Die leben in riesigen Clans in Afghanistan, ah, die total patriarchalisch sind, d. h. das männliche Oberhaupt bestimmt alles, von der Heirat bis Bildungsweg, und und und – und die kommen hier in eine Kultur wo Frauen erstens gleichgestellt sind – was dort nicht selbstverständlich ist – ah – wo die Bekleidungsvorschriften ein extremes Thema sind. Wenn Frauen sich nicht dementsprechend kleiden, dann heißt das schon ein Signal in Richtung – ja – offene Sexualität usw. und die haben meistens auch keine Bildung oder keinen Schulabschluss. D. h. weil eben in Afghanistan so desolate Strukturen sind, besuchen die meisten maximal die Grundschule, aber nicht mehr und müssen sich dann durchschlagen. Und ein Phänomen das wir bei den Flüchtlingen die hier angekommen sind auch festgestellt haben ist, dass 3 Millionen Afghanen sind illegal im Iran. D. h. die meisten die jetzt hierherkommen, kommen eigentlich aus dem Iran, sind aber afghanischer Herkunft. Der Iran hat anscheinend jetzt eine ziemliche Zäsur gemacht, in dem er alle Illegalen zurückschickt nach Afghanistan und das ist dann für die meisten Familien, die illegal im Iran leben, der Entschluss: O.K., wir müssen nach Europa flüchten, weil nach Afghanistan können wir nicht. Und was jetzt gerade passiert – und das ist besonders tragisch – ist, dass speziell afghanische Flüchtlinge und Jugendliche zurückgeschoben werden nach Afghanistan, wo ihre Familien überhaupt nicht sind, sondern die sind im Iran. Aus Afghanistan dürfen sie aber nicht ausreisen, weil sie kein Visum haben für den Iran. D. h. die sehen ihre Familie jetzt über Jahre nicht mehr. Das stellt eine enorme Belastung dar. Das macht auch bereits die Runde in der afghanischen Community hier. Ah, wo alle nur mehr die Abschiebung befürchten und sagen, wir haben mit Afghanistan gar nichts mehr zu tun, wir sind im Iran aufgewachsen und zum Teil auch sozialisiert worden und und und. Das ist sozusagen eine Problematik, die muss man im Hintergrund haben als Betreuer.

Die zweite Geschichte sind die Syrier, da ist es ganz anders. Das ist eine völlig andere Kultur. Die haben Bildung, alle haben eine Bildung, alle sind alphabetisiert. Alle haben funktionierende Familien gehabt. Die Stellung der Frau ist eine komplett andere, ist viel gleichwertiger als bei Irak und Afghanistan. Also das sind Welten, die diese zwei – wenn man das nicht weiß, in der Begegnung als Betreuer, nicht diesen Unterschied kennt und alles über einen Kamm, dann wird man scheitern in der Beziehungsaufnahme. Das ist so der eine Punkt. Der zweite ist, wenn Sie mit einem Flüchtling arbeiten, dann wäre es sinnvoll, erstens seine Geschichten nicht in Frage zu stellen, ja, auch wenn sie vielleicht unglaublich sind – und viele der Flüchtlinge glauben ja, sie müssen lügen, beim Interview, damit sie hier eine Aufenthaltsgenehmigung, hier Asyl bekommen. Und als Betreuer ist das unwichtig sozusagen. Sondern, man muss sich als Verbündeter anbieten. Man muss sagen, ok., ich versteh deine Probleme, ich versteh deine Ängste. Ich hinterfrage nicht, ob das jetzt wahr ist, was du mir erzählst oder nicht aus Afghanistan oder aus Dings, sondern: Ich bin auf deiner Seite. Wenn Sie das sozusagen von ihrer Haltung her übermitteln können, dann haben Sie sehr, sehr viel gewonnen. Man kann jetzt natürlich von Mitarbeitern nicht voraussetzen, dass sie die Details einer religiösen Richtung oder kulturellen Richtung kennen müssen, dann ist immer mein Ding: Fragen Sie nach. Die Flüchtlinge sind extrem dankbar, wenn man nachfragt und extrem begierig, Ihnen auch zu erzählen wie dort die Tradition ist, wie das Leben etc. Da sollte man keine Scheu haben zu fragen, ich bin aus einem anderen Kulturkreis, bitte erklär mir, wie es bei euch war. Und dann kann man sehr wohl aber auch, weil das ist ja sozusagen die Herausforderung, vor der die meisten Betreuer stehen: Sie müssen denen ja, sie müssen denen ja erklären, wie hier die Werte sind, wie hier die Stellung der Frau ist, wie hier die Umgangsformen sind und das ist eine wahnsinnige Herausforderung, speziell bei

afghanischen Flüchtlingen. Aber auch extrem bei afrikanischen, Somalia, Gambia, all die afrikanischen Länder, die schon wieder alle eine völlig andere Kultur haben, auch die sind eine große Herausforderung und haben wahnsinnig große Anpassungsschwierigkeiten. Also wie gesagt, die am einfachsten, sind wirklich die Syrier, weil die eine ähnliche Kultur ...

Interviewerin: ... am wenigsten fremd

N2: ... am wenigsten fremd sind. Genau. Aber alle anderen Gruppierungen – bis hin zu den Tschetschenen, die wir ja auch über Jahre hin schon betreut haben, sind ganz eigene Strukturen, die man erst langsam lernt zu durchschauen. Also auch Tschetschenen leben ausschließlich in Riesenclans mit einem Oberhaupt, der alles bestimmt. Ja, also das ist sozusagen die Herausforderung, die an die Betreuer zu stellen ist. Und natürlich passiert es dann oft, dass man einem Flüchtling zu nahekommt, also wenn man Bezugsbetreuer ist, in einem Heim, oder was auch immer, dass das dann oft zu nahe ist und dass man dann sozusagen in eine sekundäre Traumatisierung kommen kann. Sekundär heißt, dass man plötzlich die Fantasien oder auch die Geschichten dieser Personen übernimmt und dass das dann in einem weiterarbeitet außerhalb der Arbeitszeit, oder dass man sogar davon träumt. Wenn das passieren sollte, dann ist das wirklich ein Alarmsignal, dann sollte man unbedingt Supervision suchen, ja, und anschauen, wie man wieder die richtige Distanz kriegt.

Interviewerin: Ist das oft ein Thema in der Supervision, dass die Leute ...

N2: Natürlich, ja, dass sie überanstrengt sind. Ich sehe, wie schlecht es dem geht, ich höre ständig seine Geschichten, was – die meisten haben ja nach wie vor Familien in Afghanistan oder im Iran und hören – alle sind ja in Verbindung, wenn sie Angehörige haben, alle übers Handy, alle, alle, alle. Das ist das Wichtigste. Das Wichtigste ist für die Flüchtlinge, dass sie ihr Handy weiterhin haben. Das ist der einzige Kontakt, den sie haben. Und da kann es sein, dass man dann überflutet wird von diesen Geschichten und was man da alles hört, weil man hört grauenhafte Geschichten, wenn man nachfragt, was speziell Frauen angeht. Fast alle, nein, es gibt niemand, der nicht Gewalt erfahren hat in Afghanistan, niemand. Es gehört zur afghanischen Kultur, dass man Kinder schlägt und Frauen schlägt. Das ist auch so definiert dort. Und da sozusagen einen Wandel zu erzeugen, ist wirklich Schwerarbeit. Das ist das Einzige was möglich ist, dass man ihnen immer wieder unsere Werte beibringt, ihnen erklärt, warum das hier so ist und was ganz wichtig ist, dass man sich schon immer wieder auf die Gesetze hier bezieht. Und immer wieder sagt: Das ist Gesetz und da gibt es keine Diskussion darüber, auch wenn du mir sagst, du bist gewohnt deine Frau zu schlagen, hier tust du es nicht und da eine völlig klare Haltung weiterzugeben. Ich höre immer wieder von Kursteilnehmern, von syrischen Kursteilnehmern, wie die afghanischen Männer, z. B. über die Lehrerin die vorträgt redet: Das ist eine Hure, die hat einen zu kurzen Rock an, die ist – ja – sexuell verfügbar. Und wenn man da nicht ansetzt und das immer wieder gebetsmühlenartig betont und sagt, dann kommt es wirklich zu schlimmen Konflikten bis hin zu Übergriffen. Also ich denke, das ist etwas, was die Herausforderung an die Betreuer ist, also speziell die weiblichen. Und oft ist es sinnvoll, dass man vielleicht auch gemeinsam mit einem Mann das erklärt, dass nicht die Betreuerin allein erklärt, sondern dass da ein österreichischer Mann das sitzt und sagt, ja, für mich ist das auch so. Ich verliere nicht dadurch meine Männlichkeit und meinen Respekt, weil darum geht es ja hauptsächlich. Es geht um Stolz und Respekt und Ehre.

Interviewerin: Ist es so, dass auch viele Männer arbeiten in diesem Bereich hier bei Ihnen?

N2: Ja, schon auch. Und in den Quartieren auch, hauptsächlich in den Flüchtlingsquartieren sind viele Männer.

Interviewerin: In Oberösterreich ist es leider anders. Da sind viele Frauen. Die Männer halten da nicht durch, immer nur kurz.

N2: Ja, aber da muss man wirklich schauen. Aber was es jetzt gibt für afghanische Flüchtlinge sind Videos, die genau diese Werte ... ich weiß nicht, ob Sie das schon gehört haben?

Interviewerin: Nein, kenn ich nicht.

N2: Was super ist, dass man in jedem Flüchtlingsheim, in jeder WG diese Videos anfordert, die gibt es, da gibt es einen eigenen Verein, ich habe das jetzt nicht mehr im Kopf. Das sind Afghanen die hier schon sesshaft sind und gut integriert sind. Die haben für ihre Landsleute Videos – 10minütige – zu bestimmten Themen zusammengestellt. Die werden den Jugendlichen oder den Afghanen, wenn sie ankommen vorgespielt, wo genau der Unterschied erklärt wird, was ist diese Kultur, was ist erlaubt, was ist nicht erlaubt. Also, das ist inzwischen schon positiv passiert, auch von der Community, die hier, weil inzwischen sind ja in Österreich 33 000 Afghanen und die werden, die sollen am Arbeitsmarkt irgendwann integriert werden, die sollen inkludiert werden, wie es so schön heißt – Stichwort – nur wird das über Jahre dauern, bis das gelingen wird. Bei den Syrern wird es sofort gelingen. Die Syrer sind zum Teil auch schon – Syrer kriegen ja fast alle einen positiven Asylbescheid – die sind auch schon in Ausbildungsschienen und vielleicht sogar, wenn sie schon Deutsch können in angestammten Berufen etc. Also, die sind wirklich die kleinste Herausforderung.

Aber, um nochmal zurückzukommen auf Betreuer und Gefahren: Diese Überidentifizierung ist eine Gefahr, dass man das mitnimmt nach Hause und glaubt retten zu müssen. Aber auch genau das Gegenteil ist eine Gefahr, nämlich die Abwehr, die innere. Also, wenn man anfängt, Vorurteile zu entwickeln und merkt, man stellt in Frage, was der erzählt, jetzt von seiner Fluchtgeschichte, oder Traumageschichte oder hat sonst irgendwelche starken Gegenreaktionen, dann ist, dann muss man das auch überprüfen und vielleicht in der Supervision ansprechen, dass da, ja, dass da so eine große Abwehr ist. Und meistens ist ja die Abwehr aus Angst, oder aus Ohnmachtsgefühl, oder wo man das Gefühl hat, man kann mit dem nicht zurechtkommen, was da auch auftritt: Aggression und, und ... zum Teil auch Gewalt passieren kann. Es kommt ja oft zu Übergriffen in den Quartieren auch Betreuer etc.

Interviewerin: Und Sie haben ja eher mit professionellen Mitarbeitern zu tun?

N2: Ja, so ist es. Alle unsere Mitarbeiter sind Trauma geschult, alle. Und das ist meiner Meinung nach die Voraussetzung um mit Flüchtlingen zu arbeiten. Wenn man nicht weiß, wie sich eine Traumatisierung äußert, dann sollte man nicht im Flüchtlingsbereich arbeiten.

Interviewerin: Das ist jetzt so das Ideal, die ideale Vorstellung –

N2: Ja, aber dann muss man halt eine Schulung anbieten, von den Trägereinrichtungen, die Caritas, die Diakonie macht Schulungen, ja, was es da noch alles gibt, Volkshilfe, oder Rotes Kreuz etc., da muss man die Mitarbeiter in Schulungen schicken und Basic: Wie äußert sich eine Traumatisierung, was ist ein dissoziativer Zustand, was sind Flashbacks, wie sieht man an einem Patienten ob er traumatisiert ist, oder nicht? Ohne dem kann man im Flüchtlingsbereich nicht arbeiten. Da bin ich beinhart.

Interviewerin: Ich glaube, Sie haben ja von ESRA aus Schulungen für die Fremdenpolizei angeboten. Ist das angenommen worden?

