

## Hausarbeit im Rahmen des Kurses Seelsorge als Begleitung (September 2022 bis Juni 2023)

### „Zwischen verschiedenen Welten“ Seelsorge am Drehkreuz auf dem Expo-Gelände in Hannover

„Wir können den Wind nicht ändern,  
aber die Segel anders setzen“<sup>1</sup>

#### Einleitung

*Drehkreuz Geflüchtete, Durchgangszentrum für Geflüchtete, Flüchtlingsdrehscheibe* – alles Begriffe, die einen Ort bezeichnen, an den Geflüchtete vorübergehend untergebracht werden und medizinische Versorgung empfangen. Ihren grundlegenden Bedürfnisse nach Nahrung, Unterkunft und gesundheitlicher Versorgung wird so Rechnung getragen. Viele von ihnen warten an diesem *Drehkreuz* auf die Bearbeitung ihres Asylantrages oder auf das Weiterleiten an andere Orte. Ein erster Ort, für manch einen ein Hoffnungsort, Knotenpunkt auf dem Weg in eine friedvollere Zukunft als zuvor erlebt.

Seit Beginn des Ukrainekrieges kamen viele Geflüchtete am *Drehkreuz am Messe-gelände Hannover* an. In der Anfangszeit pro Woche zwei bis drei Züge mit 250 bis 300 Menschen. Sie brauchten keinen Asylantrag, aber einen sicheren, meist auch nur vorübergehenden Aufenthaltsort. Vom *Drehkreuz Messe-gelände Hannover* ging und geht es auch immer noch weiter an andere Orte in Niedersachsen, wo dann ein fester Wohnort zugewiesen wird und wurde. Mittlerweile hat Niedersachsen die mögliche Aufnahmekapazität von 8.000 Menschen aus der Ukraine durch Zuzug von Familien überschritten, sodass nur noch wenige Geflüchtete am *Drehkreuz am Messe-gelände* ankommen (Belegungsstand 68 Personen, 04.04.2023).

Aber es gibt viel Leid und Krieg in unserer Welt und so hat in den letzten Monaten die Zahl der Geflüchteten aus anderen Ländern rapide zugenommen. Ca. 800 bis 900 Personen sind daher am *Drehkreuz Messe-gelände Hannover* untergebracht und warten auf ihren Asylantrag. Die Landesaufnahmebehörde (LAB Ni) hat hier Container aufgestellt, um schneller, vor Ort, diese Anträge aufzunehmen und zu bearbeiten. So ist und bleibt es lebhaft am *Drehkreuz Messe-gelände Hannover*, das zudem je nach Messeaufkommen von Halle zu Halle verlegt wird. D. h. ein immer wieder Umziehen von Unterbringungsgegebenheiten, Versorgungsstationen und dem sogenannten medizinischen Dienst sind notwendig und zu organisieren. Und somit ist das Drehkreuz nicht nur Hoffnungsort, sondern auch ein Ort permanenter Unruhe.

Das bunte Sprachgemisch der hier untergebrachten Menschen jedes Alters (Anmerkung: besonders viele Kinder) ist spannend, bedeutet aber auch stets gegebene Verständigungsschwierigkeiten, denn es gibt keine für alle gemeinsame Sprache. Man versucht sich mit Gestik und Mimik zu verständigen. Nicht selten führen diese

---

<sup>1</sup> Aristoteles; entnommen aus Ansichtssachen

Sprach- und Kulturbarrieren auch zu Konflikten zwischen den unterschiedlichen Parteien vor Ort.

Die Versorgung der Menschen am *Drehkreuz* muss organisiert werden. In der Regel schreibt das Innenministerium die Organisation dieses Ortes aus. Humanitäre Organisationen können sich darauf bewerben und werden kostenorientiert ausgewählt. So wird die Halle, in der ich gemeinsam mit hauptamtlichen Seelsorgenden gewesen bin, vom ASB (Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V.) unterhalten. Eine andere Halle, die ich besuchen durfte, wurde vom DRK (Deutschen Roten Kreuz) organisiert. Immer wieder sind es wechselnde hauptamtliche Helfende und Unterstützende, die seelsorgliche Zuwendung und Begleitung benötigen.

*Man braucht nur eine Insel allein im weiten Mehr.  
Man braucht nur einen Menschen.  
Den aber braucht man sehr.“<sup>2</sup>*

### **Seelsorge für Helfende<sup>3</sup> in der Versorgung von Geflüchteten und Asylbewer- benden**

Die Arbeit mit Geflüchteten, insbesondere denjenigen, die aus Kriegsgebieten kommen, ist herausfordernd. Viele Geflüchtete haben traumatische Erfahrungen gemacht. Zum Teil leiden einige unter so schweren psychischen Belastungen, dass psychologische Hilfe nottut, die es dann zu vermitteln gilt. Außenstehende gehen zu-  
meist davon aus, dass ein seelsorgliches Angebot primär für Geflüchtete nottut, aber hauptamtliche Helfende bzw. Unterstützende benötigen dieses in gleicher Weise.

Helfende bzw. Unterstützende, die am *Drehkreuz am Messegelände Hannover* arbeiten, sind oft von den Geschichten und Erfahrungen der Geflüchteten betroffen. Das gilt für alle dort beschäftigten Gruppen: Hallenleitung, Organisationsteam (Essenausgabe, Sachmittelausgabe etc.), Übersetzende, Security, mit der medizinischen Versorgung Betraute, Reinigungspersonal. Viele von ihnen kommen gleichfalls aus Ländern, in denen Gewalt und Terror den Lebensalltag bestimmen. Sie sind froh, helfen zu können und eine Arbeit gefunden zu haben; zugleich sind sie täglich mit Biografien befasst, bei denen sie ihre eigene Geschichte oft wieder einholt. Eine höchst ambivalente Situation. Es gibt Schichtdienste, da eine 24-Stundenbetreuung zu gewährleisten ist. Dieses ist in Zeiten von Corona besonders herausfordernd gewesen.

