

LoveLife
Auslandspraktikum / Internship Abroad
2013/14 WiSe

Erfahrungsbericht

Praktikum bei LoveLife

in

Kooperation mit der GIZ

15.02.2014 - 31.03.2014

LoveLife

Auslandspraktikum / Internship Abroad

2013/14 WiSe

Mein sechswöchiges Praktikum habe ich bei LoveLife, einer von der GIZ unterstützte Organisation mit Hauptsitz in Johannesburg, absolviert.

Bei der Auswahl meiner Praktikumsstelle waren mir neben einem interessanten Aufgabenfeld und Bezugsnähe zu meinem Studiengang noch weitere Punkte wichtig. Essentiell war für mich ein sozialer Schwerpunkt. Ich wollte mich in ein komplett unbekanntes Umfeld begeben, und eine neue Kultur kennen lernen.

Meine Wahl viel auf Südafrika. Ich habe mich über viele Organisationen und Austauschprogramme informiert. