

Alexandra Heinz gehört zum Kriseninterventionsteam



Hamburgerin  
des Monats

# „Ich spüre jedes Mal, wie eine Welt zerbricht“

**Hamburgerin des Monats** Wenn Alexandra Heinz zu einem Einsatz ausrückt, ist etwas Schreckliches passiert. Als Teil des Kriseninterventionsteams betreut sie ehrenamtlich Menschen nach schlimmen Ereignissen. Zwischen Tod, Trauer und Leid lernt sie viel über das Leben

► Interview & Foto: Sarah Seitz



**SZENE HAMBURG:** Alexandra, du engagierst dich ehrenamtlich beim Kriseninterventionsteam (KIT) des Deutschen Roten Kreuzes. Um was

für Krisen kümmert ihr euch?

Alexandra Heinz: Das KIT betreut Menschen nach stark belastenden oder traumatisierenden Erlebnissen. Das kann alles Mögliche sein, wie schwere Unfälle, Suizide oder Gewaltverbrechen. Wir kümmern uns in den ersten Stunden um Hinterbliebene, Freunde oder Augenzeugen. Wir sind für diese Menschen da und versuchen, sie in dieser Situation bestmöglich zu unterstützen.

Wieso übst du ein Ehrenamt aus, dass so von Leid geprägt ist?

Als ich elf war, bin ich mit meiner Familie aus Polen nach Deutschland gekommen. Damals habe ich viel Hilfe vom Deutschen Roten Kreuz und anderen Organisationen erfahren. Und ich dachte: „Mein Gott, sie machen das alles einfach so aus Nächstenliebe.“ Ich möchte das gerne zurückgeben. Irgendwann habe ich das KIT entdeckt. Obwohl es nie leichte Themen sind und es sich jedes Mal um menschliche Katastrophen handelt, wenn wir rausfahren, wollte ich trotzdem genau hier helfen. Dadurch, dass wir unmittelbar nach einem schlimmen Ereignis da sind, können wir unter anderem das Risiko für langfristige psychische Erkrankungen bei den Betroffenen verringern. Ich bin beim KIT, weil es mir sehr am Herzen liegt, Menschen zu helfen und sie in ihrem Kummer nicht allein zu lassen.

Wie läuft so ein Einsatz ab?

Wir übernehmen zu zweit eine 24-Stunden-Schicht. Wenn etwas passiert ist, alarmiert uns meistens die Polizei. Wir treffen uns dann mit den Kolleginnen und Kollegen auf dem Polizeikommissariat oder direkt am

Einsatzort und besprechen die Lage. Wenn es zum Beispiel um einen Todesfall geht, überbringt die Polizei die Nachricht. Wir halten uns dabei erst mal im Hintergrund. Sobald sich die Polizei verabschiedet, übernehmen wir. Die Betreuung kann dann ganz unterschiedlich aussehen, je nachdem wie die Menschen reagieren. Manche weinen oder schreien. Andere zeigen erst mal gar keine Reaktion. Im ersten Moment geht es einfach darum, da zu sein, den Hinterbliebenen die Hand zu reichen und die Situation mit auszuhalten. Später unterstützen wir auch bei organisatorischen Fragen: Wen muss ich anrufen? Was ist in den kommenden Tagen zu bedenken? Wir aktivieren das soziale Netz, rufen gemeinsam Freunde oder Nachbarn an oder sorgen dafür, dass Angehörige kommen. Wir erklären, mit welchen psychischen Reaktionen die Menschen rechnen müssen. Und wir verabschieden uns erst, nachdem wir weiterführende Hilfsangebote vorgestellt haben, damit die Menschen mit ihren Sorgen nicht allein bleiben.

Ihr durchlebt mit den Betroffenen die ersten schweren Stunden. Wie sie sich eventuell davon erholen, bekommt ihr gar nicht mit. Findest du das schade?

Nein, ich finde es sinnvoll, dass ich nicht mitkriege, wie es weitergeht. Man muss mit den Einsätzen abschließen können, sonst wäre das zu belastend. Wir kümmern uns um die akute Betreuung – und andere Institutionen um die weitere Versorgung. So funktioniert es für uns und auch für die Betroffenen gut.

Du bist bereits fünf Jahre beim KIT und hast schon viel erlebt. Was war dein schlimmster Einsatz?

Es ist jedes Mal belastend, wenn eine Todesnachricht überbracht werden muss. Wir stehen vor der Tür und uns ist bewusst, in zwei, drei Minuten, wenn die Menschen erfahren, was passiert ist, wird für sie die Welt eine andere sein. Ich spüre jedes Mal, wie eine Welt zerbricht. Dabei dürfen wir mitfühlen, aber wir dürfen nicht mitleiden. Es darf mich nicht nachhaltig belasten. Es gab einen Einsatz, der mich ganz besonders stark berührt hat. Ein sechs Wochen altes Baby ist am plötzlichen Kindstod verstorben. Bis heute weiß ich seinen Namen und den der Eltern. Manche Sachen sind so unfassbar, dass man länger darüber nachdenken muss – und sie nie mehr vergisst.