N2: So ist es, ja genau. Es ist zum Teil angenommen worden. Es gibt leider nach wie vor schwarze Schafe im Ministerium, die eine Linie verfolgen, obwohl sie wissen, dass – ja –

also, da geht es um reine Politik und Abschiebezahlen. Das nutzt da überhaupt nichts, was wir – wir müssen, also, die Patienten die wir sehen, da müssen wir alle halbe Jahre ja Befunde schreiben, dass die Behandlung weitergehen muss, dass der so schwer traumatisiert ist, dass der nicht abzuschieben ist, oder subsidiärer Schutz, nicht, ah, und das wird oft nicht beachtet, das wird nicht mehr beachtet, weil einfach die Linie vorgegeben ist, wir müssen so und so viele abschieben und die schieben wir ab.

Interviewerin: Was natürlich Stabilisation schwierig macht.

N2: Extrem, extrem. Das ist ja der nächste Punkt: Alle die keinen positiven Bescheid haben und auf ein Asylverfahren warten- und es warten unglaublich viele noch, obwohl sie schon ein, zwei Jahre da sind. Bei allen ist das die größte Belastung. Da rückt auch eine Traumatisierung in der Vergangenheit in den Hintergrund, weil das steht im Vordergrund und da kann man wirklich nur begleiten, aber weder stabilisieren noch überhaupt eine Traumaexposition andeuten. Weil so lange das nicht -. Wenn es dann einen positiven Asylbescheid gibt, dann ist viel möglich. Weil dann geht es wirklich in die nächste Phase, nämlich wirklich in die Integration oder Inklusion und all das andere dann. Dann kann man arbeiten. Das ist aber bei denen, die hier sitzen und warten auf ihr Interview, speziell bei den Jugendlichen. Und da können wir nur stützen, stützen, stützen. Aufnehmen, was ja auch – die meisten sind ja jetzt in privaten Quartieren untergebracht – auch da gibt es extreme Konfliktsituationen oft mit den Pflegefamilien – oder wie man das nennt – oder Patenfamilien, weil da schon etwas auch passiert, was sehr unschön ist, nämlich, wenn sie nicht zu angepasst sind, oder zu schwierig sind, dann werden sie wieder rausgeschmissen, dann sitzen sie wieder auf der Straße oder wieder in einem Flüchtlingsquartier, oder, was ich leider auch schon erlebt habe – speziell bei Mädchen – dass die dann als Haushalts- und Putzgehilfen verwendet werden und d. h. die müssen dann die Kinder betreuen, den Haushalt führen und ich weiß nicht, was alles, ja, also auch das haben wir schon erlebt. Und das wird mit einer Selbstverständlichkeit: Wenn ich schon einen Flüchtling aufnehme, dann soll er für mich arbeiten.

Interviewerin: Moderne Sklaverei?

N2: Eigentlich moderne Sklaverei. Ja.

Interviewerin: Was sind denn so die Hauptthemen in der Supervision? Sie haben gesagt, dieses Abgrenzen –

N2: Dieses Abgrenzen, das ist eigentlich das Hauptthema. Umgang mit Gewalt, das steht an allervorderster Stelle, also wie gehe ich um, wenn plötzlich jemand ausrastet, oder sich schneidet, oder jemand attackiert, das ist das. Ich meine, da gibt es eh nur einfache Antworten, Polizei holen, deeskalieren natürlich, aber auch sofort die Polizei, da wird nichts anders, bis hin, wenn jemand psychisch ausrastet - eine Zwangseinweisung, also Unterbringung in der Psychiatrie, das ist eh, da muss ein klares Procedere vorhanden sein, innerhalb der WGs, dass man weiß, was man tut, wenn jemand ausrastet.

Interviewerin: Also, das sind so die Themen und wenn Sie sagen, so diese Belastungsfaktoren, Stresssymptome bei den Betreuern, was fällt Ihnen da auf in der Supervision?

N2: Ganz viel Team, Team, Team. Also ich denke mir, das, Flüchtlingsarbeit ist Team und interdisziplinäre Arbeit und dass jeder auch weiß, dass er nicht alles übernehmen kann, bei einem Flüchtling, sondern dass man z. B. sozialarbeiterische Beratung oder rechtliche Beratung, weiß, wo man hinschickt, dass es nicht der Betreuer selber alles machen muss, weil er auch nicht die Gesetze kennt, die Fremden Gesetze sowieso, werden alle halbe Jahre verändert, das hat man jetzt wieder erlebt, man kann sich gar nicht auskennen, also da sollte man eine Ansprechperson haben, wo man die Leute hinschicken kann, da sollte

man, die Caritas und die Diakonie bieten das z. B. an, die bieten eine Rechtsberatung an. Und dass man sozusagen regelmäßige Teaminterviews hat und die Möglichkeit hat sich auszutauschen eben über einzelne Bewohner und über den Umgang damit und die Besonderheiten damit und gemeinsame Lösungen finden, wie man konsequent dann mit einem schwierigen Bewohner umgeht. Ah, das kann supervidiert sein, muss aber nicht. Das kann sein, dass das Team selber so stark ist und es sich selber reguliert. Und dann, ja, das sind so die Hauptthemen, eigentlich sind wirklich die Hauptthemen Aggressionsdurchbrüche, Impulsdurchbrüche und Umgang mit Gewalt und das andere ist eben dann oft die Schwere der Fälle. Also, die Belastung, das Wissen, was die mitgemacht haben und das auszuhalten gemeinsam mit den Bewohnern, also wie gesagt, da sind Frauen speziell betroffen. Also, da gibt es so erschütternde Berichte, von Zwangsverheiratung rede ich gar nicht, weil alle zwangsverheiratet werden in Afghanistan. Keine einzige Frau wählt einen Mann. Es wählt immer die Familie. Und da ist Vergewaltigung in der Ehe selbstverständlich. 14-jährige werden verheiratet. Und die Sachen muss man dann – speziell auch als Frau – aushalten, wenn man eine weibliche Betreuerin ist, dann und das hört, dann kann es schon auch zu heftigen Reaktionen kommen und dann sollte man sich schon austauschen mit anderen: Wie gehst du damit um, oder was macht das mit dir? Zu wissen, und, und, und-

Interviewerin: Also, ganz viel darüber reden ist das Mittel?

N2: Ganz viel darüber reden.

Interviewerin: Gibt es auch Mitarbeiterinnen, die ausfallen oder länger im Krankenstand sind?

N2: Ja, gibt es und die Fluktuation, manche sagen, ich geh, das pack ich nicht.

Interviewerin: So wirkt sich auch die Belastung aus -?

N2: So wirkt sich, Burnout kann schnell passieren und was ich, was leider wirklich ist, dass in den Quartieren, wir nennen es Quartiere, dass bei größeren Flüchtlingseinheiten, also keine privaten, sondern in den betreuten –

Interviewerin: Flüchtlingshäusern?

N2: Genau, betreuten, ah – dass – ah – dass in diesen Flüchtlingsquartieren, genau, hauptsächlich psychiatrisch sehr Auffällige sitzen, die schon mit einer Diagnose – also ich nenn's Diagnose – die schon mit einer psychischen Krankheit aus ihrem Heimatland kommen, hauptsächlich Schizophrene und Suchterkrankungen - und da ist es ganz, ganz wichtig, dass man da einen psychiatrischen Ansprechpartner hat, sei es eben den Psycho-Sozialen Dienst, die zuständige psychiatrische Regionalabteilung, oder eben eine andere Stelle, oder ESRA, die die Patienten regelmäßig entweder aufsuchend betreuen – so wie wir es machen – also wir gehen zu den uns gemeldeten Patienten, weil die gar nicht in der Lage sind, hier her zu kommen, oder weil die so Angst vor Ärzten haben, oder überhaupt vor Gesundheitsbehörden, dass die nie – sozusagen – da gehen wir hin, bauen eine Beziehung auf und versuchen dann Medikamente zu verschreiben und versuchen dann eine Beratung – auch – also hauptsächlich pflegerische Beratung für das Team. Wenn es ebenso schwierige Patienten sind, dann gibt es auch von uns quasi das Angebot, Fallsupervisionen zu machen, das ist also von uns aus aufsuchend. Weil viele der Bewohner nicht in der Lage sind –

Interviewerin: Ein niederschwelliges Angebot.

N2: Genau.

Interviewerin: Haben Sie so den Eindruck, wenn Sie so an die verschiedenen Einrichtungen denken, dass die strukturelle Organisation von Einrichtungen zusammenhängt mit den Belastungen der Mitarbeiter? Mit den Belastungsgrad?

N2: Ich finde, dass die Ressourcen zu wenig sind und dass die wirklich unterbesetzt sind. Das erlebe ich immer wieder. Also, weil meistens in diesen Quartieren ein einziger Nachtdienst ist, ja, und wenn da sozusagen ein Konflikt passiert ist der völlig ausgeliefert. Ich mein, er kann dann schnell die Polizei rufen, aber inzwischen kann so viel passieren. Er kann nicht z. B. Kontrahenten trennen, oder wenn man zu zweit wäre, sagt man, geht man mit dem einen in das andere Zimmer, während der andere beruhigt wird – und da kommt es oft – also gerade in einem Quartier haben wir die Woche dreimal Polizeieinsätze gehabt, weil zwei, ein Syrer und ein Afghane aufeinander losgegangen sind. Da geht es immer um Ehre, immer um Ehre bei den männlichen Bewohnern. Einer sagt einen falschen Satz und die Ehre ist verletzt und dann muss ich – es wird immer körperlich.

Interviewerin: Also, eher diese Ressourcenknappheit ist das Problem?

N2: Die Ressourcenknappheit und die – ein Krisenmanagement bereitzuhalten in solchen Notfallsituationen. Also das Wissen, was tut jeder einzelne, wenn so eine Situation passiert. Also eine Deeskalationsstrategie.

Interviewerin: Was ja jetzt schön langsam ankommt. Aber zu Beginn waren es ja sehr junge, unprofessionelle Organisationen, die da am Werk waren, z. T. Ehrenamtliche, die übernommen wurden.

N2: Ja, genau. Die völlig ausgebrannt waren.

Interviewerin: Tut sich da jetzt eine Verbesserung auf. Merkt man das?

N2: Deutlich, ja, merkt man deutlich. Und es ist ja so, dass es die Massenquartiere nicht mehr gibt, Gott sei Dank. Weil eben keine Flüchtlinge mehr kommen.

Interviewerin: Die Erstaufnahmezentren.

N2: Die Erstaufnahmezentren, ja genau. Und, dass jetzt die Verteilung viel besser passiert eben in die einzelnen NGOs. Die bauen auch jetzt Wohngemeinschaften oder Wohnheime auf, die dann auch für einen längeren Zeitraum geplant sind. Da tut sich viel Positives.

Interviewerin: Da müssen ja die Helferinnen auch wieder ein Stück mitwachsen, was dann Anforderungen sind?

N2: Genau, ja genau.

Interviewerin: Und wenn Sie dann konkret in der Supervision sitzen mit einem Team, ist da irgendetwas, wo Sie sagen, die Helfer sind belastet, wegen sekundärer Traumatisierung – möglicherweise – ist bei Ihnen auch irgendetwas, was so etwas wie Übertragung vielleicht sein könnte, oder Sie merken, das ist schon für mich selber sehr belastend, oder ich spüre das atmosphärisch?

N2: Sie meinen jetzt von den Mitarbeitern?

Interviewerin: Ja, von den Mitarbeiterinnen.

N2: Ja, das melde ich schon zurück, wenn ich merke in einem Team in einer Supervision gibt es eine extreme Schwere bis hin zur Ohnmacht, dann gebe ich das in der Supervision zurück und sag, ja, ich sehe gerade, wenn ich jetzt so in mich, so meine Gefühle, das sag ich dann offen, dann merke ich, dass hier eine wahnsinnige Schwere, die mich auch lähmt, oder handlungsunfähig macht und gebe das dem Team zurück und sag: Woher kommt das jetzt?

Interviewerin: Sie sagen, Sie merken sehr wohl was. Ist das anders, oder haben Sie einen Vergleich? Sie werden wahrscheinlich in der Psychiatrie auch supervidieren, da ist es ja auch sehr schwer, nehme ich an. Aber ist es im Flüchtlingsbereich wieder anders, andere –

N2: Naja, im Flüchtlingsbereich, denke ich mir, ist das Fremde sozusagen das Thema. Das für mich fremde. Dass wir da Menschen begegnen, die ja ganz anders ticken, als wir und wo man sehr viel Verständnis, sehr viel Bereitschaft voraussetzen muss, sich darauf einzulassen, auf die Begegnung mit dem Fremden, ja. Und, und, und da, da ist gut, immer wieder in sich zu hören und es auch den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, was löst das alles in mir aus und welche Unsicherheiten löst das aus und wie können wir *gemeinsam* (Anmerkung: extra betont) sozusagen, da eine Lösung finden. Das ist der Unterschied. Bei Supervisionen mit ah, ah, Therapeuten, die mit Österreichern arbeiten, muss man nicht viel erklären. Da gibt es einen Konsens von beiden Seiten über den Patienten und das Wissen um seine Welt. Da ist sozusagen, da fällt das sozusagen komplett weg. Mit Flüchtlingen muss man sehr schauen: Woher kommt der, was hat der für eine Vorgeschichte, wie lebt der, ist er hier eingebettet in eine Community, oder nicht, ist er ganz allein hier, oder nicht -

Interviewerin: Also, da gibt es ganz viel Edukation, interkulturelles Wissen und Gespräche darüber auch in der Supervision –

N2: Ja, richtig. Da gibt es ganz, ganz viel auch darüber. Und, was vielleicht auch ganz wichtig ist in der Arbeit: Man muss wissen, aus diesem Kulturkreis reden Flüchtlinge nicht über Intimitäten und Persönliches, das ist ein Tabu. Und sie auch da auszufragen ist ein Tabu. Also Sie können jetzt nicht eine afghanische Frau – außer es gibt ein sehr großes Vertrauensverhältnis über längere Zeit und man ist Frau wahrscheinlich zu Frau – Sie können sie nicht jetzt fragen, also wie oft in der Woche sind Sie von Ihrem Mann vergewaltigt worden, das kann man nicht fragen. Die würden auch keine Antwort geben. Man weiß es, aus den Andeutungen, aber eine Frau würde das nie sagen. Nie, über Sexualität wird nicht geredet. Also, das sind so Sachen, die man wissen muss.

