



*Von den bescheidenen Ereignissen der letzten Monate ist nicht nur die Wirtschaft betroffen, sondern wir alle – psychisch oft mehr als uns (jetzt) bewusst ist. Zahlreiche Telefon-Hotlines sind eingerichtet worden. Was kann ich tun, wenn es mir seelisch schlecht geht? Und was spielt sich auf der anderen Seite des Hörers ab? Andreas Sartory im Gespräch über seine Arbeit als Therapeut in Zeiten wie diesen.*

***Andreas Sartory, 52 Jahre alt. Therapeut und Supervisor mit der Spezialisierung auf Traumabehandlung (Entwicklungs-trauma, Bindungs-trauma, Schocktrauma). Er leitet neben zwei weiteren therapeutischen Einrichtungen seit 2007 die Traumahilfe Österreich und betreut dort Menschen in schwierigen Lebenslagen. Mit dem Beginn der „Coronavirus“-Pandemie richtete er die „COVID 19 Helpline der Traumahilfe“ ein.***

### **Veränderung des Alltags in der Corona-Zeit**

**Wie viele Sitzungen hatten Sie vor der Pandemie? Wie viele sind es jetzt? Konnten Sie Veränderungen beobachten?**

Mein Alltag schaut so aus, dass ich ungefähr fünf bis acht Sitzungen pro Tag habe. Verändert hat sich das insofern, dass 20% abgesagt haben, 10% auf Skype umgestellt haben. 70% kommen nach wie vor persönlich. Zum Alltag dazu gekommen ist die Helpline. Die Mitarbeiter\*innen, die ich ausgesucht und eingeschult habe, betreue ich jetzt. Das bedeutet, ich mache Intervision für die Gespräche, weil diese für die Mitarbeiter\*innen sehr anstrengend und kraftraubend sind.

***Was hat sich in Bezug auf die Pandemie verändert? Sind andere Themen jetzt präsenter oder gleiche Probleme, aber in verstärktem Ausmaß?***

Was sich generell verändert hat, ist die Energie. Angst und Stress schwingen auf einem höheren Level mit. Das kann darauf zurückgeführt werden, dass Personen den Medien ausgesetzt sind, beziehungsweise sich den Medien aussetzen. Angst, Einsamkeit, Strukturlosigkeit, Aggression sind momentan die wichtigsten Punkte. Das hört man etwa in der Tonlage. Generell sinkt die Resilienz der Menschen, mit der aktuellen Situation umzugehen. Die Menschen werden früher frustriert, aggressiv und fangen früher zu weinen an.

## Was spielt sich hinter dem Hörer ab?

*Wie läuft eine Helpline-Beratung grob ab? Es heißt ja auch, dass zum Beispiel junge Menschen Telefon-scheu sind und wenn man dann den Mut hat anzurufen, es da auch ein Problem sein kann, dass man sein Anliegen konkret schildert. Auf der anderen Seite, wie gehen die Mitarbeiter\*innen der Helpline darauf richtig ein?*

Wenn jemand anruft, haben wir einen Vier-Stufen-Plan erarbeitet, der für die Telefonist\*innen einen Leitfaden darstellt.

Der erste Punkt sind Ziele, Wünsche, was bei dem Gespräch rauskommen soll. Dann geht es um's Fallverständnis. Dritter Punkt, um eine Ressourcenorientierung und zuletzt die Implementierung. Anders ausgedrückt:

- Was soll das Ziel des Anrufs sein?
- Was genau ist die Situation? Zu versuchen den Menschen und seine aktuelle Lage zu verstehen.
- Hilfe, um Ressourcen für die Person zu finden.
- Implementieren, also den Umgang mit dem Problem in den Alltag integrieren, helfen.

Was interessant ist, ist, dass kein\*e Anrufer\*in mit der Tür ins Haus fällt. Also beispielsweise ruft eine ältere Dame an und erklärt, dass sie Hilfe beim Einkauf benötige. Der eigentliche Grund des Anrufs ist aber ein ganz anderer. Das ist die klassische Telefonsituation meines Teams. Sobald aber ein gewisses Vertrauen aufgebaut wurde, ist es von Anfang an ein normales Gespräch.

**Ressourcen/ressourcenorientiert** = Alles, das das Nervensystem und den Menschen als Ganzes stärkt und ihm gut tut. Zum Beispiel: Ein Bad nehmen oder ein gutes Buch lesen oder ein Spaziergang oder eben ein Gespräch zu führen. Alles, das man spürt, dass ich das jetzt brauche und es mir persönlich gut tut.

**Resilienz** = Ein Zustand/eine Fähigkeit, eine schwierige Situation zu verarbeiten. Ich sehe in der Resilienz, die Fähigkeit mit allen Emotionen, die damit in Verbindung stehen, einen Umgang zu finden – sie zuzulassen, zu verarbeiten und dann wieder weiter zu machen. Resilienz ist für mich, **nicht** umzufallen und wie ein Stehaufmännchen sofort wieder aufzustehen und zu funktionieren.

## *Wie geht man damit hinter dem Hörer um?*

Im Moment konzentriere ich mich ganz auf die Supervision der Mitarbeiter\*innen, habe am Anfang aber selbst Telefonate gemacht. Ich orientiere mich selbst immer daran: „Was ist das Anliegen dieses Telefonats?“ Kommt eine Reaktion, so schaue ich: Wie kann diese Person mit dem Weinen, der Verzweiflung, der Ohnmacht oder mit der Wut einen Umgang finden? Wir können die Situation von außen nicht ändern. Wir können die Ausgangsbeschränkungen nicht aufheben oder nicht verändern, aber unseren Umgang mit dieser schwierigen Situation kann man sehr wohl ändern. Darauf konzentrieren wir uns im Telefonat.

## *Können Sie mir ein konkretes Beispiel geben?*

Zum Beispiel war kürzlich ein Fall, wo eine Dame verzweifelt war, weil es in der Nachbarwohnung so laut ist und sie aber in der Wohnung bleiben muss. Da können wir ihr

jetzt nicht helfen, wir können die Situation nicht für sie ändern. Ich habe ihr dann angeboten, uns das mal gemeinsam anzuschauen. Nachdem sie ihr Herz ausgeschüttet hat und alle Emotionen da waren, habe ich gesagt: „Schauen wir mal, was können wir gemeinsam erarbeiten, damit es Ihnen in der Situation besser geht?“ Und dann haben wir eruiert, dass sie sich einen Tee macht und Kopfhörer kauft und diese dann aufsetzt und Musik hört, wenn es wieder so laut ist und und und. Es sind dann viele kleine Ressourcen gekommen, die sie dann für sich gefunden hat und in ihr Leben implementieren konnte.



Andreas Sartory mit seinem Hund. ©privat

### ***Wie viele Anrufe bekommen Sie über die COVID 19- Helpline ?***

Wir bekommen durchschnittlich zwischen vier und sechs Anrufe pro Tag. Das kommt auf die Medienpräsenz an. Wenn wir von großen Medien erwähnt werden, haben wir in der nächsten Woche viel zu tun und wenn wir nicht geschaltet werden, ebbt das wieder ab.

### ***Wie lange sind solche Telefonate? Also es klingt jetzt doch danach, dass 6 Anrufe viel sind, verstehe ich Sie da richtig?***

Wir haben unsere Telefonate auf lange, persönliche Beziehungen und längere Gespräche ausgerichtet, im Unterschied zu anderen Helplines. Wir haben uns gedacht, dass es wichtig ist, dass die Menschen immer wieder auf das aufgebaute Vertrauen zurückgreifen können. Menschen, die anrufen, bekommen dann auch die Dienstpläne von den Telefonmitarbeiter\*innen und können dann auch nach der Frau Susi oder Frau Gitti verlangen. Und dadurch werden die Gespräche meistens bis zu einer Stunde lang.

### ***Wie alt sind die Personen, die anrufen?***

Alle Altersgruppen, von 20-90 Jahren, rufen bei uns an.

### ***Wie viele Personen arbeiten hinter den Telefonen?***

In der Helpline arbeiten zwanzig Personen und wir haben zehn Personen im Hintergrund als Reserve, die telefonieren. Zusätzlich haben wir einen Pool an Traumatherapeut\*innen, die für eine Traumatherapie im Notfall zur Verfügung stehen würden.

### **Unterstützung durch lange Gespräche**

#### ***Da Aggression ein präsent Thema ist, gibt eine neue Hotline für Männergewalt. Ist es in Ihren Augen wichtig, weitere Hotlines zu gründen? Was macht Ihre Hotline aus?***

Ich denke, je mehr Unterstützung es für die Menschen gibt, desto besser und wie jede\*r seine\*n Therapeut\*in findet, so wird jede\*r seine Hotline finden. Wir waren die erste in Österreich, und haben uns bewusst dazu entschieden – obwohl der Andrang am Anfang groß war – persönliche Beratung anzubieten und keine Kurztelefonate zu machen. Wir sagen bei jedem Telefonat dazu: „Sie können mich morgen wieder anrufen, wenn Sie wollen, oder auch heute, wenn’s sein soll.“ Damit die Menschen das Gefühl haben, sie haben jederzeit eine Anbindungsstelle. Wir sind keine Hotline, wo sie einmal anrufen, eine Information bekommen oder wo sie einmal ihre Sorgen ausschütten können, sondern sie können **immer wieder** anrufen und das, ohne Kosten.