### **Leitung**

Menschen haben ein starkes Sicherheitsbedürfnis. Jede und jeder möchte beschützt sein und frei von Bedrohungen und Leid leben können. Aber es gibt Gefahren und Risiken in unserer Welt, die diesem Wunsch entgegenstehen. Dabei ist es jedoch wichtig, einen „gesunden“ Umgang mit Gefahren zu bewahren, d. h. eine Balance

---

<sup>2</sup> Mascha Kaléko; entnommen aus Ansichtssachen

<sup>3</sup> Mit dem Begriff *Helfende* sind die Beschäftigten zur Versorgung, Betreuung, Bewachung etc. von Geflüchteten subsummiert.

zwischen Ignoranz und Hysterie zu finden. Deshalb ist es wichtig, mit kühlem Kopf, ruhig und überlegt Situationen einzuschätzen.<sup>4</sup>

Die Leitung der Erstaufnahmeeinrichtung auf dem Messegelände braucht genau dieses, einen *kühlen* Kopf, um mit den vorhandenen Mitteln – Ausstattung der Halle und zudem ein recht häufiger Hallenwechsel – der sehr anspruchsvollen Aufgabe, mit all ihren vielfältigen Herausforderungen und den unterschiedlichen Menschen vor Ort gerecht zu werden:

- Menschen aus verschiedenen Ländern, Kulturen und religiösen Hintergründen treffen aufeinander. Jede und jeder möchte sich wohlfühlen. Dafür ist es notwendig, ein respektvolles und inklusives Umfeld zu schaffen, in dem sich alle Bewohnende auch sicher fühlen. Hierfür werden in den Hallen entsprechende Wohngruppierungen/Wohnzonen geschaffen, so beispielsweise für Familien, Alleinreisende getrennt nach Geschlecht und auch nach Nationalität. Ein Aufgebot an kontrollierenden und durch die Halle gehende Sicherheitskräfte ist trotzdem notwendig, um Übergriffe möglichst gering zu halten und Unruhen zu vermeiden. (s. Gespräch mit junger Alleinreisenden)
- Die über eine Ausschreibung vergebene Leitung - hier an den Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) - ist entsprechend mit begrenzten finanziellen Mitteln, Personal und Infrastruktur, gerade in der Personalführung, ausgestattet.<sup>5</sup> Die Leitung muss effizient mit den vorhandenen Ressourcen umgehen und sicherstellen, dass grundlegende Bedürfnisse wie Nahrung, Gesundheitsversorgung und Hygiene für alle erfüllt werden. Daher gibt es entsprechende Ausgabestellen, die klar reglementierte Ausgaben an die Bewohnenden vornehmen. Es gibt einen Essbereich, eine Zone Waschmaschinen und Trockner und einen medizinischen Dienst sowie eine Quarantänezone.
- Die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften im Zusammenhang mit Geflüchteten ist komplex, insbesondere in Bezug auf Asylverfahren und Aufenthaltsstatus. In der Halle gibt es eine Erstanlaufstelle des BAMF, sodass hier keine weiteren Wege erst einmal gegeben sind. Trotzdem ist die Einhaltung von Vorschriften und die Bewältigung bürokratischer Hürden zeitaufwändig und vielfach aufgrund der Komplexität für Geflüchtete, wie Hallenleitung eine extreme Herausforderung und Belastung.
- Die Kommunikation mit den Bewohnenden ist häufig schwierig. Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind erforderlich, um Sprachbarrieren zu überwinden. Besonders wertvoll wird in diesem Fall auch das Sicherheitspersonal eingeschätzt, das unterschiedlicher Nationalität ist. Die Leitung und Führungsriege ist deutsch.
- Menschen mit traumatischen Erfahrungen durch Krieg, Verfolgung oder Flucht benötigen Unterstützung und psychosoziale Betreuung, um mit ihren Traumata umzugehen. Diese kann allerdings in einer Erstaufnahmeeinrichtung so nicht ge-

---

<sup>4</sup> Vgl. Pieper, G.: Die Neuen Ängste, München 2017, S. 160 ff.

<sup>5</sup> Anmerkung: Eine andere Halle, in der Geflüchtete in einer innenliegenden „Zeltstadt“, meist Großfamilien, längerfristig untergebracht sind, wird vom Deutschen Roten Kreuz unterhalten.

währleistet werden. Daher kommt es immer wieder zu Problemen und einer davon ausgehenden Unruhe. So wird von Konflikten zwischen Bewohnenden oder mit dem Personal berichtet. Sie erfordern effektive Konfliktlösungsstrategien, wobei der Leitende die Strategie einer „strengen ordnenden Hand“ als präventiv erachtet (Äußerung im Gespräch).

Insgesamt ist festzuhalten, dass die Leitung einer Erstaufnahmeeinrichtung viel Organisationstalent und die Fähigkeit, in einer sich ständig verändernden Umgebung flexibel zu sein, erfordert. Eine zudem effiziente Verwaltung der begrenzten finanziellen und personellen Ressourcen ist unabdingbar, um die Bedürfnisse der Bewohnenden, aber auch des Personals zu erfüllen. Dazu kommen eine ausgeprägte interkulturelle Kompetenz und hohe Empathie. Nur so kann das Ziel erreicht werden, das Leben von Menschen in schwierigen Situationen zu verbessern.<sup>6</sup>

### **Sicherheitsdienst/Security**

Die Aufgaben und Herausforderungen für einen Sicherheitsdienst in einer Erstaufnahmeeinrichtung sind anspruchsvoll.