Interviewerin: Die dann auch in der Supervision besprochen werden.

N2: Die dann auch in der Supervision besprochen werden.

Interviewerin: Darf ich noch kurz fragen: Was nehmen denn die Helferinnen, die Helfer, vielleicht auch Sie als Supervisor, für Möglichkeiten wahr, dass sie sich entlasten? Was sind Ressourcen für Ihre Helfer hier?

N2: Na eben diesen Austausch im Team, der wöchentlich stattfindet. Also es findet wöchentlich eine Teaminterview statt, das ist das um und auf. Und sonst, glaube ich sucht jeder für sich selber in irgendeiner Form, also was ich merke, ist, dass unsere Mitarbeiter sich wahnsinnig identifizieren und engagieren, manchmal zu viel und da muss ich immer bremsen. Gerade jetzt haben wir eine Kollegin supervidiert, die wirklich mit einer Patientin seit sechs Jahren belastet ist, wo kein Fortschritt und keine Verbesserung ihres Zustands, also eine der Schwersttraumatisierten die wir haben, also die hat miterleben müssen, wie neben ihr ihre Eltern ermordet worden sind und sie ist dann mehrmals vergewaltigt worden und, und, und – ah, da geht nichts weiter würden wir jetzt sagen, seit sechs Jahren, aber die Kollegin ist so dermaßen in dem Fall drinnen, dass sie es eben schon fürchtet, wenn die wiederkommt, weil sie wieder Angst hat, was ist heute wieder Thema, wie dissoziiert sie heute wieder, und da war es klar, dass man die entlasten muss und abziehen muss. Zwar jetzt nicht komplett, weil das wäre ein Riesenbruch auch für die Patientin, aber dass man da einen Kollegen zur Seite stellen muss, mit dem sie sich abwechselt, weil die so überflutet ist von dieser einen Patientin, dass sie das wirklich, sie sagt, sie träumt davon, und wenn das passiert dann muss man sofort eine Entlastung

schaffen und den abziehen oder eben eine Lösung finden, dass der nicht sozusagen so in vorderster Front mit dieser einen Patientin. Das ist eine Aufgabe in der Supervision, das ganz deutlich zu machen und auch die Rückmeldungen von den anderen Kolleginnen dazu, auch die anderen Kolleginnen haben gesagt, du bist zu nahe und oft ist es schwer jemanden zu überzeugen, weil ja wirklich eine Beziehung vorhanden ist und weil sich diese Kollegin so wahnsinnig verantwortlich für diese Frau gefühlt hat. Aber es wurde deutlich, dass es jetzt nicht um die Frau geht, sondern um sie. Weil, der kann man nicht helfen. Die ist so schwer traumatisiert, dass sie sich entweder irgendwann umbringt, oder so bleibt wie sie ist: mit einer ständigen Dissoziation, mit ständigen flashbacks. Egal was man für Medikamente gibt, egal was - das gibt es auch, zu akzeptieren, dass man gewissen Menschen nicht helfen kann. Dass wir an eine Grenze kommen, wo sich nichts ändert, wo man halt nur begleiten kann.

Interviewerin: Also, das ist wahrscheinlich auch Thema der Supervision, nehme ich an, dieses Unfassbare aushalten –

N2: Grenzen aufzeigen, ja.

Interviewerin: Das man sagt, jetzt wird doch wer abgeschoben, der eigentlich schon fast integriert ist, bei den UMF –

N2: Das ist das Schlimmste, da haben Sie Recht, das ist für ein Team und speziell für den Bezugsbetreuer das Schlimmste, wenn wir das erleben muss. Aber das muss man aushalten.

Interviewerin: Abschiede –

N2: Ja, aber das muss man aushalten lernen.

Interviewerin: Darf ich Sie als letzte Frage noch fragen: Diese Mitarbeiter, haben die zum Teil selber Migrationshintergrund, oder gibt es Dolmetscher?

N2: Dolmetscher, ja, danke für den Punkt. Das ist ein ganz wichtiger Punkt: Dolmetscher. Es bringt wenig, ohne Dolmetscher zu arbeiten, wenn die Bewohner noch wenig oder nicht Deutsch sprechen. Dann muss man sich einfach, ja, finanziell das leisten können von einer Trägerorganisation, dass man diese Dolmetscher holt und bezahlt. Wir arbeiten mit Dolmetscher in den jeweiligen Sprachen, die da gefordert sind. Wir wissen genau, wer wann zu uns kommt, welcher Dolmetscher erforderlich ist. Das ist zwar ein organisatorisch hoher Aufwand, aber bringt lange Sicht enorm viel, weil was ich jetzt erlebt habe bei einer weiblichen Patientin, die kam zum Erstkontakt zu mir, eben mit Dolmetscher, in dem Fall war es Farsi und wir haben sie gefragt – sie ist seit zwei Jahren da und sie hat das was die meisten eben haben – Flüchtlinge – extreme somatische Beschwerden, Kopfschmerzen ständige, Ganzkörperschmerz, Darmgeschichten etc., Klassiker, haben wir schon Hinweise Trauma, ja und dann habe ich sie gefragt, ob sie vorher schon bei einem Arzt und dann hat sie gesagt, ja, sie war bei drei Ärzten und hat von diesen drei Ärzten drei verschiedene Antidepressiva verschrieben bekommen, die sie alle drei schluckt, was ein Wahnsinn ist. D. h. man kann jetzt gar nicht unterscheiden, sind ihre Symptome sozusagen Nebenwirkungen dieser Psychopharmaka. Und warum passiert das? Weil kein Dolmetscher bei den Ärzten dabei war. Weil der nur sozusagen mit Hand und Fuß versucht hat, aha Kopfweg, oder Depression, oder nicht schlafen, und dann schreibt er schon das Rezept auf. Solche Dinge passieren laufend. Das erzählen auch die in den Heimen, die Mitarbeiter, dass dieses Doktorshopping enorm – speziell bei praktischen Ärzten – weil eben die meisten wegen somatischen Beschwerden zu dem Arzt gehen und der schreibt halt dann was auf und wenn es nichts hilft, geht er zum nächsten Arzt und wenn es da nicht hilft zum dritten zum vierten und alles nicht mit Dolmetscher.

Interviewerin: Und sind die Dolmetscher dann auch speziell ausgebildet?

N2: Ja, wir schauen genau, dass sie –

Interviewerin: Und auch supervidiert?

N2: Ja, auch supervidiert. Wir schauen, dass es Vor- und Nachbesprechungen gibt – ah und, und die haben inzwischen schon sehr viel Erfahrung und wissen genau. Was nicht geht ist natürlich, wenn sich Dolmetscher und Bewohner kennen, oder aus dem gleichen Kultur, muss man leider dann abziehen, weil der Bewohner, oder der Flüchtling nichts sagen wird, weil er Angst hat, dass das weitergegeben wird. Das ist auch etwas, was zu beachten ist. Speziell z. B. bei der tschetschenischen Community. Die Tschetschenen wollen keine tschetschenischen Dolmetscher, weil die sagen das sind Spitzel vom Kadyrow, oder sie unterstellen es ihnen. Ob sie es jetzt sind oder nicht, aber es gibt viele Spitzel hier vom Kadyrow, von diesem Diktator in Tschetschenien, d. h. die reden nur mit russischsprachigen Dolmetscher, die sozusagen nicht aus Tschetschenien sind. Und das kann in anderen Geschichten, also bei anderen Ländern auch vorkommen. Das muss man auch beachten.

Interviewerin: Wird schwierig sein, dass man Dolmetscher findet, die nicht selber auch eine Fluchtgeschichte haben, die mit Trauma verknüpft ist.

N2: Sehr schwierig, ja. Aber das ist auch ein Aspekt der zu beachten ist, dass man bei der Dolmetscherauswahl immer auch hinterfragen muss und auch den Patienten fragen muss, kennen Sie den Dolmetscher oder nicht, ja.

Interview mit N3

(Durchgeführt am 20. April 2017.)

Interviewerin: Ich beschäftige mich in meiner Abschlussarbeit in der Supervision mit dem Bereich Flüchtlingshilfe, professionelle Flüchtlingshilfe, weil das auch der Bereich war, wo ich als erstes Aufträge bekommen habe. Die Ausbildung ist auch praktisch angelegt, wo man begleitet Prozesse Da habe ich mir gedacht, so als Neo-Supervisorin, mich bewegt da viel, ich bin ja sonst auch systemische Therapeutin und ich habe mir gedacht, was läuft denn da eigentlich, was ist da atmosphärisch im Raum und dann habe ich begonnen, mich mit Übertragungsphänomenen zu befassen und mich zu fragen, ob Supervision anders ist in Feldern, wo Helfer mit vielen traumatisierten Menschen zu tun haben? Das ist meine Frage, ist da irgendetwas anders, in dem Feld wo man mit geflohenen Menschen zu tun hat, die ja ganz oft auch traumatisiert sind, ist da irgendetwas anders, wenn man Helfer supervidiert? Sie arbeiten ja auch in dem Feld, haben Sie da Einzelsupervision oder Teams?

N3: Beides. Interessant ist, ja, jeder sucht sich den eigenen Bereich wo er arbeitet. Nicht jeder Supervisor supervidiert Kollegen, die in dem Bereich arbeiten. Das ist das Eine. Und das ist auch kein – irgendwie – ich denke mir, das hat mit unserer eigenen Geschichte, wo in welchen Bereich wir arbeiten, wo wir tätig - sind zu tun. Viele von uns kommen während der Ausbildung oder dann während ihrer Tätigkeit darauf, warum wir dort sind, wo wir sind. Und warum es gut ist draufzukommen ist, weil wir dann auch eben das als Ressource verwenden können, für uns selbst und dann wiederum für den Bereich wo wir arbeiten und für die Kolleginnen. Also dieser Transfer an Wissen ist ja bereichernd für uns selbst und dann auch für unsere Kolleginnen. Ahm, und somit bin ich dann schon bei der sogenannten Übertragung, oder sekundären Traumatisierung, d. h. wie viel von meinem eigenen ich ist dann drinnen – und das merke ich schon, dass bei mir als Supervisorin, mein ich auch sehr stark beteiligt ist, meine eigene Geschichte, und somit auch von meinen Kolleginnen, die in diesem Bereich arbeiten. Und, ahm, wenn wir dann in der Arbeit methodologisch als zwei auftreten – sag ich mal, ja – diese Anteile reinlassen, merke ich, dass diese Form von der Dissoziation etwas Positives ist in der Arbeit dann, in der Supervision, entlastend, wenn man dann aus dieser, bewusst aus dieser, aus den Flashbacks, aus den sekundären Traumatisierungen, immer das ist, aussteigt. Was anders ist? Oder fragen Sie jetzt weiter, wo sind Sie jetzt in Gedanken?