### **Einblick in die Arbeit**

#### ***Gibt es momentan einen Anruf/eine Geschichte, die Sie persönlich besonders mitgenommen hat?***

Ich kann Ihnen ein E-Mail von einer Anruferin vorlesen, selbstverständlich anonymisiert:

„Sehr geehrte Damen und Herren der Traumahilfe Österreich, ich habe Unterstützung bei Ihrer Hotline gesucht und möchte mich auf diesem Weg bedanken. Der Herr am anderen Ende hat mir sehr geholfen. Mein Mann und ich haben gestern noch an unserer Tagesstruktur

gearbeitet, Pläne gemacht und heute relativ gut umgesetzt und waren auch spazieren. Die Albträume haben mich wieder überrollt in der Nacht, das ist schon heftig. Ich habe mir gesagt, step by step, verlange nicht zu viel auf einmal von dir und freue dich auf das was heute besser ist. Bin ja nicht unverschämt (lach). Dankeschön, bleiben Sie gesund liebe Grüße“

Das ist dann ein bestärkender Punkt meiner Arbeit. Es gibt natürlich auch schwierige Gespräche mit Menschen, die wirklich verzweifelt sind, denen man nur bedingt helfen kann, weil nur begrenzt Ressourcen vorhanden sind. Wenn die Existenz bedroht ist und keine soziale Anbindung da ist, dann ist nur mehr das Telefonat die Ressource und der Kontakt. Wir arbeiten dann auch ressourcenorientiert und schauen dann auch: „Wie kann man in dieser Situation einen Umgang finden?“

### ***Wo kann man Sie erreichen und wie unterstützen?***

Unterstützen können Sie uns mit einer Spende. Wir sind ehrenamtlich tätig und geben dann die Spenden sofort weiter – an Menschen, die bedürftig sind und eine Traumatherapie brauchen und finanzieren ihnen die Therapiestunden.

### **Der Umgang als Mitmensch**

#### ***Was kann ich als Mitmensch tun?***

Meinen Beobachtungen nach ist es das Beste, wenn man als Mitmensch – ohne Tipps und Ratschläge – einfach nur zuhört und manchmal vielleicht sagt, was man sieht. Zum Beispiel, wenn man sieht, dass jemand traurig ist, das anzusprechen. Man sollte keine Ratschläge oder lösungsorientierte Tipps geben, dabei fühlt sich der\*die Betroffene meistens unter Druck gesetzt oder fühlt sich dann nicht verstanden. Es geht nämlich oft nicht um die Lösung, sondern meistens einfach darum, dass jemand da ist. Die Lösung entsteht dann in einem selbst.

### **Aus der Situation lernen**

#### ***Was nehmen Sie aus Ihren jetzigen Erfahrungen in dieser Zeit mit für nach Corona?***

Zusammenhalt ist das Wichtigste, was wir haben. Wir müssen unbedingt auf ein qualitatives Wachstum setzen, wir müssen unbedingt wieder auf Regionalität setzen und wir dürfen nicht nur wirtschaftlich, sondern auch sozial denken.

Das heißt es geht darum, die Wirtschaft aufzufangen, aber es geht auch darum, die Menschen, die jetzt in ihren Heimen sitzen und verzweifelt sind, dann zu unterstützen. In weiterer Folge mit umfangreichen therapeutischen Angeboten, damit wir dann nicht im Gesundheitssystem ein Problem bekommen.

#### ***Und in Hinsicht auf Ihren Beruf?***

Für meinen Beruf kann ich sagen, dass ich Zeuge der umfangreichsten Krise geworden bin beziehungsweise gerade werde, also umfangreicher ist vielleicht nur noch ein Krieg... Aber die Einschnitte, die Situation die wir jetzt gerade erleben, sind auf so vielen Ebenen und die Auswirkung auf die Menschen darf hier auf keinen Fall unterschätzt werden. Das ist viel mehr als eine Naturkatastrophe, das ist viel mehr als ein Börsencrash oder eine Wirtschaftskrise.

## **Nach der Krise**

*Was wünschen Sie sich, dass die Gesellschaft für die Zeit nach Corona mitnimmt?*

Ich denke, dass diese Krise unsere Schwächen in allen Bereichen aufzeigt. Egal, ob im Gesundheitsbereich, Sozialbereich oder der Wirtschaft. Ich wünsche mir, dass wir uns nach der Krise mit Wertschätzung, Achtsamkeit und Respekt begegnen und das in unser Leben integrieren.

*Die Helpline ist unter 01 413 0044 von 8:00-20:00 Uhr erreichbar (auch an Wochenenden).*

Beitragsbild ©Traumahilfe Österreich

von **Momo Kunishio**.

Die Autorin studiert Publizistik. Seit den Ausgangsbeschränkungen schätzt die „1-Babyelefant 60 Zentimeter“ große Radioliebhaberin, neben Freund\*innen treffen und der Möglichkeit zu verreisen, auch Klopapier mehr.

Aus der Online-Ausgabe SS20