

„Viele Menschen in den systemrelevanten Berufen fühlen sich dem Ganzen ausgesetzt, hilflos und überfordert.“

Seit März bietet das Institut für soziale Innovationen (ISI) eine eigene Corona-Hotline an. Die Zielgruppe: Menschen, die sich ängstigen oder mit Unsicherheiten, Einsamkeit, Wut und Nöten rund um die schwierige Situation in Zeiten von Corona zu kämpfen haben. Vor allem für Menschen in den so genannten systemrelevanten Berufen wollen die ISI-Mitarbeiterinnen Ansprechpartnerinnen sein. Sie wollen unterstützen, zuhören – und Betroffenen auf diese Weise auch die Chance geben, den eigenen Gefühlen einfach mal Luft zu machen. Im Interview berichtet ISI-Fachleiterin Viola Werner über das Projekt und darüber, wer eigentlich am jeweiligen Ende der Leitung sitzt.

Wie seid ihr auf die Idee für eine Corona-Hotline gekommen?

Das Ganze ist relativ spontan entstanden, quasi aus der Krise heraus. Wir mussten unsere Veranstaltungen einstellen und haben nach einer Möglichkeit gesucht, trotzdem mit den Menschen in Kontakt zu bleiben und gezielt Hilfe und Unterstützung in einer schwierigen Gesamtsituation anzubieten. Darin sehen wir nun einmal unsere grundsätzliche Aufgabe. Zunächst konnten wir die Hotline allerdings nur in einem relativ kleinen Zeitrahmen anbieten. Dass es überhaupt möglich war, haben wir einer Kooperation mit der Novitas BKK zu verdanken. Seit Mitte April unterstützen uns nun auch die Stiftung Universitätsmedizin Essen und die Arbeitsgruppe Prävention und Gesundheitsförderung am IMIBE des Universitätsklinikum Essen – und dafür sind wir wirklich dankbar. Denn jetzt können wir gezielt auch Menschen in so genannten systemrelevanten Berufen, die aktuell mit enormen Herausforderungen konfrontiert sind, unsere Hilfe anbieten.

Das ist ein wichtiger Punkt. An wen richtet sich die Hotline denn überhaupt?

Die Hotline richtet sich an alle Menschen, die es schwer haben mit der aktuellen Situation. Weil sie einsam sind, Ängste haben, weil sie überfordert sind oder – auf der anderen Seite – mit dem Nichtstun nicht klarkommen. Wir möchten Menschen in den so genannten systemrelevanten Berufen, die sich jetzt dem täglichen Kontakt aussetzen, sehr viel arbeiten und vielleicht überlastet sind, genauso einladen, wie die, die allein zuhause sind, nicht arbeiten oder rausgehen können. Also Pflegende und Supermarkt-Mitarbeitende genauso wie Künstler und Künstlerinnen oder Rentner und Rentnerinnen.

Warum gibt es derzeit vermehrt Gesprächsbedarf?

Aus unterschiedlichen Gründen: Die einen sind überlastet, die anderen belastet – durch Einsamkeit, Angst oder ein bestimmtes Maß an Handlungsunfähigkeit. Manche Menschen möchten nicht andauernd Kollegen und Kolleginnen oder Familienangehörige mit ihren Gedanken konfrontieren. Da kann es entlastend sein, sein Herz in einer anonymen Form auszuschütten und sich Luft zu machen. Manche Menschen haben schlicht keine Ansprechpersonen, sind allein. Grundsätzlich kann man schon sagen, dass alle Menschen aktuell sehr auf sich selbst zurückgeworfen, mit sich selbst konfrontiert werden, das lässt sich nicht immer gut aushalten. Oft bestehen auch Unsicherheiten: Wie soll ich mich verhalten? Was muss ich genau tun, um mich zu schützen? Wo bekomme ich Hilfe oder auch: Wo, wie kann ich helfen? Was allen Menschen gemein ist, ist ja das Gefühl des Ausgeliefertseins an diese Situation, die Ohnmacht und Unsicherheit, keine Kontrolle zu haben. Das ist für alle Menschen schwer auszuhalten, und das Bedürfnis danach „wirksam sein zu können“, steigt. Im Dialog, im Gespräch können wir ein wenig davon spüren. Ich werde gehört und ich höre.

Welche Anliegen haben die Anrufer? Gibt es ein immer wiederkehrendes Thema?

Viele Menschen, die bei uns anrufen, haben Sorgen und Ängste, etwa ganz konkrete Sorgen um Geld, Beruf, Gesundheit und wegen ihrer Überlastung. Vor allem jene, die in den systemrelevanten Berufen arbeiten, fühlen sich dem Ganzen mittlerweile ausgesetzt, hilflos und überfordert. Oft gibt es auch belastende Situationen, die nichts mit Corona zu tun haben, die aber nun durch die gesamte Situation verstärkt werden. Krankheiten von Freunden und Verwandten, Beziehungs- oder familiäre Probleme. Die Alltagsorgen werden größer. Ein

weiteres, wiederkehrendes Thema neben der Zukunftsangst ist der Verlust von Nähe und Kontakt, das Vermissen von Begegnungen mit wichtigen Menschen, der Verzicht von körperlicher Berührung zum Beispiel mit Enkelkindern.