Interviewerin: Ich bin jetzt ganz bei Ihnen, wo Sie sagen, Sie nehmen das wohl mit, Ihre eigene Geschichte, aber distanzieren sich sozusagen auch wieder davon, so habe ich das jetzt verstanden, so dass Sie sich wieder auf die Rolle der Supervisorin besinnen, oder auch klar trennen: Was ist da jetzt meine Geschichte, oder was triggert mich jetzt und wie sehr -

N3: Ja, die eigene Geschichte ist immer mit, ja immer mit. Das ist mein innerer Berater oder Beraterin, der immer da ist. Und es ist ganz gut, dass ich diesen – bei mir habe - ihn bei mir spüre und im Dialog bin, damit ich es verstehe, damit ich ein- und aussteige. Weil die Bewegung ist dauernd bei jeder Frage, immer wenn ich auf die Metaebene raufkomme, runtergehe, ist immer da, ja. Und ich denke mir, dass das Betreten dieser Bewusstseins Ebene – das ist in der Arbeit mit Flüchtlingen, also für mich enorm wichtig. Ob als Therapeutin oder als Supervisorin, weil da bin ich in drei verschiedenen Ebenen drinnen. Es hat mit Polysystemen zu tun und - ahm, und ich sage Ihnen warum: wenn ein Flüchtling vor mir steht am 20. April 2017, ist die Frage, mit wem spreche ich da, spreche ich da mit dem Körper, der vor mir da ist, oder mit all diesen Anteilen, sequentiellen Anteilen, die da hinten stehen und mit wem rede ich da? Und wenn ich es mir einfach

machen will, rede ich nur mit ihm. Das ist es aber nicht. Die Frage ist, wenn ich – wenn jemand mit mir spricht und ich eine Antwort gebe und dann eine Frage stelle, an wen ist diese Frage gerichtet? Wer ist der, der jetzt hier in Wien ist, oder noch in Griechenland ist, oder in Italien, oder auf einem Boot ist, oder noch zuhause ist, oder, oder, oder, ja? D. h. da präsentiert sich ein Publikum von Menschen. Nur der, der vor mir steht ist Flüchtling, ob anerkannt oder nicht anerkannt – und das hat wiederum mit mir zu tun. Es ist immer ein Spiel, es ist fast so wie mein Publikum. Es ist wichtig, dass ich als Supervisorin, so wie ein Orchesterdirektor weiß, okay, ich manage das Ganze, und es läuft schon, ich merke schon in der Supervision, es läuft schon Gefahr, dass, dass wir uns in dieser Mehrschichtigkeit verlieren. Auch diese Bedürftigkeit, und in dieser politischen Ohnmacht, all dieses, weil hinter mir, ich stell mir vor, ich bin Supervisorin, aber ich vertrete auch – vertrete nicht – aber bin ein Teil dieser Politik dieses Landes und das heißt, wie viel Handlungsradius habe ich, ahm, wie kann ich, wie darf ich sie darüber hinausbegleiten. Da steht mein Alter Ego auch da, dieses Leid. Also Mitleid finde ich, Mitleid ist für mich kein Teil wo ich, in der Supervision, wo ich darauf Acht gebe, dass die Kolleginnen nicht im Mitleid verschwinden, sondern dass sie mitfühlen, weil sonst sind sie weg. Und ich merke, dass sie – ich habe sehr viel mit Hemayat gearbeitet, das ist – es sind richtig engagierte Kollegen, Kolleginnen, sehr idealistisch, also es ist unglaublich und nach einer bestimmten Zeit, am Ende des letzten Jahres, war so etwas von Leere, ja, wie viel nicht Machbares da ist.

Interviewerin: Leere im Sinne von: Die Menschen waren innerlich leer?

N3: Leer, ja. Weil die Rahmenbedingungen nicht stimmen, weil Rahmenbedingungen in Bezug auf Örtlichkeit, zeitlicher Struktur nicht stimmig sind. Weil sie einen genauen anamnestischen Diskurs vor sich haben sollten, weil das interprofessionelle Team nicht ganz das ist, was sie bräuchten. Weil auch die Gelder immer weniger werden, obwohl die Politiker etwas anderes sagen – jetzt nicht mehr. Weil, weil ich glaube, dass einige der Supervisorinnen nicht -, nicht -, es nicht ertragen können.

Interviewerin: Es nicht ertragen zu können, nicht helfen zu können? Diese Hilflosigkeit mitzutragen? Oder diese Ressourcenknappheit, oder –

N3: Also, angenommen der Rahmen wäre gegeben, ist die Thematik ein Hammer. Weil es sind so viele Themen, mit denen die konfrontiert sind, es ist nicht die Mehrfachmigration, es ist nicht nur Folter, es ist nicht nur Trauma, es ist das Alter, das Geschlecht, es ist so viel Übertragungsfläche da, das ist unglaublich. Und auch, was alle sagen oder fragen – letztendlich – ist auch, in welche Richtung gehen wir? Wo gibt es eine Möglichkeit der Besserung? Und das ist das, was die Kolleginnen sagen. Die Leute glauben: Jetzt bin ich in Österreich. Es beginnt. Es beginnt nichts. Oder: Ich bin angekommen. Nein. Nein. Also, ihnen klarzumachen, du bist nirgendwo angekommen. Du bist in einer Illusion gelandet. Und sie sind Träger dieser Illusionen. Und sie sagen, da treten wir auf als Therapeutinnen und da gibt es einen Arzt und was auch immer. Aber, was passiert dann?

Interviewerin: Und das ist auch das, was es unterscheidet zu anderen Supervisionen, wo Sie sagen es ist so vielschichtig, es sind so viele Themen drinnen, da ist auch noch das Gesellschaftspolitische?

N3: Naja, es hängt davon ab, wie soll ich sagen, Supervisionen – ob es jetzt Spitäler sind, oder Privatwirtschaft, oder andere NGOs, es ist so, dass die Kolleginnen auf etwas zurückgreifen können, auf etwas, das wichtig ist, wenn man arbeitet, dass der Klient das Gefühl hat, man kann irgendwo zurückgreifen. Wenn die Kolleginnen in der Supervision sagen, sie können nirgendwo zurückgreifen, es gibt nichts, im Gegenteil, das Zurück ist sehr präsent, aber gleichzeitig kann man nicht zurückgreifen, es gibt keine Ressource. Kein Potential. Und das macht ein bisschen diese Ohnmacht und diese Aussichtslosigkeit der

Kolleginnen, wie tu ich weiter? Viele sagen, ich fühl mich so – fast wie ein Pot – ein Gefäß, ich werde beladen, beladen, beladen, der Klient kommt das nächste Mal, beladen, beladen, beladen, dann beim dritten Mal: beladen, aber dann ist die Unzufriedenheit der Flüchtlinge. Es verändert sich so wenig. Die Schritte sind so gering. Weil sie, ahm, weil sie Wunschvorstellung und Realität nicht unterscheiden können. Sie haben geglaubt, wenn ich von dort weggehe, wird es besser. Es ist de facto besser, aber nicht dort, wo sie gerne wären. Und das was hier ist, lässt das nicht wettmachen für das, was sie verloren haben. Und dazwischen gibt es die Therapeutin, die sagt, was mache ich damit? Und da meiner Meinung nach ist dann der Selbstauftrag der Kolleginnen, die dann in dieses private Ich – bei so viel Leid – reinverschwinden und sagen, da muss ich zu dem was tun, darüber hinaus, ja.

Interviewerin: Also dann wieder so ein Überengagement?

N3: Ja, genau.

Interviewerin: Also, das sind dann auch die Themen in der Supervision, das Überengagement, das so beladen werden und trotz Hilfe Stagnation so stark zu erleben? Sind das die Hauptthemen?

N3: Ja. Also, sie übernehmen sehr stark die negative Befindlichkeit der Klienten.

Interviewerin: Also, auch im Sinne von Belastungsfaktor?

N3: Ich rede gar nicht von den Bildern.

Interviewerin (gleichzeitig): Also, Übertragung? Das Atmosphärische?

N3: Total, so, was ist jetzt. Ja, eins ist sicher, diese Fließbandtätigkeit, die viele Kolleginnen haben, wo ein Klient nach dem anderen kommt. Anamnese, Erstgespräch, der nächste kommt, dann der nächste, manche haben bis zu acht Erstgespräche pro Tag. Das war im vorigen Sommer sehr dicht. Dann werden einzelne Termine ausgemacht, dann kommen die Klienten nicht, weil, wir wissen, sehr traumatisierte Menschen haben keine Zeitdiktion und keine Raumdiktion, also sie sind lose, ja – im wahrsten Sinne des Wortes – und dann warten die Kolleginnen und Kollegen und die Klienten kommen nicht. Dann läuft, also bei den Einzelnen ein eigener Film ab: Wo ist er oder sie, ist was passiert? Ahm, nicht-Einhalten von Terminen oder zu spät kommen ist nicht selten. Ahm, das ist auch so, einen Rahmen bieten, der nicht zu geben ist. Die Losigkeit erlaubt keinen Rahmen. Also es sind sehr viele Faktoren.

Interviewerin: D. h. in der Supervision managt man dann dieses Unmanagebare?

N3: So ist es. Auch in der Sprache. Eben. Auch das Managen der Struktur. Also, Termine werden nicht eingehalten, halb eingehalten, verkürzt, dann Arbeit mit Dolmetschern. Das ist auch immer wieder ein Thema in der Supervision. Wie bringe ich das sogenannte dritte Element hinein in das Setting. Wie viel Störung bringt das rein, oder wie viel Nähe erzeugt das? Und dann gibt es ganz, in der Supervision interessant ist es dann, die Kolleginnen wollen ganz basic, Anleitungen haben, nach richtig tragfähigen Strukturen. Also, wir bereden oft ganz banal: Setting, ja. Setting. Damit die Kolleginnen das Gefühl haben, wenigstens ich bin gesettelt und kenne mich aus. Von: Wie mache ich die Tür auf? bis: Wie gebe ich die Hand, gebe ich nicht die Hand, wo sitzt wer, die Sitzposition, wo sitzt der Dolmetscher, die Dolmetscherin, wann hat wer zu reden, wer hat das letzte Wort, ob die Dolmetscherin dann darüber hinaus mit den Klientinnen sprechen darf, wie viel, oder nicht? Also dieses Rahmenverhalten ist sehr, also fast antipodisch zu dieser Losigkeit. Das sind einige dieser ganz großen Themen. Die Supervisandinnen fordern das ein.

Interviewerin: Also, Struktur schaffen?

N3: Ja, total. Total, ja.

Interviewerin: Und reden Sie, wenn Sie von Supervisandinnen reden – die Teilnehmerinnen sind Therapeutinnen und Therapeuten?

N3: Ja.

Interviewerin: Ganz parallel eigentlich zu Sozialpädagogen. Da geht es auch ganz viel um Regeln und Struktur.

N3: Und das erlebe ich anders als in anderen Berufen. Also Arbeit mit Flüchtlingen, und ich sag immer, also, wenn eine Struktur sehr groß ist, muss ich stringierend arbeiten. Wenn Menschen – oder wenn ich sehr unstrukturiert bin, dann muss ich Struktur reinbringen. Wenn ich zwänglerisch bin, muss ich schauen, dass ich erweitere. Und so ist es mit Systemen. Und Sie haben mit – in der Arbeit mit Flüchtlingen – sehr breiten Systemen zu tun. Letztendlich müssen Sie in der Reduktion arbeiten. Um in der Reduktion zu arbeiten, muss ich mich selbst in der Reduktion befinden. Und das ist eben das: Strikte Anweisungen. Bis wohin: Gibt es Wasser, oder – wir machen richtig aufstellungsmäßig, oder mit Gläsern, wer sitzt wo. Und was spreche ich an, auch in der Sprache sehr stark. Ja. Also, in der Reduktion, finde ich gut. Weil es ist, es ist sehr viel. Auch im Schweigen ist sehr viel da. Da tun sich sehr viele Kolleginnen auch schwer. Das Schweigen als Kommunikationsmittel, das angebotene Schweigen, als auch, als nicht-anders-Können bei Flüchtlingen, dass ist die Traumatisierung. Es gibt Schweigen als Mittel des Sprechens.

Interviewerin: Ist das viel Thema in der Supervision, das Fremde, die kulturellen Unterschiede, oder wie Sie sagen Sprache: Schweigen, als Mittel des Sprechens?

N3: Ja, ... ja, Themen sind die Begegnung mit dem Fremden, das Fremdgeboren-Sein, das Fremdsein, ahm. Und wie viel muss ich von einer Kultur wissen, um zu verstehen. Und wie viel muss ich nicht wissen, um noch besser zu verstehen. Was hindert mich, in dem ich weiß? Ahm. Themen sind sicher dieser Umgang als Frau, also wie gehe ich mit Männer, mit Flüchtlingen die Männer sind, junge Männer, alte Männer, dann, also, Hierarchie, archaische Strukturen, bis ganz basic, wie ziehe ich mich an, meine Körperhaltung, Handgeben oder nicht, ahm, bis hin, eben Abwertung, Wertung, und Abwertung sind sehr stark Thema, bis hin: Ich bin ein Gefäß, für alles was sie mitbekommen haben, es wird abgeladen. Thema ist alles bis hin zu Folter. Und da merke ich, wie es einfach zu viel ist, weil nicht einmal das Vorzimmer unseres Gehirns hat so viel Platz, wir können uns gar nicht vorstellen, was diese Menschen durchgemacht haben, und das in einer dosierten, also selbst zu dosieren, also ich merke, dass es Kolleginnen schwerfällt, zu sagen: Stopp, für mich ist es genug. Ja, was ich sagte, wenn die Systeme so groß sind, so breit sind, bedarf es nach einer Restriktion, aber auch nach einer ich-Restriktion, wo ich sage, wenn ich zu viel frage, dann sagen Sie mir ruhig nein, heute ist es mir zu viel, weil das ist mein Job, zu fragen. Und wenn Sie mir zu viel erzählen, ist es auch mein Recht zu sagen, es ist mir zu viel. Und dieser Austausch fehlt oft. Das wird mir oft erzählt, dass Kolleginnen sagen, da hätte ich Stopp sagen sollen.

Interviewerin: Das heißt, dass sie es zu spät merken?