Erste zentrale Aufgabe ist die Sicherheit der Bewohnenden. Dementsprechend werden Kontrollen sehr ernst genommen. Eine Zugangskontrolle bei Betreten der Halle ist vorgeschrieben. Diese gilt bereits für das Betreten des Messegeländes. Dazu kommen Anmeldung und Taschenkontrolle. Gegenstände, wie z. B. Messer, dürfen nicht mit in die Halle genommen werden. Es hat schon sehr aggressive Auseinandersetzungen gegeben, die zu diesen doch sehr restriktiven Maßnahmen geführt haben. Auch Bewohnende werden entsprechend kontrolliert.

Sicherheitskräfte müssen zudem in der Lage sein, Konflikte zwischen Bewohnenden zu lösen oder zu verhindern, um Gewalt und Unruhen zu vermeiden. Insbesondere unter männlichen Alleinreisenden ist es schon häufig zu Auseinandersetzungen gekommen. Kleindelikte, wie Diebstähle, erleichtern die Arbeit hier gerade nicht.

Eine regelmäßige Überwachung des Geländes und der Gebäude ist wichtig, um verdächtige Aktivitäten oder potenzielle Sicherheitsrisiken frühzeitig zu erkennen. Durch den Kontakt von Geflüchteten nach „draußen“ und dort zu nicht immer wohlgesinnten Gruppierungen, kann es zu Gefahren kommen, denen möglichst präventiv - eben durch Kontrolle - begegnet wird.

Das Sicherheitspersonal sollte über grundlegende Erste-Hilfe-Kenntnisse verfügen und in der Lage sein, im Notfall Hilfe zu leisten, bis medizinische Fachkräfte eintreffen. Daher bietet der ASB entsprechende Schulungen an.

Die Sicherheitskräfte erfahren eine umfassende Schulung im Rahmen der Einarbeitung. Sie müssen die gültige Evakuierungsplanung kennen, um in der Lage zu sein, im Falle von Notfällen, wie Bränden, eine geordnete Evakuierung der Bewohnenden zu organisieren. Diese Kenntnisse helfen in Übrigen auch beim Wechsel der Halle, da auch hier ein „Umzug“ sehr geordnet erfolgen muss.

---

<sup>6</sup> S. Gesprächsprotokoll Nr. 2

Eine gute Kommunikation mit Bewohnenden und Leitung ist unerlässlich, um den Ansprüchen dieser beiden, den Arbeitsalltag bestimmenden Parteien, gerecht zu werden. Da das Sicherheitspersonal gleichfalls, wie die Bewohnenden aus verschiedenen Ländern kommen, ist insgesamt eine grundlegende Kommunikation in den relevanten Sprachen möglich. Das baut Sprachbarrieren ab und vermeidet Missverständnisse. Gerade bei begrenzten Ressourcen, kann es sonst zu Spannungen kommen. Das Sicherheitspersonal muss in der Lage sein, mit begrenzten Mitteln umzugehen und Konflikte zu minimieren. Das ist besonders beim Einsatz an der „Materialausgabe“ wichtig.

Die Arbeit des Sicherheitspersonals ist bedeutsam, da durch den unmittelbaren Kontakt mit den Bewohnenden eine erste Förderung von sozialer Integration angebahnt werden kann. Dabei gilt es, sich der durchaus damit verbundenen rechtlichen und ethischen Verantwortung bewusst zu sein, denn jede Bewohnerin, jeder Bewohner hat ein Recht und Würde. Somit erfordert die zu leistende Arbeit nicht nur das Herstellen der Sicherheit, sondern auch Empathie, kulturelle Sensibilität und die Fähigkeit, in einer herausfordernden und vielfältigen Umgebung zu arbeiten.

### **Dolmetscherinnen und Dolmetscher**

Die Rolle einer Dolmetscherin/eines Dolmetschers in einer Erstaufnahmeeinrichtung ist äußerst wichtig, da sie oder er zur Verbesserung der Kommunikation und des Verständnisses zwischen den Bewohnenden und dem übrigen Personal beiträgt.

Dolmetschende übersetzen mündliche Kommunikation zwischen Bewohnenden und dem Personal, einschließlich medizinischer Dienst.

Sie können auch kulturelle Unterschiede und Missverständnisse erklären, um ein besseres Verständnis zwischen den Parteien zu fördern.

Bei einer medizinischen Untersuchungen kann diese Sprachunterstützung dazu beitragen, sicherzustellen, dass die Patienten ihre Symptome und Bedenken effektiv mit den medizinischen Fachkräften teilen können.

Dolmetschende können zudem bei der Förderung der sozialen Integration helfen, indem sie bei der Kommunikation unterstützen. Gerade auch in rechtlichen Angelegenheiten können Dolmetschende sicherstellen, dass Bewohner ihre Fälle korrekt und verständlich darlegen können.

Am *Drehkreuz* gibt es Dolmetschende für die unterschiedlichsten Sprachen. Die zweitweise sehr hohe Anzahl an Dolmetschende für ukrainische Geflüchtete wird immer zunehmender abgebaut. Das ist eine Problematik, da sich dieser Personenkreis auch aus Geflüchteten aus diesem Land zusammensetzt. Diese Geflüchteten haben sich durch ihre Tätigkeit des Dolmetschens eine Existenz außerhalb der Erstaufnahmeeinrichtung aufgebaut und stehen nun vor der Arbeitslosigkeit.