Das klingt schrecklich. Wie gehst du für dich selbst mit solchen Erlebnissen um?

Zu jedem Einsatz schreiben wir einen Bericht. Das ist gut, um mit der Situation abzuschließen. Außerdem

„Ich habe einen anderen Blick aufs Leben bekommen“

rede ich viel mit meinen Kolleginnen und Kollegen, die mit mir im Einsatz waren. Ich versuche abzuschalten, sobald ich zu Hause bin. Dann lege ich meine Einsatzkleidung ab und damit auch das, was passiert ist. Ich gehe gern einfach in den Wald, wo es ruhig ist, ohne Handy, ohne Einflüsse von außen oder schaffe mir einen Ausgleich durch Sport. Ich arbeite in einem Konzern, wo es um Hautpflege und Anti-Age-Produkte geht – also ein völlig anderes Thema. Die Themen beim KIT bewegen die Seele, aber ich brauche auch einen Ausgleich. Ich bin in beiden Welten unterwegs und das funktioniert für mich gut.

Wie schaffst du es, trotz allem, was du bereits gesehen und erlebt hast, Freude in deinem Ehrenamt zu finden?

Ich habe einen anderen Blick aufs Leben bekommen. Es ist nicht selbstverständlich, dass man ein tolles Zuhause hat, wo nichts passiert und man alle seine Lieben um sich hat. Das ist mir alles durch die Arbeit beim KIT noch bewusster geworden. Ich versuche, nie im Streit aus dem Haus zu gehen. Ich nehme Telefonate mit meiner Mutter noch intensiver wahr und empfinde sie als Geschenk. Ich sehe alles nicht mehr so ernst. Ich bin ruhiger geworden, weil sich viele Dinge relativieren. Es ist die Liebe zum Leben und Demut, die man dadurch bekommt. Und es ist unser Team. Wir

sind insgesamt 55 Einsatzkräfte. Wenn ich alarmiert werde, weiß ich, dass ich von ihnen aufgefangen werde. Wir unterstützen und vertrauen uns sehr. Dabei sind wir alle unterschiedlich. Wir haben verschiedene Berufe und Altersstufen – wir sind wirklich bunt gemixt. Aber wir haben alle eine Schnittstelle: unser Engagement für das KIT. Unsere Führungsriege ist toll – sie kümmert sich nicht nur um Betroffene, sondern auch um uns. Wir haben zusätzlich regelmäßige Gespräche mit Supervisoren, um sicherzustellen, dass wir seelisch gesund bleiben. Dieses Team ist so besonders, dass es wirklich Spaß macht. Aber vor allem hat das, was wir gemeinsam machen, einen Sinn.

Wie sieht eure Ausbildung aus?

Es gibt ein ziemlich strenges Auswahlverfahren durch unseren Träger, den Kreisverband Hamburg-Harburg des DRK. Nicht mal bei der Bewerbung für meinen Job musste ich so viel machen (lacht). Bewerber müssen auf jeden Fall teamfähig und emphatisch sein. Neben einer stabilen Persönlichkeit sollten sie auch ein stabiles Umfeld haben. Ich habe zum Beispiel einen tollen Mann, der mir spät abends oder nachts, wenn ich von einem Einsatz nach Hause komme, noch etwas zu essen macht und mir immer den Rücken freihält. Das ist eine große Hilfe. Man braucht diese Unterstützung. Hilfreich ist auch ein verständnisvoller Arbeitgeber, weil man im Bereitschaftsdienst manchmal auch während der Arbeitszeit zu einem Einsatz muss.

Und wie lange dauert die Ausbildung?

Sie umfasst sieben Wochenenden Theorie, insgesamt 112 Stunden. Dabei haben wir viele Themen durchgenommen: alles, was mit der Psyche zu tun hat, Einsätze werden besprochen, die Zusammenarbeit mit der Polizei, viel Organisatorisches, Erste Hilfe. Nach dem Theorie teil gibt es eine Prüfung. Dann folgt ein praktischer Teil. Durch diese Ausbildung ist man gut vorbereitet. Wie hatte dein privates und berufliches Umfeld reagiert, als du damals beim KIT angefangen hast?

Was wir genau machen, wissen die wenigsten. Und die, die genauer nachfragen, sind manchmal ein bisschen geschockt, wie ich das machen und ertragen kann. Aber alle finden es toll, dass es uns gibt. Mein Arbeitgeber findet es ebenfalls gut – da wird soziales Engagement sehr gefördert und mitgetragen. Trotz der Tragik: Für mich ist die Arbeit in unserem KIT das schönste Ehrenamt überhaupt!

● kit-hh.de