N3: (Zustimmendes mhm). D. h. meist merken sie es dann am Abend. Zuhause, dann sind sie in der Dusche mit der ganzen Klientel drinnen. Dann ist es zu viel. Dort wo sie die Kontrolle nicht mehr haben. Also, Themen sind sehr stark, was mir jetzt so einfällt, Kolleginnen, die sagen, das Leben hier als Frau nach dem Ganzen, nach der Fahrt ins gelobte Land, viele Frauen hier setzen oft fort, was ihnen widerfahren ist. In der Prostitution, in der Vernachlässigung des eigenen Seins, ob es Alkoholabusus ist, Tabletten, also das ist Thema, wo die ich-Übertragung, die Gegenübertragung stark ist.

Interviewerin: Sie haben vorher auch gesagt, von den Helferinnen, in der anderen Organisation wo sie tätig sind, das sind sehr engagierte Helferinnen. Gibt es da eine bestimmte Helferpersönlichkeit? Sie sagen, natürlich hat es etwas mit der Biografie zu tun. Gibt es auch viele muttersprachliche Therapeuten, Therapeutinnen, eigene Migrationsbiografie?

N3: Meistens. Es gibt die äußere Migration, was wir als tatsächliche Migration sehen. Dann die innere Migration, also weg vom Familiensystem. Wo man sich bewusst distanziert. Ahm, was ich interessant finde, ich habe eine Gruppe wo drei Kolleginnen aus Österreich stammen, aus einem Bundesland wo der Nationalsozialismus ziemlich zuhause war und noch immer ist, und diese drei, in dieser Gruppe haben sich dort entdeckt, haben sie sich innerlich, in einer inneren Migration distanziert von den Ahnen, die sehr tätig waren. Also, ja das auch.

Interviewerin: Also, immer irgendwie dieses Thema mit im Spiel.

N3: Ja, das Thema ist da. Und ich würde sagen, Migration verstehen heißt, ich weiß was es bedeutet nicht mehr dort zu sein, von wo ich stamme. Oder, ich weiß, was das heißt, von so einer Befindlichkeit zu kommen. Und, ja. Das ist das, wo ich für mich, das Aha war sehr stark, wo ich voriges Jahr sehr intensiv mit der Situation gearbeitet habe, mmh.

Interviewerin: Ich gehe gerade innerlich ein Team durch und habe so das Gefühl, jetzt wo Sie das so erweitern, also nicht nur die äußere Migration, dass das auf viele Helferinnen zutrifft. Das sind jetzt nicht unbedingt Therapeutinnen.

N3: Und migriert ist jeder. Ich stelle immer die Frage: Wer von Ihnen hat schon eine Migration hinter sich und das ist so interessant. Wenn ich so einen Vortrag halte, dann ein, zwei, letztens waren über 40 Leute, waren ein, zwei, die aufgezeigt haben, sie sind aus Deutschland. Und dann frage ich, sind alle Wiener hier, nein, aus Oberösterreich, nach Wien migriert. Und dann sage ich, Sie wohnen im gleichen Bezirk ihr ganzes Leben? Migrare heißt Bewegung, von b nach c. Auf einmal haben alle aufgezeigt. Alle haben gewusst, was es heißt, ich lasse etwas zurück, und das ist das, was ich eingangs gesagt habe. Gut zu wissen ist, welcher Anteil von mir ist da und dieser Teil spielt mit welchem Anteil von dieser Person jetzt. Und da ist die Möglichkeit sich zu begegnen. Weil zu wissen heißt, sich zu bewegen und was habe ich dort zurückgelassen als Teil von mir, hilft mir zu wissen, welcher Teil, von was für einem Schmerz spricht diese Person, die mir gegenüber sitzt, weil sie es nicht mehr hat. Ja. Und, mhh. Ich rede jetzt nicht von gezwungener, freiwillig oder unfreiwillige Migration. Denn nicht einmal die Freiwillige ist eine Freiwillige, ja.

Interviewerin: ... ist ja oft eine Delegation.

N3: Wie? Ja, die Leute sagen ich bin freiwillig ausgewandert, migriert, weil ich dort den besseren Job habe. Dann sage ich, dann bist du ein Wirtschaftsmigrant. Da gibt es die Liebesmigranten, weil ich eine Frau kennengelernt habe, und dann gibt es die, die Studienmigranten, das sind alle bewegte Menschen.

Interviewerin: So wie Sie das jetzt beschreiben, ich denke mir, dieses, so sich bewusst zu sein, welche Facette spricht mit wem, das hört sich ja nach ganz viel notwendiger Erfahrung an, oder? -

N3: Ja.

Interviewerin: Und im Flüchtlingsbereich, so ist für mich der Eindruck entstanden, arbeiten auch sehr viele junge Menschen, mit wenig Erfahrung. Oder viele Ehrenamtliche, die haben dann angefangen hauptamtlich zu arbeiten. Das ist irgendwie gefährlich, oder?

N3: Nein, es ist nichts gefährlich, meiner Meinung nach. Zweitens, wenn ehrenamtliche Menschen das tun, bedarf es nach einer Struktur, wo sie aufgefangen werden und sie ihre Gefäße entleeren können, dass sie nicht nach Hause mitnehmen, also Supervision. Ahm, Supervision, da verstehe ich sehr viel, auch Selbsterfahrung, also gekoppelt. Drittens, der Mensch ist dort nicht geboren, wo er den Job bekommt, sondern wir sind so alt und älter, als unser Geburtsdatum. Und das ist das Wesentliche für mich. Weil auch ein junger Mensch mit 25, der beginnt mit Supervision, ist nicht sag ich mal, jung für Supervision, sondern hat das Ganze, was er mitnimmt. Deswegen Bewusstsein, welcher Anteil von mir spricht, weil wenn ich mit 18 migriert bin, weiß ich mehr als ein 50-Jähriger, der nicht diese Erfahrung hatte. Das ist für mich eine Erfahrung, die ich in den letzten Jahren in dieser transgenerationalen Geschichte mehr und mehr entdeckt habe. Welches Ich spricht, also Sie kommen jetzt zu mir, weil ich die bin jetzt in der Rolle, aber, alle diese Antworten geben viele Anteile von mir.

Interviewerin: Ich verstehe, was Sie meinen und das ist ja eine spannende Sicht der Dinge. Es gibt ja so viele mini- und semiprofessionelle Helfer. Also Sie sehen es offener. Nämlich, die bringen ja zum Teil mehr mit, als wir die ausgebildet sind?

N3: Schauen Sie, es gibt autistische Gelehrte und empathische Analphabeten. Also, es gibt, also bei uns heißt es, er war so empathisch, obwohl er so ein einfacher Mensch ist. Nein. Das ist trügerisch. Je mehr ich mich meiner Rolle bediene, desto unsicherer bin ich. Und ich finde – gestern habe ich eine Supervisionsgruppe gehabt. Ahm, wo, es waren Ärzte, sie hatten die Diskussion: Wie schaffe ich in kurzer Zeit so viele Leute durchzu- also medizinisch anzuschauen? Ahm, und das am Ende des Tages viele sagen, ich habe das Gefühl, es ist nichts passiert. Ja, die Leere ist da, weil ich so wenig mitgeben konnte. Und wie kann ich, ähm, mit Menschen in Kontakt treten, oder das Gefühl haben, woran merke ich es, oder woran merkt der Mensch vis a vis? Und es ist so schwierig, weil die haben sagen wir fünf Stunden Zeit. In diesen fünf Stunden haben sie so x Menschen, die sie einfach durchgehen. Die Zeit ist eine Erfindung. Es gibt kein Anfang und kein Ende. Deswegen sind wir gescheit, haben wir Kalender und Uhr erfunden. Aber wenn Sie als Flüchtling zu mir kommen, syrischer, oder ich arbeite viel mit Roma und Sinti. Ihre Uhr funktioniert anders als meine Uhr. Wo treffe ich mich, das ist auch eine Diktion. Wo treffe ich Sie, wenn Sie ...- Flüchtling heißt, von wo kommen - Sie, wo sind Sie noch, wenn Sie da sind. Und es gibt diese time-bowls, das ist, touch the time, d.h. wenn Sie zu mir kommen, heißt es, ich muss Sie irgendwie berühren, damit ich weiß, Sie haben jetzt Kontakt zu mir. Und zwar auch ohne Dolmetscher. Ahm, d. h. etwas an Ihnen, es ist interessant ich sehe Sie, und Sie sagen ja, aber manchmal habe ich nicht einmal Zeit die Hand zu geben oder sie anzuschauen, ja, da habe ich keine Berührung, da habe ich keinen Kontakt, da habe ich keine Begegnung. Und die Hand zu geben ist eine Mikrotime, da bin ich ganz bei Ihnen. D. h., wenn Sie ein Flüchtling wären, dann würde ich Ihre Strümpfe sehen und würde sagen, he, Sie haben aber interessante Strümpfe heute an. Es ist sehr faschingshaft, oder wie das Meer. Oder wenn Sie vom Meer kommen, würde ich sagen, das erinnert mich an Smaragde – Sie würden reagieren. Und da können wir dann beginnen. Ich habe mit diesem Satz – 20 Sekunden – 10 Sekunden, aber wir kommen in Kontakt.

Interviewerin: Sie nehmen war und Sie sehen und dann beschreiben Sie?

N3: Erstmal sehen, dann kann ich sagen, du hast eine Grenze und ich hab eine Grenze und was machen wir heute. Und das ist, und die Arbeit, die diese Leute machen, ist so viel in so kurzer Zeit und wir wollen so viel geben und so wenig Zeit. Das Gefäß ist so klein und das Ganze so groß.

Interviewerin: Es genügt nie?

N3: Es genügt nie. Aber ich denke mir, Selbstschutz. Ich versuche mit dem zu arbeiten, was da ist. Nicht mit dem, was nicht da ist.

Interviewerin: Weil das ist müßig.

N3: Es ist nicht da und Antizipation der Gedanken. Wenn ich sage, ich habe heute für Sie 10 Minuten Zeit, ich werde daraus das Beste machen.

Ich finde, dass die Indianer sehr interessant sind. Die Indianer sagen, der Körper ist wesentlich schneller als die Seele. D. h., wenn der Körper da ist, wo ist die Seele? Wir arbeiten mit dem Körper, deswegen sagte ich, die Anteile. Die Seele ist vielleicht irgendwo hängengeblieben, irgendwo im Mittelmeer. Die Seele ist hängengeblieben, bei einem der sie vergewaltigt hat, die Seele ist hängengeblieben, wo ein Kind eine Mutter hinterlassen hat. Ich arbeite nur mit dem body und vielleicht kommt die Seele irgendwann nach, aber jetzt ist sie noch nicht da, meistens noch nicht da. Und das beruhigt mich. Und ich sage oft den Leuten, was gibt man für existente Struktur, die die Menschen haben. Die Menschen haben vor uns auch gelebt, bevor sie zu uns gekommen sind. Und sie sind nicht nur Flüchtlinge. D. h. die Reduktion, die die Politik macht, die Fremden, die Flüchtlinge, die, die, die – sie haben alle Namen, Vornamen, Geschichten und Biografien. D. h. auch eine Sitzung von 10 Minuten so zu beenden, dass man fragt, wo gehst du danach hin, was machst du jetzt danach?

Interviewerin: Also wieder Struktur und Stabilität –

N3: Ja, genau. Du hast es deponiert. Das Gefäß gebe ich zur Seite und jetzt – was machst du jetzt mit diesen wunderbaren Socken, wo gehst du jetzt hin? Hast du Mittag gegessen, hast du etwas vor, triffst du einen Freund, also einen Teil der Jetzt-Realität hineinzubringen, ein Teil, kann sein ein winziger Teil der Seele kommt ab jetzt hinein.

Interviewerin: Darf ich Sie auch noch etwas Anderes fragen? Wo wir auch schon ein bisschen hingeschaut haben in Richtung Belastungsfaktoren. Gibt es da Spezifische in dem Bereich, wo Sie sagen, die Kolleginnen sind da besonders belastet auf diese Art und Weise?

N3: Was meinen Sie mit spezifisch?

Interviewerin: Da meine ich bestimmte, die in dem Feld Flüchtlingshilfe auftauchen, anders als in anderen –

N3: Bei Kinder, meinen Sie jetzt Themen, was meinen Sie?

Interviewerin: Nein, ich meine jetzt die Helfer, was spüren die für Belastungsfaktoren, aufgrund ihrer anstrengenden Arbeit, z. B. gibt es eine hohe Fluktuation, gibt es viel Burnout, gibt es viel Wechsel, eben weil es sehr anstrengend ist?

N3: Interessant ist, was ich beobachtet habe, entweder werden sie ganz dünn, oder sie nehmen zu.

Interviewerin: Sie lassen sich eine dicke Haut wachsen?

N3: Oder sie verlieren Energie. Sie verlieren sowieso Energie, das merke ich. Also, von der Physionomie gibt es eine Veränderung, die ich interessant finde. Und zwar, seit 2015 habe ich bestimmte Beobachtungen gemacht. Viele, bei Frauen, sie verlieren Gewicht, sie werden dünner. Die Augen werden matter, so ein glasiger, verlorener Blick, das ist sowas, ich übernehme deinen Blick. Dieses Erstarrte, so leer, die Iris wird dünn, der ganze Blick verändert sich, in der Erstarrung. Was ich merke, dass ihre Atemfähigkeit abnimmt, es ist Starre hier (zeigt auf oberen Brustkorb), das sagen sie auch selbst, wir machen oft auch Atemübungen, wo sie sagen hier blockiert es. Und, jetzt muss ich mal nachdenken, ja, zwei Kolleginnen haben zugenommen.