Die Dolmetschenden, die ich kennenlernen durfte, sind sehr einfühlsam gewesen. Sie haben sich engagiert und sind sehr zugewandt, sodass auch sensible Themen angesprochen werden. Allerdings sollten Dolmetschende dabei neutral und unparteiisch sein. Das gelingt bei all dem Engagement stellenweise jedoch nicht immer und

führt so zu Spannungen und Problemen. Sie werden somit regelmäßig von der Leitung darauf hingewiesen, sich mit ihren persönlichen Meinungen zurückzuhalten. Somit kann die Arbeit als Dolmetschende emotional belastend sein, insbesondere wenn sie mit traumatischen Geschichten und schweren Schicksalen konfrontiert sind, die ihre eigenen Erlebnisse und ihr eigenes Schicksal berühren. Sie benötigen daher besonderer seelsorgerischer Unterstützung. Auch eine Selbstfürsorge ist in diesem Zusammenhang wichtig. Die Rolle von Dolmetschenden in einer Erstaufnahmeeinrichtung erfordert daher nicht nur Sprachkompetenz, sondern Empathie, kulturelle Sensibilität, ethisches Verhalten, aber auch professionelle Distanz.<sup>7</sup>

### **Medizinischer Dienst**

Die Geflüchteten kommen aus verschiedenen Ländern und haben unterschiedliche medizinische Bedürfnisse und Gesundheitsprobleme. Der medizinische Dienst muss auf eine Vielzahl von Situationen vorbereitet sein.

Der medizinische Dienst spielt eine entscheidende Rolle bei der Sicherstellung der Gesundheit und des Wohlbefindens der Bewohnenden. Hier sind die Aufgaben und Herausforderungen, die mit einem medizinischen Dienst in einer solchen Einrichtung verbunden sind:

- Gesundheitsüberprüfung bei ankommenden Personen, um medizinische Bedürfnisse zu identifizieren und mögliche Infektionskrankheiten zu erkennen.<sup>8</sup>
- Die Bereitstellung von Erste-Hilfe-Maßnahmen und notfallmedizinischer Versorgung, um akute Gesundheitsprobleme anzugehen.
- Präventivmaßnahmen werden durchgeführt, um die Verbreitung von Infektionskrankheiten in der Einrichtung zu verhindern.
- Der medizinische Dienst ist für die ordnungsgemäße Verabreichung von Medikamenten an Bewohnende verantwortlich und überwacht die Medikamentenversorgung.
- Er führt Gesundheitsberatung und -aufklärung, einschließlich Informationen zur Hygiene und Prävention von Krankheiten, durch.
- Die Identifizierung und Unterstützung von Geflüchteten mit psychischen Gesundheitsproblemen oder Traumata ist ein wichtiger Aspekt.

Das Aufrechterhalten eines medizinischen Dienstes in einer Erstaufnahmeeinrichtung erfordert einen sorgfältigen Umgang mit Ressourcen und qualifiziertes Personal. Das letztere ist jedoch nicht einfach zu gewährleisten, gerade in Zeiten von Fachkräftemangel. Den Herausforderungen einer eigentlich 24 Stunden medizinische Versorgung in dieser komplexen und vielfältigen Umgebung gelingt so nur schwerlich. So habe ich wahrgenommen, dass die „Öffnungszeiten“ begrenzt waren.

---

<sup>7</sup> s. Gespräch mit einer Dolmetscherin, Gesprächsprotokoll Nr. 3

<sup>8</sup> Anmerkung: An einem Tag wurden wir darauf aufmerksam gemacht, dass verschiedenste Würmer in die Halle hineingetragen worden sind und wir besonders auf Hygiene Wert legen sollten und Körperkontakt gerade mit Kindern meiden sollten.

## Reinigungspersonal

Das Reinigungspersonal in einer Erstaufnahmeeinrichtung spielt eine zentrale Rolle bei der Aufrechterhaltung der Sauberkeit, Hygiene und Gesundheit in der Einrichtung. Die tägliche Reinigung der Gemeinschaftsflächen, aber auch der abgetrennten Bettenlager sowie der sanitären Anlagen sind wichtig. So werden Krankheitsausbrüchen vermieden. In Zeiten von Corona ist die Desinfektion von Oberflächen und gemeinschaftlich genutzten Bereichen besonders wichtig. Im Übrigen sind in der Halle überall Desinfektionsspender aufgestellt.<sup>9</sup>

Eine ordnungsgemäße Entsorgung von Müll und Abfällen ist zudem entscheidend, um Ungeziefer und Hygieneprobleme zu vermeiden.

*„Die Bereitschaft, zu helfen, ist das eine, die Kunst zu helfen das andere.“<sup>10</sup>*

## Seelsorge mit Helfenden<sup>11</sup>

Aus meiner Sicht sollte Seelsorge für Helfende hilfreich bei deren emotionalen Belastungen und bei der Bewältigung von den alltäglichen Herausforderungen „des Helfens“ sein. Diese Unterstützung wird am *Drehkreuz* von haupt- und ehrenamtlichen Kräften der Ev.-Luth. Kirche bereitgestellt.

Die Seelsorge konzentriert sich hier im Wesentlichen darauf, den Menschen emotionale Stabilität im beruflichen Wirken als Helfende zu geben. Dabei spielt die Kommunikation mit den Helfenden eine entscheidende Rolle. Verschiedene Formate für Kommunikationssettings wurden ausprobiert, so beispielsweise ein stationäres Angebot, welches aufgesucht werden konnte. Dazu wurden der Ort (höhere Stühle), an dem ein Gespräch stattfinden konnte, mit einer *Beachflag* gekennzeichnet. Dieses Angebot wurde jedoch weniger angenommen. Als anderes Setting fand und findet eine aufsuchende Seelsorge statt. Die Helfenden werden an ihren Arbeitsorten aufgesucht. Gespräche werden durch gezielt Fragen nach der momentanen Arbeitssituation, Veränderungen im Arbeitsprozess und dem persönlichen Empfinden angebahnt: „Hallo, wie geht es Ihnen heute?“ – „Ist es heute sehr lebhaft in der Halle?“ – „Sind die letzte Woche fehlenden Materialien geliefert worden?“

Durch ein regelmäßiges Aufsuchen und regelmäßige Kontakte entstand bzw. entsteht eine Vertrautheit, die dann auch bei Bedarf zu tiefergehenden Gesprächen führte bzw. führt.

