

Unterstützung in belastenden Situationen

Das Coachingkonzept der AGEH

Fachkräfte im Zivilen Friedensdienst sind während ihrer Arbeit vor Ort oft mit schwierigen und belastenden Umständen konfrontiert. Um sie dabei zu unterstützen, sich selbst psychisch gesund zu erhalten und ihre Arbeitsfähigkeit zu stärken hat die AGEH in diesem Jahr ein Coachingkonzept entwickelt.

Wenn Belastungen überhand nehmen und ungesunder Stress dazu führt, dass Arbeit und Leben in Unordnung geraten, ist es gut, professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen zu können. In vielen Bereichen des Arbeitslebens gehört qualifizierte Begleitung vor, in und nach belastenden Situationen zum Standard. Z.B. Militärseelsorge, Bundeswehr und Polizei bieten insbesondere bei Auslandseinsätzen entlastende Begleitung an. Auch in ganz normalen Unternehmen ist die Beratung und Begleitung von MitarbeiterInnen ein zunehmend nachgefragtes Instrument, um die Arbeitsfähigkeit zu erhalten oder herzustellen. Es liegt auf der Hand, dass dies schon aus betriebswirtschaftlichen Erwägungen vernünftig ist.

Konfrontation mit belastenden Umständen

Seit Anfang dieses Jahres beinhaltet die Personalentwicklung der AGEH für Fachkräfte, die im zivilen Friedensdienst tätig sind, obligatorische Begleitung in Form von individuellem Coaching in allen Phasen der Fachkraftzeit. Damit reagiert die Personalentwicklung darauf, dass Fachkräfte aus den unterschiedlichsten Gründen oft mit belastenden Umständen konfrontiert werden, die eine besondere Begleitung erforderlich machen. Sei es die Arbeit in Slumgebieten mit kaum vorstellbaren Lebensumständen oder der Umgang mit traumatisierten Menschen ohne Zukunftsperspektiven. Dazu gehören ebenfalls latente oder akute Bedrohung durch Gewalt oder offenkundiges Desinteresse der Kommune und des Staates, wie auch Ursachen, die in den Programmen selbst begründet sein können und zu einem Frustrationsstau führen.

Die Reaktionen auf übergebürliche Belastungssituationen sind ebenso vielfältig wie die Ursachen. Allen gemeinsam ist, dass sie sowohl die Arbeitsleistung als auch das Wohlbefinden erheblich beeinträchtigen. Um Fachkräfte optimal zu unterstützen, begleitet jeweils eine erfahrene Trainerinnen oder ein Trainer (Coach) eine Fachkraft in der Vorbereitungszeit und während der Zeit im Einsatz. Am Ende der Vertragszeit erfolgen die Auswertung des Begleitprozesses und die Abklärung von möglichen, anhaltenden Stresssymptomen. Das Coaching ist für Fachkräfte im Zivilen Friedensdienst verbindlich und gehört in diesem Bereich zum professionellen Selbstverständnis der Fachkraft und der AGEH.



Stärkung der Arbeitsfähigkeit

In der Vorbereitungszeit lernen sich Coach und Fachkraft kennen. Sie finden heraus, ob sie zueinander passen. Erste Coachings zur Stressprävention, Problembewältigung und Psychoedukation finden statt. Auch werden die Ziele des Coachings während der Vertragszeit und die Regeln der Kommunikation festgelegt. Im Vordergrund stehen eindeutig die Prävention - zum Beispiel von burn out Erscheinungen - und die Stärkung der Arbeitsfähigkeit. In der Vertragszeit erfolgt der Kontakt in der Regel über Telefon, mail oder skype, ergänzt durch persönliche Treffen während der Aufenthalte in Deutschland. In der Vertragszeit sind jährlich bis zu 10 Sitzungen á 60 Minuten vorgesehen, am Ende des Dienstvertrages sind sechs Einheiten eingeplant. In allen Phasen kann sich die Fachkraft auf den vertraulichen Umgang mit den Informationen verlassen.

Standards zur Qualitätssicherung

Um die Qualität des Instrumentes weiterhin zu sichern, gibt das Coachingkonzept der AGEH Standards zur Güte der Maßnahmen, zum reibungslosen und effizientem Ablauf und zur korrekten vertraglichen Abwicklung vor. Die verantwortliche Mitarbeiterin in der Personalentwicklung pflegt einen Pool von hoch qualifizierten Begleiterinnen und Begleitern. Mit den Coaches finden jährliche Auswertungstreffen zur Evaluierung und Weiterentwicklung des Ansatzes statt.

Das Coachingkonzept ist ein Beitrag zur Verantwortung der AGEH für das Wohlergehen und die Sicherheit (Safety and Security) der Fachkräfte. Für Fachkräfte, die nicht im Zivilen Friedensdienst arbeiten, wird Coaching nach wie vor auf individueller und bedarfsbasierter Basis angeboten. Zurzeit erarbeitet die AGEH ein auf die besonderen Bedürfnisse von Caritas International zugeschnittenes Konzept. Verantwortlich für die Konzeptentwicklung, die Umsetzung und das Monitoring ist im Bereich Personalentwicklung Susanne Thiele.

Hans Nirschl

Hans Nirschl ist Leiter der Abteilung Personalentwicklung in der AGEH