Interviewerin: Also, das macht was mit den Leuten.

N3: Ja, total, also physisch merke ich das.

Interviewerin: Das erschreckt mich richtig, ich habe jetzt gemerkt, wie ich mich anspanne.

N3: Unruhe, sie sind unruhig die Supervisandinnen. Ich hab eine Kollegin vor mir, die ist oft so unruhig und sie braucht auch in der Supervision eine bestimmte Zeit, bis sie runterkommt. Eine innere Agitiertheit ist auch. Und eine immense Traurigkeit. Traurig, ja. Eine aussichtslose Traurigkeit.

Interviewerin: Ist es etwas, was Sie auch wahrnehmen, bei Ihnen, als Supervisorin, Veränderungen, oder wie schützen Sie sich?

N3: Überlegt. Ja, es gibt schon Momente, unglaublich, ich finde es unglaublich welche Arbeit diese Leute machen – und wie wenig - ... ich finde es gibt Menschen in unserer Gesellschaft, die eine so tragende, die so tolle Arbeit machen, sie machen so eine Arbeit für die Gesellschaft, für die Menschen, sie werden so wenig gesehen, so wenig entlohnt, so wenig getragen und wertgeschätzt. Das, wenn das meine Kollegen sind, denke ich, das macht mich traurig. Das wird nicht wahrgenommen, das wird einfach nicht wahrgenommen. Das ist unglaublich. Weil das ist auch Prävention für das, was wir uns womöglich ersparen, zum Teil ersparen werden, was seit dem zweiten Weltkrieg in diesem Land passiert, wegen dem, was die Leute mit sich getragen haben, mit sich tragen und weitergegeben haben. Ich weiß es nicht, die Frage denk ich mir oft. Die Frage stelle ich mir oft, wo ich die Geschichten lasse? Ich habe Rituale, ich habe schon Rituale. Aber mir ist einmal passiert, einmal passiert, dass bei der Dusche, mein Badezimmer war voll von Erinnerungen an Klienten und danach habe ich mir gedacht, das tust du dir nicht an. Einmal, pah. Und die Geschichte krieg ich oft von Supervisandinnen. Und wir sind auch eingeladen – das merke ich bei Kolleginnen – wenn sie Geschichten erzählen, dass ein eigener, innerer Film läuft. Wenn Sie mir was erzählen, woher Sie kommen, was Sie erlitten haben, ahm, sind Sie dann Schauspieler:in meines eigenen Films, da bin ich dann Regisseur:in, da lass ich meine Fantasie weiterlaufen. Und das dreh ich ab. Und da gebe ich auch die Empfehlung, das ist wie ein Fernseher: abdrehen! Das machen wir. Wir sind dann Regisseur:in, das machen wir, wir setzen fort. Ja, ich kenn's, ich kenn's, aber – ich muss lächeln, weil ich habe meine erste Arbeitserfahrung in dem Bereich und habe meine erste, wirklich, das war die beste Schule, die ich jemals bekommen habe. Wahrscheinlich profitiere ich jetzt bewusst von damals. Ich habe damals mit Ausschwitzüberlebenden gearbeitet. Das war die beste Erfahrung meines Lebens.

Interviewerin: Und das ist jetzt noch eine Hilfe, mit den Belastungen umzugehen?

N3: Ja. Ja, ja. Ja.

Interviewerin: Und auch Supervision selber, oder Intervention. Ist das auch ein Punkt, wo Sie sagen, das ist auch eine Unterstützung?

N3: Auch. Was meine Unterstützung ist, ist der Humor. Das ist meine, ahm, mein ... also therapeutisch würde man sagen: Dissoziation – ja, das ist, dass das geht. Das geht, bei den meisten hat man die Erfahrung damals gemacht: Humor. Das wurde mir von den Überlebenden angeboten und es wurde auch gemeinsam genossen und das auch in der Supervision und der Intervention.

Interviewerin: Ist es da lustiger – wenn man das so sagen kann – in der Supervision, wenn es um so schwere Themen geht?

N3: Lustiger ist es nicht. Lebhafter, es ist realistischer. Es ist, wie das Leben ist. Weil es ist, es ist so anachronistisch das Ganze. Das Leben ist so viel Leid und so viel Freude zusammen. Es ist so viel, ahm, es ist so –

Interviewerin: Widersprüchlichkeit?

N3: Es ist nicht einmal Widersprüchlichkeit. Das ist der Wahnsinn. Es ist nicht widersprüchlich, es ist nicht widersprüchlich.

Interviewerin: Die Gleichzeitigkeit von so vielem?

N3: Wahnsinn, ja Wahnsinn. Ja, die Gleichzeitigkeit, ja. Und deswegen ist Freude oder Leid, Lachen oder Weinen – und was ich nicht, wenn Sie fragen, wie geht es mir damit, wenn Kolleginnen das erzählen, weine ich nicht. Nein. Und ich setze mich auch niemals neben die jeweilige Kollegin, die weint, das tue ich nicht. Ich behalte meinen Platz. Mitweinen tue ich nicht. Weil da bin ich als Mitleidende nicht gefragt.

Interviewerin: Das ist nicht Ihre professionelle Rolle sie zu trösten?

N3: Nein! Sorry, das tue ich nicht. Sie können jetzt sagen als Therapeutin, das ist Eigenschutz. Das können wir gelten lassen. Nein. Weil, wenn ich – das habe ich einmal gemacht – wenn ich, ich hab dann wirklich meinen Stuhl genommen und mich hingesetzt und gesagt, jetzt warten wir, bis die Supervisorin kommt, weil ein Platz frei war. Nein, das kann ich nicht. Nein.

Interviewerin: Haben Sie Erfahrungen was die Helferinnen erzählen, was ihnen hilft, außer Intervention oder Supervision?

N3: Ja. Einige machen Yoga, Meditation, Yoga, einige Sport, also Spazierengehen. Grün, ich höre immer, im Grünen, ich muss raus. Also viel mit Körper. Den Geist gegenüber den Körper verwenden. Ahm. (Überlegt) ... Rückzug. Und interessant, weil unlängst habe ich in einem anderen Land supervidiert und bei denen war mehr gemeinsames Essen. (Lachen)

Interviewerin: (Lacht) Als Ressource oder psychohygienische Maßnahme?

N3: Ja, mit Freunden essen und lachen.

Interviewerin: Das ist ein schöner Gegenpol!

N3: Ja, schon. Das ist mir jetzt so eingefallen. Musik, also sehr viel mit sensorische Maßnahmen würde ich sagen, ja.

Interviewerin: Und jetzt hätte ich noch was, was mir vorher aufgefallen ist, als Sie erzählt haben von der Organisation, wo weniger Struktur ist oder einfach auch weniger Ressourcen, wo es so knapp ist mit allem. Merken Sie einen Unterschied bei Supervisorinnen, ahm, wie gut eine Organisation aufgestellt ist, wie viele Ressourcen sie hat, wie belastet ihre Mitarbeiter sind?

N3: Ja, ja.

Interviewerin: Also wirkt sich das auf den Belastungsgrad aus?

N3: Ja, total. Ahm. Je unstrukturierter eine Organisation ist, desto mehr kriegen die Therapeutinnen alles hingeschmissen. Sie müssen das erledigen, was oben die Struktur nicht erledigt. Ja. Und die Struktur erledigt nicht, weil es die Politik nicht erledigt. Das ist eine pyramidale Geschichte. Im operativen Bereich sind Sozialarbeiter, oder Ärzte, aber auch da gibt es eine Hierarchie, oder Psychotherapeutinnen. Ja. Merkt man schon. Und am meisten merkt man es dann, in der Zeitstruktur. Zu eng. Die Rekreatiionsphase der Therapeutinnen ist nicht vorhanden. Wie am Fließband, den ganzen Tag.

Interviewerin: 50 Minuten, 10 Minuten Dokumentation?

N3: Die Zeitdiktion spielt eine Rolle. Die Dokumentation wird oft später gemacht, es geht sich nicht aus. Ahm. Wenn jemand dekompenziert, kann man nicht sagen 50 Minuten, der

Nächste bitte. Oft dauert es eine volle Stunde bis der draußen ist, manchmal auch länger. D. h. Manche erzählen mir, dass sie erst nach 5 Stunden auf die Toilette gehen können, oder was trinken. Pause, wo hin damit? Sie stehen wirklich wie, sag ich mal wie Kübel da und die werden zugekübelt. Und das merke ich, hat mit der Organisation zu tun.

Interviewerin: Und gerade viele junge Organisation, unerfahrene?

N3: So ist es ja. Und auch da komme ich zu Ihnen zurück, ahm. Auch unwissende Menschen, die sie trotzdem – sagen wir so, von der Professionalität, von der Rollendefinition sind es wissende Menschen, aber haben in dem Bereich nicht das Wissen.

Interviewerin: Also die Feldkompetenz nicht haben?

N3: Ja. Und da merke ich, das ist anstrengend.

Interviewerin: Für alle.

N3: Ja, für alle.

Interviewerin: Oder, es gibt ja auch oft Leiterwechsel, dass jemand ausfällt?

N3: Es wird so: do and try, trying and doing, and doing and trying. Ja.

Interviewerin: Learning by doing?

N3: Nicht einmal das. Weil, weil, ja sagen wir einmal, weil unser anerkannter Titel vorhanden ist, aber nicht Erfahrung und drittens ist weder die Persönlichkeit noch die menschliche Kompetenz vorhanden. O. K.? Ich weiß nicht, ob Sie es verwenden wollen, aber so sehe ich es.

Interviewerin: N2 hat auch gemeint, es muss so eine Grundlage von Haltung vorhanden sein, wie man auf Menschen zugeht und das ist das Entscheidende, neben dem natürlich, dass man fachlich ausgebildet ist, in Trainings über Traumatisierung. Aber diese Grundhaltung, eben einmal Interesse am Gegenüber zu haben oder dem positiv gegenüber zu stehen, was auch keine Selbstverständlichkeit ist –

N3: Ist es nicht, aber die Traumausbildung ist nicht the last point. Es gibt Leute, die sagen, es ist sehr gut, dass Sie eine Traumausbildung haben. Sie wissen, wie schnell Sie heutzutage eine bekommen, verzeihen Sie, wenn ich das sage –

Interviewerin: Ich habe keine.

N3: Heißt nicht, dass Sie die Greencard – Nein, es hat sich, leider – würde ich sagen – es gibt Befähigungen auf Papier, aber nicht unbedingt „befähigt“. So sehe ich das. Und da merkt man schon in der Arbeit, in der Supervision, ob die Person da ist, oder das Zertifikat. Ok?

Interviewerin: Aber da geht es ja wieder darum, dass man schon sagt – Sie haben das jetzt kritisch angeschaut – das finde ich interessant auch – aber prinzipiell ist es schon so, dass diese Leute die „Befähigung“ brauchen, dort zu arbeiten, egal ob es dann auf dem Papier ist, oder nicht, aber dass es wirklich erforderlich ist.

N3: Die Befähigung brauchen sie. Also, Sie ad personam sind Sie die Methode, ob Sie mit Gabel oder mit Stäbchen essen, aber Sie sind es, somit ist wieder, die Haltung sind Sie. Noch einmal, ob Sie mit Strohalm oder mit Becher trinken, ist eine andere Geschichte. Und, ich sage jetzt bewusst, leider – es ist nicht selten – dass die Befähigung, das Zertifikat mehr gilt, als die Haltung. Und das erlebe ich in der Supervision nicht selten. Weil jetzt ist es ein run, auch in dem Feld tätig zu sein.

Interviewerin: Es ist ja auch ein Arbeitsmarkt.

N3: So ist es. Eine Befähigung, ein Name, Geld, es macht was. Ja. In der Supervision merkt man es.

Interviewerin: Ist da der Belastungsgrad ein anderer, wenn Sie sagen, es ist jemand befähigter, einfach aufgrund der Erfahrung, des Talents, was auch immer, also er hat halt diese Befähigung. Sind die Leute dann geschickter, diese Belastungen -?

N3: Nein, die sind betroffener.

Interviewerin: Die sind betroffener (erstaunt)?

N3: Ja, das ist komisch. Die sind betroffener. Die, die diese andere Haltung haben, ich erlebe oft, ich generalisiere jetzt, es ist eine andere Betroffenheit als bei den sogenannten Methodentechnokraten. Ok? Was wiederum für das eigene ich in der Arbeit mit Flüchtlingen, macht, dass ein anderer Weg beschritten wird. Interessant, wenn Sie es mir so sagen, es ist ein Unterschied. Es ist eine andere Form von Engagement, eine andere Form von Hinterfragung, von Begegnung. Weil es ist nicht die Methode, der Sie begegnen, sondern es bin ich. Wissen Sie, was ich meine?

Interviewerin: Ja, ich glaube ich verstehe.