Empathie und Authentizität, die geprägt sind von Verständnis und Mitgefühl, für die Situation, in der sich die Helfenden befinden, sind ein wesentlicher *Türöffner* für dieses Setting von Seelsorgegesprächen. Dabei werden manchmal auch private Themen angesprochen, wie: „Wie haben Sie Ihren Hochzeitstag in der letzten Woche gefeiert?“

---

<sup>9</sup> Anmerkungen: Die Hygienemaßnahmen in Zeiten von Corona sind besonders wichtig. Die Schutzmaßnahmen wurden und werden sehr bewusst eingehalten. Zeitweise gab es eine Maskenpflicht und bis ins Frühjahr 2023 hinein ein Testpflicht vor Betreten der Halle.

<sup>10</sup> Entnommen aus Ansichtssachen

<sup>11</sup> Anmerkung: Dieser Begriff wird im Weiteren für das Personal zur Versorgung und Unterstützung von Geflüchteten verwendet.

ert?“ oder „Was machen die Kinder? Fragen also, die ein ganzheitliches Interesse widerspiegeln, die ressourcen- und nicht problemorientiert sind. Gerade das familiäre Umfeld, schöne Erlebnisse in der Freizeit können eine Ausgleich wichtige Energiequellen für den Arbeitsalltag sein.

Genauso notwendig ist dabei aber auch ein aktives Zuhören. Aufmerksam zuhören, ohne zu unterbrechen oder vorzeitig Ratschläge zu geben, ermöglicht es den Helfenden, sich gehört und verstanden zu fühlen.

Das Stellen von Fragen, um sicherzustellen, dass Gedanken und Gefühle genau erfasst wurden, wirkt zudem verstärkend. Auch eine einfache, klare und verständliche Ansprache ist hilfreich, wie zudem eine eindeutig positive Körpersprache, Gestik und Mimik. Jeder und jedem Helfenden wird so wertschätzend begegnet. Eine Gespräch auf Augenhöhe ist wichtig.

Von Bedeutung ist zudem, dass im Gespräch der Einsatz und das tägliche Engagement der Helfenden gelobt wird. Durch das Herausstellen von Erfolgen bzw. den persönlichen Stärken werden die Helfenden gestärkt in ihrem Selbstgefühl. Gleichfalls wirkt eine reflektierende Gesprächsführung positiv. Durch ein reflektierendes Zuhören können Gedanken und Gefühle auch in den meist *Tür-Angel-Gesprächen* (max. 15 – 20 Minuten) erkundet und stellenweise vertieft werden, so auch in einem der nächsten Gespräche.

Wichtig erscheint es mir, dass keine Bewertung einer Situation vorgenommen und kein Ratschlag erteilt wird. Gerade im Zusammenspiel mit Vorgesetzten, die ebenfalls zu den Helfenden gehören, könnten ansonsten Konflikte entstehen oder gar provoziert werden.

Von zentraler Bedeutung in meiner Rolle als Seelsorgerin ist es eher mein Gegenüber zu ermutigen, die eigenen Ressourcen und Lösungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu nutzen. Dazu hilft es mir, offene Fragen zu stellen, die zum Nachdenken und zur Selbstreflexion anregen.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass es aber auch notwendig ist, Grenzen zu setzen, d. h. deutlich zu machen, was das Seelsorgegespräch in dem gegebenen Kontext bedeutet, was davon zu erwarten ist und was nicht. Dazu gehört auch zu verdeutlichen, dass kulturelle Unterschiede respektiert werden, wie auch insbesondere religiöse Überzeugungen und Praktiken. Sie spielen in diesem Setting der Seelsorge keine Rolle, obwohl durch das Tragen einer lila Weste mit entsprechender Aufschrift *Seelsorge* durchaus erkennbar ist, dass das Angebot von der ev.-luth. Kirche stammt.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> s. [https://www.kirche-hannover.de/presse/2022/q4\\_2022/Seelsorge-Messehalle](https://www.kirche-hannover.de/presse/2022/q4_2022/Seelsorge-Messehalle)

„Het bondige gesprek“<sup>13</sup>

### Kurzgespräche in der Seelsorge

Die oftmals geführten Kurzgespräche in der Seelsorge am *Drehkreuz* sind gezielte, zeitlich begrenzte Interaktionen zwischen Seelsorger und Helfenden bzw. auch Geflüchteten. Ein wenig bestimmt der Zufall Ort und Zeit das Gespräch, das meist kurz und bündig ist.

Durch ein durch die Halle Gehen, findet die Begegnung mit den Helfenden und auch Geflüchteten statt. Die Gespräche sind von einer kurzen Dauer, da der Arbeitsprozess nicht dadurch groß gestört werden darf. Sie finden *nebenbei* statt. Dieser Umstand scheint der Ernsthaftigkeit des Anliegens von Seelsorge zuwiderzulaufen, was aber nicht der Fall ist. Kurzgespräche sind zeitlich begrenzt, aber eben nicht schnell und knapp, sondern eben nur verkürzt.