Wer sitzt bei ISI am anderen Ende der Leitung?

Jeden Tag eine andere kreative Leibtherapeutin. Die Kolleginnen leiten im normalen Alltag die Stärkungsgruppen der Kreativen Traumahilfe (KTH), arbeiten in unterschiedlichen sozialen und künstlerischen Bereichen und Projekten. Und natürlich in eigenen therapeutischen Praxen. Sie kennen sich also sehr gut aus mit Gesprächsführung und mit menschlichen Nöten.

ISI hat ja ohnehin langjährige Erfahrung in der Stärkungsarbeit ...

Das ist richtig. Bei uns geht es dabei immer um eine stärkende Hilfe mit kreativen Methoden. Der Fokus liegt auf dem ressourcenorientierten Blick: Wir schauen auf die stärkenden Aspekte. Wir fragen: Was kann dir helfen, was hat dir schon mal geholfen? Wir unterstützen die Anrufenden dabei, eine Idee davon zu bekommen, was sie tun können, was konkret helfen könnte. Manchmal mit einer kreativen Hausaufgabe: Malen Sie doch Ihren Lieblingsbaum, schreiben Sie ein Gedicht darüber. Manchmal singen wir gemeinsam am Telefon oder bieten eine gemeinsame Atemübung an. Oft geht es ganz aktuell aber auch schlicht um das Zuhören, das Teilen der Sorgen, das Kontaktangebot. Nicht jedes Thema und Problem kann am Telefon gelöst und aus der Welt geschafft werden, aber es kann geteilt werden. Und es wird schon dadurch ein wenig leichter, dass jemand Anteil nimmt, zuhört, auf das Gesagte ehrlich reagiert, die eigene Betroffenheit zeigt, tröstet oder einen Perspektivwechsel vorschlägt. Das bringt Entlastung. Es geht nicht darum, schlaue Tipps zu geben, es geht um Beziehung in einer besonderen Form.

Gab es in den bisherigen Gesprächen Momente, die euch besonders beeindruckt oder die euch selbst „mitgenommen“ haben?

Ja, davon gibt es viele. Wenn Mitarbeitende von Supermärkten erzählen, dass sie von Kunden persönlich aggressiv angegangen werden zum Beispiel. Da gab es Szenen, in denen sie bewusst angehetzt wurden oder jemand mit einem benutzten Taschentuch vor ihrem Gesicht gewedelt hat. Eine Frau erzählte von ihrer Not, dass in der Familie ihrer Tochter einiges schief läuft und sie nun nicht mehr eingreifen und das Enkelkind schützen kann. Oder die Not, die viele Anrufenden teilen: die Angst vor der Angst an den Wochenenden, an denen alles nun noch stiller ist und auch unsere Hotline nicht besetzt ist. Die Kolleginnen verabreden sich dann zu Telefonterminen am Wochenende, um das Alleinsein ein wenig zu unterbrechen.

Wie arbeitet ihr selbst zu den Hotline-Zeiten – einzeln im Homeoffice? Als Team im Büro?

Unterschiedlich: Viele arbeiten im Homeoffice, einige Kolleginnen sitzen in unserem Büro im Semnos-Zentrum in Duisburg. Wir tauschen uns aber regelmäßig aus, haben Telefon- und Zoom-Konferenzen. Wie gesagt: Dank unserer Kooperationspartner konnten wir das Angebot deutlich ausweiten – zeitlich und mit Blick auf die systemrelevanten Berufsgruppen – da ist es wichtig, dass wir auch untereinander in Kontakt bleiben.

Welche Möglichkeiten hat jeder für sich, um in der aktuellen Krisensituation Entspannung zu finden?

Wichtig ist es, eine Struktur zu entwickeln, damit der Tag nicht das endlose Nichts ist, sondern wiederkehrende Rituale beinhaltet. Oft hilft auch der Hinweis, sich nicht den ganzen Tag mit den neuesten Informationen zur Corona-Krise zu konfrontieren, sondern dafür bestimmte Zeiten einzurichten. Sich zu bewegen, dem nachzugehen, was einem gut tut, die Zeit zu nutzen für Dinge, von denen wir wissen, dass sie uns Freude machen, uns stärken. Die soziale Distanz möglichst als eine physische Distanz sehen, denn soziale Kontakte lassen sich auch durch Telefongespräche, Briefe oder Nachrichten leben. Kreativität hilft, weil es uns ein Gefühl von Wirksamkeit gibt, was wir in dieser Situation von Hilflosigkeit besonders vermissen. Auf unserer Homepage gibt es unter der **Rubrik „Stärken & aufrichten in Zeiten von Corona“** eine Reihe von Ideen, was wir kreativ gegen Angst, Sorge und Leeregefühle mit einfachen Mitteln tun können.

ISI kooperiert bei diesem Projekt mit der Arbeitsgruppe Prävention und Gesundheitsförderung am IMIBE des Universitätsklinikum Essen. Das Projekt wird gefördert durch die Stiftung Universitätsmedizin Essen.