N3: Es ist fast, als ob ich die Arbeit, die Sprache, vor der Grammatik lerne oder umgekehrt. Ja, so ungefähr kommt es mir vor. Die mit der Haltung, das sind sie die Grammatik lernen und dann beginnen sie. Und da brauchen die viel Sicherheit, das merke ich auch an den Fragen, wie sie sich bewegen.

Interviewerin: Haben Sie den Eindruck, dass noch etwas offen ist?

N3: Also ich würde meinen, dass Menschen die wirklich so, in erster Linie mit Flüchtlingen arbeiten, sollten nach bestimmter Zeit Pause machen – unbedingt. Wie ich es erlebt habe 2016 mit einer Gruppe, habe es wirklich empfohlen Pause, also jeden Tag, oder vier Tage die Woche – Pause!

Interviewerin: Also, auch in ein anderes Arbeitsfeld wechseln?

N3: Total. Pause, dann setzt sich alles. Dann kann ich es in einem anderen Bereich verwenden. Als erstes verwende ich es für mich. Und das ist so wie das Meer nach einem Sturm, es setzt sich. Und dann verwende ich das Gleiche anders. Und es könnte sein, dass ich das in einem ähnlichen Bereich mache, oder aber, ich brauche, sonst bleibe ich stecken. Und dann beginne ich zu stumpfen und dann gehe ich in eine Inklusion hinein. Wo viele Leute dann sagen, wo das Abnehmen ganz stark ist, wo der Körper kleiner wird. Pause, würde meinen, einfach etwas Anderes. Und das ist das, als Supervisorin, das ist so interessant, dass ich merke, dass die Kolleginnen, also – ich arbeite sehr viel mit sogenannte Lebensbanalitäten um dann eben mit dem jeweiligen vis-a-vis zu arbeiten. Weil, sie kommen mit so etwas Großem, und es ist gut, wenn man mit, ja, mit dem Schuheputzen beim Teppich sich beschäftigt, bevor ich da hinkomme, mit Banalem reinzukommen, das ist so ein Selbstschutz. Wichtig, ist zu schauen, wie viel von mir ist heute vorhanden. Wie viel will ich heute geben. Will ich – ja, ich bestimme, und ich kann auch sagen nach einer halben Stunde, sorry, heute ist es mir zu viel. Das ich – im operativen Bereich sage, als Therapeut, heute ist es genug.

Interviewerin: Und das ist etwas, was Sie als Supervisorin auch so empfehlen? Dass man besser dosiert?

N3: Ja.

Interviewerin: Müssen Sie auch dosieren? Ich meine, zu sagen, in dem Bereich kann ich jetzt nicht Nonstop supervidieren oder zur Verfügung stehen, sondern da muss ich auch wieder einmal das Feld wechseln, oder Pause machen?

N3: Also bei Supervisionen empfinde ich ein Stück anders. Erstens ist sie nicht jeden Tag. Nicht jede Woche. Dann, die Gruppe ist unterschiedlich. Die Supervision ist, also wir reden über Fälle, wenn wir über Fälle reden, dann reden wir auch über uns. Und somit ist Supervision für mich anders. Es ist immer eine Reise, aber in einen anderen Teil des Ichs. Welches ich von Ihnen präsentieren Sie heute. Also wenn ich 10 Jahre das mache, würde ich sagen, dass ist mir zu viel. Aber es geht.

Interviewerin: Es geht, weil es anders dosiert ist.

N3: Und ich habe andere Plätze, wo ich supervidiere. Nur, das, das ist mir zu viel. Abwechslung, das rate ich jeden. Je mehr Abwechslung Sie haben, desto mehr ...

Interviewerin: Das ist auch wieder eine gewisse Ressource oder Schutz?

N3: Ja, ja, aber weil es eben sehr viel ist. Ja. Und auch andere Formen der Supervision. Sie können auch beim Spaziergehen supervidieren, oder beim Kochen supervidieren, es muss nicht immer dieses Setting sein. Sie lachen -

Interviewerin: Ja, weil ich das kenne. Ich muss auch oft in die Aktion gehen, etwas tun.

N3: Aussteigen, bewusst aussteigen. Auch mit der Sprache, ich sage dann oft: Heute reicht's. Heute reicht's mir. Also meine Klienten oder Kolleginnen kennen mich dann. Heute reicht's. Und dann steige ich aus.

Interviewerin: Da muss man gut bei dem anderen sein und bei sich gut sein, da ist viel Selbsterfahrung, Supervision und Intervision erforderlich.

N3: Auf jeden Fall. Und, mmh, häufig und regelmäßig ist gut.

Interviewerin: Besonders in diesem Bereich? Hat der einen Sog?

N3: Wahnsinn, ja. Was ich, die Indianer finde ich super, wissen Sie was die machen, wenn sie so Troubles haben? Sie geben so ein Gefäß, sie suchen sich ein wunderbares Gefäß, das schönste, dass sie haben und füllen es mit Wasser und stellen es neben ihr Bett. Und wenn so Gedanken kommen, schwere Gedanken in der Nacht, oder bevor sie einschlafen, oder so Troubles, dann nehmen sie den Gedanken und schmeißen ihn rein in das Wasser und in der Früh leeren sie das Wasser weg. Eine Gruppe macht das jetzt in der Supervision, da gibt es ein wunderbares Gefäß mit Wasser, wenn ich hinkomme und dann leeren sie das Wasser weg. Das ist auch ein schönes Aussteigen.

Interviewerin: Ein Ritual – schön.

N3: So ist es.

Interviewerin: Danke herzlich für das Gespräch!

Zusammenschau aus dem Workshop (W)

(Workshoptitel: „Abschied vom Liebgewonnenen?“, 30.-31. März 2017.)

(Der volle Titel des Workshops lautete „Abschied vom Liebgewonnenen? Supervision in Projekten für geflüchtete Menschen – Was ist neu? Was bleibt?“)

An dieser Stelle möchte ich von einem aktuellen Workshop berichten, an denen Supervisorinnen teilgenommen haben, die im Arbeitsfeld Flüchtlingsbetreuung tätig sind. Die Beträge der Praktikerinnen und der Referentin/des Referenten zeigen meiner Ansicht nach den aktuellsten Stand der Herangehensweise an dieses altbekannte - Migration und Flucht gibt es ja schon länger - und doch neue Arbeitsfeld. Hierbei wurde klar, dass vieles außer Kraft tritt, was in anderen Supervisionskontexten gilt – aber auch nicht alles³⁸. Die Teilnehmerinnen diskutieren die Erfahrungen ihrer Arbeit, die ich im Folgenden zusammenfasse.

Gesellschaft: Niemand kann sich den aktuellen Ereignissen entziehen. Die Welt ist bei uns angekommen. Die Thematik wird als sehr polarisierend erlebt.

Sprache und Kultur: Ein geringer Anteil der Mitarbeiterinnen hat Deutsch als Bildungssprache. Die sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten in Teams ist groß. Es gibt viele Missverständnisse kultureller oder sprachlicher Natur. Es fehlt die Selbstverständlichkeit, Sprache zu benutzen. Wenig Mitarbeiter sprechen die Sprache der Bewohnerinnen. Wenn Muttersprachlichkeit vorhanden ist, kommen die Helferinnen oft in andere Rollen, was u. a. Missgunst im Team auslösen kann. Übersetzt wird oft auch von selbst betroffenen Bewohnerinnen wie Helferinnen, was die erneute Konfrontation mit belastenden Erlebnissen in sich birgt. In Dolmetschersituationen kommt es oft zu einer Verschiebung der Rollen. Die Beziehung baut sich auch zwischen Dolmetscherin und Klientin auf und die Dolmetscherin rutscht mitunter in die Beraterinnenrolle. Über die Art und Weise wie Krisen gelöst werden können, gibt es sehr unterschiedliche Auffassungen. Zusammensitzen (im Kreis) und reden, ist vielen fremd, die wenig professionelle Ausbildung haben.

Tempo und Zeit: Die Praktikerinnen beschreiben ein hohes Tempo, große Dringlichkeit, sich überschlagende Ereignisse und einem ständigen Mangel an Zeit in der Supervision und den permanenten Charakter von Krise. Die Arbeit wird mit der in Frauenhäusern verglichen, wo Akutes, existenzielle Themen und Krisenhaftes ebenso an der Tagesordnung ist und auch in der Supervision abgebildet wird. Gleichzeitig befindet sich das Klientinnensystem³⁹ der Helferinnen in einer unvorhersehbar langen Warteschleife bis zum Asylverfahren (das dauert Monate bis Jahre). Das hohe Tempo prallt auf Stagnation, Resignation. Orientierungslosigkeit und Perspektivenlosigkeit scheinen sowohl – bei den Helferinnen als auch den Flüchtlingen – zu wirken und machen auch vor der Supervision nicht Halt.

³⁸ Gotthardt-Lorenz meint: „So anders ist es in diesem Feld auch nicht. Auch anderswo, z. B. im wirtschaftlichen Kontext, verstehe ich die Sprache nicht. Auch anderswo wird man hinausgeschmissen.“

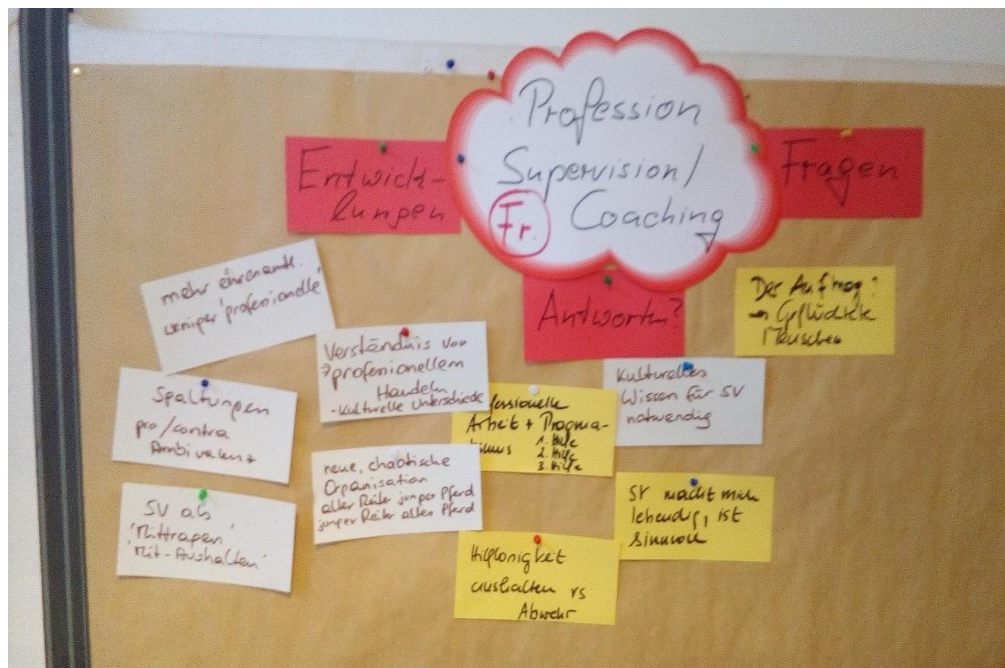
³⁹ Im Workshop wird auch diskutiert, welche Bezeichnung für die Flüchtlinge passend ist. Es ist nicht klar, ob der Begriff Klientin passt, wie es sonst im Sozialbereich üblich ist. Es ist fragwürdig, ob die Menschen, die zu uns geflohen sind, einen Auftrag, ein Anliegen an uns haben.



Emotionen: Atmosphärisch wird die Stimmung in der Supervision als sehr aufgeladen beschrieben. Welche Emotionen genau ausgelöst werden, scheint schwer zu greifen und zu benennen. Als ein Aspekt wird die große Hilflosigkeit beschrieben, die in dem Feld augenscheinlich ist. In der Supervision scheint es häufig auch darum zu gehen, da zu sein, da zu bleiben, wiederzukommen und die Hilflosigkeit gemeinsam auszuhalten, wenn es kein gutes Ende gibt (Bsp. Abschiebung, Verlegung von Jugendlichen etc.). Die extreme Überforderung der Politik, Gesellschaft und Organisationen mit den geflohenen Menschen seit 2015 ist neu. Es scheint nicht nur an der Anzahl der Menschen zu liegen, sondern auch daran, dass diese Menschen fremder anmuten, als die Flüchtlinge der letzten Jahrzehnte, die aus europäischen Ländern gekommen sind.

Parallelen zur Lebensrealität der Flüchtlinge: Weder Helfer noch Supervisorinnen scheinen in ihrem Arbeitsfeld so richtig anzukommen. Auf dem Weg zu sein und nirgends ankommen, ist die brutale Lebensrealität der Menschen, die in den Übergangsquartieren leben. Enttäuschung scheint sich auch auf beiden Seiten breit zu machen. Die Geflohenen sind enttäuscht, über ihren Status hier, die Helferinnen enttäuscht, dass Dankbarkeit mitunter ausbleibt.