Eine der wichtigsten Funktionen von Kurzgesprächen in der Seelsorge ist es, dem Gegenüber, trotz aller Kürze, einen Raum zu bieten, um über ihre/seine Sorgen, Ängste und Nöte sprechen zu können.

Helfende, wie auch Geflüchtete sind mit den Herausforderungen des Alltag in einer Erstaufnahmeeinrichtung konfrontiert. Und so ist es gut, wenn ihnen jemand direkt im Alltagsgeschehen zuhört und sie ermutigt, ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken. Kurzgespräche erlauben es den Seelsorgern, sich auf die unmittelbaren Bedürfnisse ihrer Gegenüber zu konzentrieren und ihnen direkten emotionalen Beistand zu bieten. Das erfordert eine hohe Konzentration und ein schnelles situatives Agieren.

Darüber hinaus ermöglichen diese Kurzgespräche auch oft eine rasche Intervention in akuten Krisensituationen. Akute Probleme können erkannt werden, wie z. B. die Notwendigkeit ärztlicher Unterstützung, z. B. bei Zahnschmerzen, und die notwendige Hilfe vermittelt werden, z. B. bei einem akuten Trauma. Diese schnelle Reaktion kann den Weg für langfristige Unterstützung ebnen.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt von Kurzgesprächen in der Seelsorge ist die Suche nach Sinn und Zweck im Leben, hier in Bezug auf die tägliche Arbeit. Eine derartige seelsorgerische Begleitung kann dazu beitragen, innere Ruhe und Stabilität im Berufs-/Lebensalltag zu fördern.

Zusätzlich bieten Kurzgespräche eine Gelegenheit zur Beratung und zur Entwicklung von Bewältigungsstrategien. Seelsorgende können helfen, Lösungen für Probleme zu finden, Werkzeuge zur Stressbewältigung an die Hand geben und ermutigen, positive Veränderungen im Lebensalltag vorzunehmen.

Allerdings ist es wichtig, in kurzen Gesprächen schnell eine Verbindung zu meinem Gegenüber herzustellen. Dabei ist es aus meiner Sicht, genau wie es Timm Lohse in

---

<sup>13</sup> Niederländisch; entnommen aus: Lohse, Timm H.: Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Eine methodische Anleitung. 5. Überarbeitete und erweiterte Auflage, Göttingen 2020. S. 9

seinem Buch<sup>14</sup> ausführt, hilfreich, über ein „Schlagwort“, das mein Gegenüber „antriggert“, schnell ins Gespräch zu kommen. Dadurch, dass bestimmte Schlagworte und Interessen der Gesprächspartnerin oder des Gesprächspartners aufgegriffen werden, entsteht eine persönliche Nähe, die die Gesprächsatmosphäre positiv beeinflussen kann. Beispielsweise bot es sich bei der Frau von der Materialausgabe an, nach der neuen Wohnung, die gemeinsam mit dem Lebensgefährten bezogen wurde, zu fragen. Dadurch war sofort ein lebhafter Gesprächseinstieg gegeben. Über das Thematisieren des Fahrweges zur Arbeit und auch das Einbringen eigener Erfahrungen mit einem kürzeren Anfahrtsweg konnten so entlastende Aspekte im Alltag vertieft betrachtet werden. Auch, welche Auswirkungen das auf das Arbeiten, die Arbeitsstimmung hat. Das war ein wichtiger Aspekt in diesem Zusammenhang, da die Frau, nach eigener Aussage, von anderen als oft mürrisch wahrgenommen wurde.

Insgesamt ist das Angebot von derartigen Kurzgesprächen in einer Erstaufnahmeeinrichtung von unschätzbarem Wert, da sie in schwierigen Zeiten eine unterstützende, empathische und gezielte Betreuungsform bietet. Sie schaffen ein Angebot, um in dem emotional durchaus belastenden Arbeits- bzw. Lebensumfeld bestehen zu können

In Zeiten, in denen die Welt oft von Stress, Unsicherheit und Herausforderungen geprägt ist, ist diese Form des Kurzgespräches gerade in einer Erstaufnahmeeinrichtung, die einen temporären Aufenthalt für Geflüchtete bedeutet und für Helfende stetig wechselnde Bewohnende, ein wichtiger Ankerpunkt. So habe ich wahrgenommen, dass diese Form der Seelsorge zu einem wichtigen integralen Bestandteil dieser Einrichtung geworden ist. Sie bietet Hoffnung, Trost und die Möglichkeit zur persönlichen Reflexion.

*„Gott hat dein Wandern  
Durch diese große Wüste  
Auf sein Herz genommen.“<sup>15</sup>*

### **Interkulturelle-Seelsorge im Rahmen von Gesprächen mit Geflüchteten<sup>16</sup>**

Interkulturelle Seelsorge ist geprägt von Vielfalt und Pluralität. Ich habe es erlebt, als ein *Seelsorgefeld* zwischen verschiedensten Kulturen.

Jede und jeder Einzelne der Geflüchteten trägt ihre/ seine Lebenswelt in sich und bringt diese mit, wenn sie/er ihr/sein Land verlässt.

Biografische und persönliche Erfahrungen prägen grundsätzlich uns Menschen und am *Drehkreuz* treffen daher eine Buntheit von Lebensstilen und Lebensformen aufeinander. Diese können sozial bereichernd, wie belastend sein. Zwischen den Kulturen ist *die Welt* nicht immer heil. Das sich Begegnen kann herausfordernd sein, gerade wenn sich politisch, wie gesellschaftlich rivalisierende Gruppierungen begegnen.

