

Care auf Distanz bedingt ein vielfältiges, strukturelles Angebot



Helvetas-Mitarbeitende betreuen seit Frühling 2022 Flüchtlinge aus der Ukraine im moldawischen Dorf Palanca vor ihrer Weiterreise.

Die Mitarbeitenden von Helvetas sind weltweit im Einsatz und erleben auch belastende Situationen. Um die psychische Gesundheit zu fördern, setzt die Human-Resources-Leiterin Kathrin Indermaur neben Care auf Distanz auf eine unterstützende Führungskultur und Angebote zur Selbsthilfe.

Interview: Petra Wessalowski

Was tut Helvetas für die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden?

Kathrin Indermaur Einerseits bieten wir all-gemeine Care-Unterstützung – auch auf Distanz – an, andererseits achten wir auf die Arbeitsplatzkultur. Neben Jahresarbeitszeit, hybridem Arbeiten, Gesundheitsmanagement und Teamkultur ist die individuelle Unterstützung wichtig. Zudem wird bei uns viel in Co-Leitungen geführt, was den Austausch fördert und auf verschiedenen Ebenen entlastend wirkt. Wir in der Personalabteilung haben immer offene Türen, verfügen über ausgebildete Psychologinnen und arbeiten bei belastenden Situationen mit Carelink zusammen. Die Mitarbeitenden sollen die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten haben. Die einen wollen mit jemandem sprechen, der fachlich versiert ist, aber auch die Situation genau kennt. Andere wünschen sich mehr Distanz und eine neutrale Fachperson.

Wie erkennen Sie auf Distanz, wie es jemandem geht?

Kathrin Indermaur Ganz wesentlich ist der regelmäßige Kontakt. Er ist ebenso zentral wie eine fachgerechte Gesprächsführung. Die Offenheit und Bereitschaft, auf die Bedürfnisse einzugehen, ist eine wichtige Fähigkeit einer Führungsperson. Daher legen wir bei

Carelink unterstützt seit acht Jahren Mitarbeitende von Helvetas bei akuten psychologischen Ereignissen im In- und Ausland. Helvetas war die erste nicht staatliche Organisation, die mit Carelink zusammenarbeitete. Helvetas leistet in 30 Ländern Hilfe zur Selbsthilfe. Die NGO arbeitet mit lokalen Partnerorganisationen, Unternehmen und Behörden zusammen – in den Bereichen Wasser, Ernährung und Klima, Bildung, wirtschaftliche Entwicklung und Arbeit sowie Mitsprache, sozialer Zusammenhalt und Frauenförderung. Weltweit engagieren sich 1500 mehrheitlich lokale Mitarbeitende in Entwicklungsprojekten und stehen in der humanitären Katastrophenhilfe im Einsatz.

der Weiterbildung sehr viel Wert darauf. Es braucht ausserdem ein enges Netz an Unterstützung und verschiedene Angebote und Möglichkeiten. Wir bilden sogenannte «Communities of Practice». Da bringen wir Mitarbeitende in Online-Workshops zusammen, die in einer Region ähnliche Funktionen ausüben und sich austauschen können. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass auch dieser Peer-Austausch eine Entlastungsform ist und die psychische Gesundheit beeinflusst.

Wie stellt Helvetas die weltweite Care-Unterstützung sicher?

Kathrin Indermaur Wir berücksichtigen bereits bei der Rekrutierung und ebenso vor einem Einsatz im Ausland verschiedene Aspekte. So findet eine Auseinandersetzung mit den persönlichen Risikofaktoren statt. Diese Sensibilisierung hilft bei der Einschätzung der eigenen Ressourcen. Neben dem Unterstützungsnetz und eingespielten Abläufen orientieren wir uns an den lokalen Gegebenheiten. Gibt es keine psychologische Unterstützung vor Ort, kann eine virtuelle Betreuung helfen. Wir bieten nur so viel Hilfe an, wie erwünscht ist.

Wie kann in einer belastenden Situation Sicherheit geschaffen werden?

Kathrin Indermaur Unsere Erfahrung zeigt, dass ein regelmässiger Austausch hilfreich ist, vielleicht sogar immer am selben Tag und zur gleichen Uhrzeit. Dabei geht es darum, gut zuzuhören, auf die Bedürfnisse einzugehen sowie konkrete Unterstützung und allenfalls rasche Entlastung anzubieten. Eine solche Kontaktmöglichkeit vermittelt Verlässlichkeit.

Was unternimmt Helvetas, wenn Mitarbeitende an ihre Grenzen stossen?

Kathrin Indermaur Überlastung kann ein Problem sein. Wir verfügen über einen Personalpool, der sofort Unterstützung in Form von Ressourcen bietet. Zudem ist die Konfrontation mit Leid ein Thema. Als NGO, die sich in Ka-

tastrophen und unmittelbarer Not einsetzt, erleben unsere Mitarbeitenden Krisen aus nächster Nähe. Diese Situationen können auf einmal zu viel werden, auch für langjährige Mitarbeitende. Hier suchen wir individuelle Lösungen. Grundsätzlich setzen wir alles daran, dass Überbelastungen gar nicht erst entstehen. Ein Mittel dazu ist die Selbstreflexion. Auch das gehört für uns zur Prävention.

Möchte Helvetas künftig auch verstärkt digital unterstützen?

Kathrin Indermaur Wir werden auf jeden Fall das neue Carelink-Tool «LinktoCare» einsetzen, weil es die notfallpsychologische Selbsthilfe unterstützt. Ausserdem wollen wir die Peer-Expertise ausbauen. Das funktioniert häufig nur mittels digitaler Kommunikation. Spannend wäre es, virtuelle Welten auszuprobieren, die Momente der Freude und Ruhe erleben lassen, auch wenn wir bei Helvetas überzeugt sind, dass reale Begegnungen mit anderen Menschen und der Natur die grösste Linderung schaffen. Apropos Freude: Sie ist zentral, und wir ermuntern daher auch unsere Mitarbeitenden stets, Erfolge zu feiern.

Mehr über «LinktoCare» ab der nächsten Seite.



Kathrin Indermaur ist ausgebildete Arbeits- und Organisationspsychologin. Sie arbeitet seit zehn Jahren bei Helvetas und leitet die Human-Resources-Abteilung in Co-Leitung. Zusätzlich hat sie sich zur Notfallpsychologin weitergebildet.