Supervision: In der Supervision wird von einer sogenannten Professionsscham seitens der Mini- und Semiprofessionellen berichtet, die aktive Teilnahme an der Supervision einschränkt, zudem herrschen die erwähnten Sprachdefizite vor. Mitarbeiterinnen „tröpfeln ein“ zur Supervision, viele kommen nicht, ziehen es vor zu arbeiten, statt „aufzuarbeiten“



In allen Teams erfährt die Supervision eine hohe Bewertung, ähnlich wie im Arbeitsfeld Schule oder Krankenhaus. Was die Klienten der Helfer erlebt haben (Themen der Flucht) wird ausgespart. Inhaltlich geht es in der Supervision weniger um Reflexion, sondern mehr um das Aushalten, der beruflichen Situation. Häufig werden Struktur- und Regelthemen verhandelt (wo gleich Vereinbarungen nicht lange halten). Es geht um fehlende Anerkennung, Konflikte und kaum um Fallsupervision. Das übliche Werkzeug greift nicht. Für die Supervisorinnen stellen sich häufig die Fragen: „Was tu ich hier eigentlich?“, „Was brauchen die?“

Supervisorinnen: Es herrscht ein großes Maß an Verstörung und Empörung seitens der Supervisorinnen (z. B. bezüglich der sozialen, gesellschaftspolitischen, politischen Umstände, in denen die geflohenen Menschen hier leben müssen oder dürfen). Die Supervisorinnen beschreiben einen Sog, der einem als Supervisorin Gefahr laufen lässt „hineinzurutschen“ (z. B. in Helferdynamiken oder in eine Identifikation mit den professionellen Helfern) und der Rollen verwischen lässt.

Leitung, Mitarbeiterinnen und Teams: Mitarbeiterinnen haben oft eine starke Verbindung zur Leitung (weniger untereinander) aus Sorge den Arbeitsplatz zu verlieren aufgrund der raschen Veränderungen in diesem Bereich (Übergangsquartiere sperren wieder zu, Flüchtlingszahlen haben abgenommen). Viele der neugeschaffenen Einrichtungen haben sich im Chaos des Anfangs selbst verwaltet. Es gab keine installierte Leitung. Führung wird eher als Feindbild wahrgenommen. Allgemein ist die Fluktuation hoch. Es herrscht eine große Überlastung in allen Ebenen (professionelle Helfer, Leitung, Geschäftsführung). Unterschiedlichste Professionen arbeiten in Teams (mini-, semi- oder professionelle Helferinnen, nicht klassisch für Sozialbereich, viele Studenten, Anfänger, ehemalige Ehrenamtliche, selbst Betroffene, eigener Migrationshintergrund). Oft herrscht auch Misstrauen zwischen den Teammitgliedern (z. B. Österreicherinnen und jene mit Migrationshintergrund) und die Mitarbeiter bilden oft nicht Teams im eigentlichen Sinn, sondern sind eine Gruppe von Einzelkämpferinnen. Eine Teilnehmerin bringt das Bild des Reiters, der, wenn Anfänger, gut daran tut, ein altes, erfahrenes Pferd zu reiten und umgekehrt, wenn das Pferd jung ist, ist ein erfahrener, alter Reiter besser

dran. Im Feld Flüchtlingsbetreuung scheinen Pferde und Reiter sehr jung und unerfahren.

- "Kaffeesatz" vom 1. Tag
- Wir haben es überwiegend mit jungen Pionierorganisationen mit angespannten bis empörenden Ressourcenlagen zu tun. Es gibt viel Kreativität aber auch eine (latente) Angst vor dem Zusammenbruch.
 - Vieles erscheint uns neu und fremd. Das Format Supervision ist als Struktur nicht verankert und muss ein Stück weit neu erfunden werden.
 - Wir bewegen uns inmitten eines gesellschaftlichen Umbruchs und sind mit unseren eigenen existenziellen Themen um Identität und Beheimatung betroffen.

- Themen wie verzögerte Trauer, schuldhaftes Verarbeiten von Verlusten, hohe emotionale Ladung sind in den Projekten und auch in den Supervisionen spürbar.
- Die Zerreißprobe zwischen der Sehnsucht nach guter Gastfreundschaft und den Grenzerfahrungen im Alltäglichen ist vielleicht das grundlegendste Spannungsfeld.

Wiederkehrende Erfahrungen im Supervisionskontext (N4)

(Vgl. das Skript zum Workshop von Obermeyer, 2017. Die Seitenangaben in diesem Abschnitt beziehen sich darauf.)

Einleitend meint der Vortragende:

- ☐ „Supervisanden sind befremdet von meinem Angebot.“
- ☐ Wir haben uns immer verstanden, als die, die aus der Fremde kommen und sich institutionell annähern.“
- ☐ „Den Fremden gibt es nicht. Wir konstruieren Fremdheit. Je genauer ich hingehe, umso mehr löst sich das Gefühl der Fremdheit auf.“

Obermeyer nennt folgende widerkehrende Erfahrungen:

- ☐ **Idealisierung:** „Jetzt, wo Sie da sind ...!“ An die Supervisorin werden hohe Erwartungen gerichtet und sie kann als rettende Instanz inmitten von Chaos und Überforderung gesehen werden. Die Idealisierungen können selbstverständlich rasch in ein Gegenteil umschlagen wie Enttäuschung, Frustration, Wut und Entwertung. Die Aufgabe der Supervisorin ist es, die Erwartungen zu dekonstruieren.
- ☐ **Eskalationen:** Die leidvollen und traumatischen Fluchterfahrungen der Betreuten legt eine Identifizierung der Helferinnen nahe, nicht zuletzt aufgrund des sehr eingeschränkten Hilfsangebotes des Aufnahmelandes. Häufig entsteht eine Polarisierung. Obermeyer vergleicht es mit dem Drama-Dreieck von Opfer-, Verfolger- und Retterposition. Untergruppen im System werden nicht selten auf eine der Positionen festgelegt, was Angst und Eskalationsneigung in Konflikten erhöht. Häufig wird die Opferposition den Flüchtlingen zugewiesen. Andere Gruppen, Leitungskräfte, im Gastland Sozialisierte oder möglicherweise auch die Supervisorin – wenn sie nicht in die Retterrolle gedrängt wurde - wird die Verfolgerposition zugeschrieben. Opfer-Retter-Täter Dreiecke bewirken, dass Vorurteile, Projektionen, Zuschreibungen etc. nicht angesprochen werden. Jede Intervention Seiten der Supervisorin oder der Leiterin mutet falsch an und heizt das Drama-Dreieck weiter an. Es kann zu einer lähmenden Dynamik in der Supervision kommen oder bei der Leitung dazu führe, sich von ihren Teams abzuschotten. Der Vortragende meint auch, dass die Tragik im Arbeitsfeld ohne Spaltung und Polarisierung nicht zu ertragen wäre und das Dramadreieck auch das Gefühl großer Traurigkeit verhindere.
- ☐ **Die Supervisorin als Expertin:** Obermeyer berichtet, dass er selten in einem anderen Arbeitsfeld so sehr eingeladen wird, die Rolle des Experten (beispielsweise für Fragen der Organisation oder der Zusammenarbeit) und/oder des Leiters einzunehmen. Als Supervisorin kommt man in eine Stabilisationsfunktion, weil – wie nicht selten – die Leitung ausgefallen ist. Supervision wird auch als Teambesprechung benutzt, weil Krisen häufig sind und oft keine andere Gelegenheit der Koordination möglich ist. Obermeyer sieht dies nicht als Problem, die Teams hätten andere Sorgen und solche Aufträge zurückzuweisen, macht das Team eher trotzig. Idealerweise steht der Supervisor als Modell für einen frustrationstoleranten Umgang mit Ambivalenzen und Ratlosigkeit zur Verfügung.

- **Gespaltene Identitäten:** Obermeyer führt aus, dass in Einrichtungen der Flüchtlingshilfe unterschiedliche Identitätsmatrizen besonders entlang der folgenden Spannungsbögen wirksam sind:
 - Kultur des Gastlandes versus Herkunftskultur der Migrantinnen
 - Professionell versus ehrenamtlich
 - Mitteleuropäische Bilder von Organisationen versus niedrigstrukturierte Lebenswelten der Flucht
 - Christentum versus Islam
 - Wortwörtlichkeit versus Metaphorik der Fluchtgeschichte
- **Psychodynamik der Flucht:** In Anlehnung an Volkan nennt Obermeyer (S. 14) folgende Aspekte der Psychodynamik der Flucht:
 - Bei Geflohenen stellt sich die Trauer um den Verlust oft erst verzögert ein. In der ersten Zeit überwiegen Spaltungsdynamiken, wie eine Idealisierung des Gastlandes oder der verlorengegangenen Vergangenheit.
 - Geflüchtete Menschen tragen häufig einen Auftrag ihrer Herkunftsfamilie, eine Art transgenerationale Delegation mit sich. Beispiele dafür sind: „Nehme für mich Rache.“ Oder „Bleibe immer alarmiert und vergesse nie.“⁴⁰ Diese Delegationen wirken oft über Generationen und stiften Identität.
 - Zwischen Angehörigen der Herkunfts- und der Gastkultur sind Großgruppendynamiken wirksam. Negative Selbstbilder werden wechselseitig projiziert, es herrscht eine Anfälligkeit für Heldinnenfiguren (z. B. Supervisorin) und ein rascher Wechsel zwischen Annäherung und Abgrenzung zum Zwecke der Gruppenstabilisation und zum Schutz der Gruppenidentität.

Diese Psychodynamiken spiegeln sich in supervidierten Projekten und wirken laut Obermeyer sekundärtraumatisierend (S. 15). Sie werden sichtbar in:

- Spaltender Opfer-Täter-Polarisierung
 - Chaosneigung und defensive Abschottung der Unterschiede um Trauer und Schmerz abzuwehren
 - Neigung zur Entdifferenzierung unterschiedlicher Berufsrollen und Funktionen
 - Neigung zur Abschottung gegenüber externer Organisationen
 - Wechsel von Annäherung und Rückzug insbesondere bei Konflikten
 - Schuldhafte Verarbeitung von Grenzerfahrungen
 - Neigung zur Glorifizierung des Zurückgelassenen („Am Anfang unserer Einrichtung lief es super.“)
- **Grundannahme-Gruppenzustände:** Aggregation oder Vermassung: Obermeyer (16) bezieht sich auf Hopper, der neben den drei klassischen Grundannahmen-Gruppenzuständen Bions (Kampf/Flucht, Abhängigkeit und Paarbildung) eine vierte Grundannahme hinzufügt: Es handelt sich dabei um die sogenannte

⁴⁰ Anmerkung: Ähnliche Dynamiken herrschen auch in Familien von Holocaust-Opfern vor.

Aggregation oder Vermassung. Hopper sieht in Aggregaten Einzelkämpfer, die kaum miteinander kommunizieren oder in Kontakt stehen, um das eigene Überleben zu sichern. Dieser starken Ich-Orientierung steht die Vermassung gegenüber. Die Orientierung findet gänzlich undifferenziert am Wir statt.

Laut Hopper verharren Mitglieder dieser Grundannahmegruppen entweder im Einzelkämpfertum oder in der Vermassung oder pendeln stark zwischen den beiden Zuständen. In jedem Fall wird eine problemlöseorientierte Kooperation verhindert. Scheinbar treten diese Grundannahme-Zustände häufig in Organisationen auf, die mit traumatisierter Klientel arbeiten. Primär- oder Sekundärtrauma löst Hilflosigkeit aus. Der Fortbestand der Organisation wird unbewusst in Frage gestellt und es entstehen Ängste bei den Beteiligten. Obermeyer schreibt: „Als Bewältigungsreflex auf diese Gefahr bewegen sich die Mitglieder der Organisation in Strategien nach dem Motto „Nach mir die Sintflut“ oder sie suchen eher einen undifferenzierten, vermassten Zusammenhalt nach dem Motto „Alle zusammen auf die Arche und nur nicht auffallen“ (16).

- **Humor:** Der Vortragende meint, dass er in Kontexten der Hilfe für Geflüchtete mehr gelacht hat als sonst. Es ist oft das erste, was sich an Verbindendem auftut, wenn zu Beginn die Befremdung aller so groß ist. Die unlösbaren Problemstellungen können Galgenhumor bewirken und Humor an sich wirkt angstlösend und hilft Fremdheit zu überspielen. Obermeyer reflektiert die Wirkung des Humors mit seinen Supervisorinnen und macht damit gute Erfahrungen.

Die Supervisorin bewegt sich in einem großen **Spannungsfeld**. „Als SupervisorInnen brauchen wir einerseits eine klare Verbindung zu unseren Werten und ethischen Grundsätzen. Andererseits brauchen wir die Fähigkeit uns auch ein Stück weit von den eigenen Denkmodellen zu entfernen um die Kontaktbasis zu differenter Interaktionsbeiträgen nicht vorschnell einzuengen. ... Die SupervisorInnen werden damit zu InterpretInnen sich überschneidender Identitäten und stehen vor der Herausforderung dazu beizutragen, dass eine große Anzahl differenter Haltungen bei fortbestehender Unterschiedlichkeit pragmatisch gebündelt und aufeinander abgestimmt werden müssen, um Handlungsfähigkeit zu ermöglichen“ (S. 18).