---

<sup>14</sup> Lohse, Timm H.: Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Eine methodische Anleitung. 5. Überarbeitete und erweiterte Auflage, Göttingen 2020

<sup>15</sup> 5. Mose 2, 7

<sup>16</sup> Vgl. Bode (Bischof), F.J.: Seelsorge interkulturell aus der Perspektive eines Bischofs, in: Kießling, K. / Mertesacker, J. (Hg.): Seelsorge interkulturell, Göttingen 2019, S. 13 ff

Seelsorge zwischen den gegebenen Kulturen kann in verschiedenen Kontexten auftreten, wie zum Beispiel in der Gesundheitsversorgung oder in sozialen Belangen oder bei Problemen.<sup>17</sup> Dabei ist kulturelle Sensibilität über ein tiefes Verständnis für die kulturellen Unterschiede und die Vielfalt der Werthaltungen, Überzeugungen und Praktiken von Nöten. Dieses erfordert gleichfalls Empathie und die Bereitschaft, die Perspektiven und Bedürfnisse aus Sicht der jeweiligen Kultur zu verstehen.<sup>18</sup>

A und O für eine interkulturelle Seelsorge ist Sprachkompetenz. Nur so kann gewinnbringend kommuniziert werden. Nur wer versteht, kann auch vertrauensvoll interagieren. Daher ist es für mich förderlich gewesen, Englisch und Französisch sprechen zu können, um so Gespräche führen zu können, wenn mein Gegenüber eine dieser Sprachen ebenfalls beherrschte.

Seelsorgegespräche mit Hilfe von Dolmetschenden sind dagegen kompliziert. Hier ist insbesondere auf die nonverbale Kommunikation zu achten, um wertschätzend und offen kommunizieren zu können.

*Der eine sieht nur die Bäume.  
Probleme dicht an -dicht.  
Der andere Zwischenräume.  
Und das Licht.<sup>19</sup>*

### **Haltung in der Seelsorge am Drehkreuz**

Grundlage für eine erfolgreiche Unterstützung und Begleitung von Menschen aus unterschiedlichen kulturellen Hintergründen ist die eigene Haltung und Einstellung zu verschiedenen Kulturen und Traditionen, auch religiösen Traditionen. Sowohl Geflüchtete und oft auch Helfende kommen zumeist aus einer anderen Kultur oder einer religiösen Tradition als die der Seelsorgenden. Dieser Unterschied war mir zu Beginn meines Wirkens am Drehkreuz sehr bewusst. Ich empfinde dieses Bewusstsein als ein wesentliches Element einer angemessenen Haltung für Seelsorge an diesem Ort. Hier ist für mich kulturelle Sensibilität unabdingbar. Es ist für mich wichtig, sich immer wieder vor Augen zu führen, dass Menschen aus verschiedenen Kulturen unterschiedliche Wertvorstellungen, Überzeugungen und Lebensweisen haben. Es ist daher wichtig, respektvoll und sensibel gegenüber diesen Unterschieden zu sein, ohne zu urteilen oder zu stereotypisieren.

Eine empathische Haltung ist für mich entscheidend, um das Leiden und die Bedürfnisse der Menschen, die Seelsorge in Anspruch nehmen, zu verstehen. Das bedeutet, sich in die Gefühle und Erfahrungen des Einzelnen hineinzuversetzen, unabhängig von seiner kulturellen Herkunft. Dabei sind für mich aber auch Offenheit und Neugierde gefragt. Das bedeutet, offen sein für neue Erfahrungen und Perspektiven, aber auch bereit zu sein, von meinem Gegenüber zu lernen, gerade im Rahmen von Vielfalt religiöser Ansichten. Dabei ist zudem eine bewusste demokratische und pluralistische Haltung wichtig, um meinen Gegenüber so zu respektieren, wie sie/er ist, wie sie/er ihre/seine Entscheidungen der Lebensführung trifft. Und zwar auch dann,

---

<sup>17</sup> S. Gesprächsprotokoll Nr. 3

<sup>18</sup> S. Gesprächsprotokoll Nr. 8

<sup>19</sup> Matani, E.; entnommen aus Ansichtssachen

wenn diese Vorstellungen sich von meinen eigenen Vorstellungen und Überzeugungen unterscheiden.

Eine derartige Haltung und Einstellung bedürfen m. E. eines kontinuierlichen Ausbaus von Kompetenzen. Aufgrund meines Einsatzes am *Drehkreuz* habe ich mich daher intensiv mit verschiedenen kulturellen und religiösen Traditionen vertraut gemacht, um Unterschiede zu verstehen und Problemlagen in dieser Erstaufnahmeeinrichtung einschätzen zu können.

Als besonders wohltuend empfand ich den direkten Austausch mit den anderen Seelsorgenden. Es ist für mich wichtig, durch die Reflexion von Erlebten, auch mich selbst zu reflektieren, um eigene Vorurteile zu erkennen und diese abzubauen. Das hilft, um eine wertschätzende und respektvolle Haltung gegenüber allen Menschen, die mir begegnen, zu bewahren. Nur so ist für mich eine einfühlsame Kommunikation möglich, um den Bedürfnissen und Anliegen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner gerecht zu werden.

*Ich freue mich, wenn es regnet,  
denn wenn ich mich nicht freue, regnet es auch.<sup>20</sup>*

### **Zusammengefasst**

Die Seelsorge in Erstaufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete erfüllt eine vielschichtige Aufgabe. In dieser Zusammenfassung möchte ich abschließend die wichtigsten Erkenntnisse hervorheben, die die Bedeutung von Seelsorge in diesem Kontext für mich unterstreichen.

Seelsorge dient der psychosozialen Unterstützung für Helfende und Geflüchtete am *Drehkreuz* in Hannover. Die dort ankommenden Menschen haben oft traumatische Erfahrungen erlebt, sei es auf der Flucht oder in ihrem Herkunftsland. Das Angebot von Seelsorge bietet ihnen eine Möglichkeit, wenn Sprachbarrieren überwunden werden können, über ihre Erlebnisse zu sprechen und emotionale Unterstützung zu suchen. Seelsorge an diesem Ort unterstützt aber auch bei den Helfenden (dort Beschäftigten) die Bewältigung von Stress und die Entwicklung von Bewältigungsstrategien für den Berufsalltag.

Des Weiteren trägt die Seelsorge zur Förderung interkultureller Verständigung und Integration bei. Seelsorgende werden zu *Brückenbauenden* zwischen verschiedenen Kulturen und Religionen und tragen dazu bei, Missverständnisse abzubauen. Dieses fördert den sozialen Zusammenhalt und ermöglicht es Geflüchteten, sich besser in ihre neue Umgebung zu integrieren und mit den Gegebenheiten der Erstaufnahmeeinrichtung so umzugehen, dass Konflikte mit den dort Arbeitenden (Helfenden) verringert werden.

Außerdem bietet Seelsorge auch eine spirituelle Dimension, die für viele dort am *Drehkreuz* ebenso von großer Bedeutung sein kann. Der Glaube kann eine wichtige

---

<sup>20</sup> Valentin, K., entnommen aus Ansichtssachen

Quelle der Hoffnung und des Trostes sein, insbesondere in Zeiten der Krise. Spirituelle Bedürfnisse können so geklärt und Ressourcen entsprechend genutzt werden. So gab es Weihnachts- und Ostergottesdienste.

In einer Erstaufnahmestätte sind die Lebensbedingungen sehr stark auf die Befriedigung der Grundbedürfnisse, wie Schlafen, Essen, Trinken und Hygiene ausgerichtet. Es gibt wenig Privatsphäre und selbst zu gestaltende Lebensräume. Die Schlafrumeinheiten sind mit schwarzer Folie abgetrennt. Es gibt keine Schränke, nur Betten und hier meist Etagenbetten. Wer allein reist ist mit anderen Alleinreisenden untergebracht. Auf das wenige Hab und Gut muss aufgepasst werden.

In so einer Situation gewinnt spirituelles Leben, aber auch Rituale an Bedeutung, zumal Sprachbarrieren dabei nicht so stark wahrgenommen werden. Auch erreichen diese Angebote mehr Menschen als Einzelgespräche. Besonders beeindruckt hat mich in diesem Zusammenhang, neben den Festtagsgottesdiensten, das Engagement von Margarethe von Kleist-Retzow (hauptamtliche Seelsorgende) für die Kinder am *Drehkreuz*. Regelmäßig hat sie Blätter und Buntstifte mitgebracht. Die Kinder freuten sich jedes Mal auf die "Malstunde" und dabei kam gleichzeitig ein Kontakt zu den Müttern / Familien zustande. Seelsorge ermöglicht so angebahnt eine individuelle Zuwendung, die die Bedürfnisse jedes Einzelnen wahrnimmt.

In einer Erstaufnahmeeinrichtung mit oft begrenzten Ressourcen ist es wichtig, dass eine Möglichkeit gegeben ist, persönlichen Anliegen Raum zu geben.

Schließlich habe ich insgesamt erlebt, dass die Seelsorge am *Drehkreuz* zur Schaffung eines respektvollen und sensiblen Umfelds beigetragen hat, in dem kulturelle Vielfalt geschätzt wird. Dies fördert ein Klima der Toleranz und des Verständnisses, in dem Geflüchtete sich akzeptiert und willkommen fühlen.

Ich empfand Seelsorge daher in dieser Erstaufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete so als einen unverzichtbaren Dienst. Es ist ein wichtiges Arbeitsfeld und ich bin dankbar, dass ich hier einen Einblick bekommen und aktiv werden durfte. Mein besonderer Dank geht daher an Margarethe von Kleist-Retzow und Joachim Wittchen.

Ich durfte erfahren, dass Seelsorge nicht nur eine Frage des Trostes, sondern auch der Würde und des Respekts für unsere Mitmenschen ist, insbesondere für die, die auf der Suche nach Schutz und Sicherheit zu uns kommen und die, die sich um sie kümmern.

## **Literaturverzeichnis**

Ansichtssachen, Heftchen der Krankenhausseelsorge der Ev.-Luth. Kirche in Norddeutschland

Gruhl, Monika: Die Strategie der Stehauf-Menschen. Krisen meistern mit Resilienz. 3. Auflage, Freiburg im Breisgau 2011

Kießling, K. / Mertesacker, J. (Hg.): Seelsorge interkulturell, Göttingen 2019

Lohse, Timm H.: Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Eine methodische Anleitung. 5. Überarbeitete und erweiterte Auflage, Göttingen 2020

Lüdke, Christian u. Kerstin: Wenn die Seele brennt. Überraschende Perspektiven im Umgang mit Krisen. 2. überarbeitete Auflage, Heidelberg 2019

Ong, Tim: Resilienz im Beruf – für Fach- und Führungskräfte. 7. Auflage, Hannover 2018

Pieper, Georg: Wenn unsere Welt aus den Fugen gerät. Wie wir persönliche Krisen bewältigen und überwinden. 1. Auflage, München 2014

Steiner, Anya und Braun, Catharina: Wenn eine Seele weint., Leipzig, o.J.

Wild, Thomas: Seelsorge in Krisen. Zur Eigentümlichkeit pastoralpsychologischer Praxis. Göttingen 2021

[https://www.kirche-hannover.de/presse/2022/q4\\_2022/Seelsorge-Messehalle](https://www.kirche-hannover.de/presse/2022/q4_2022/Seelsorge-Messehalle)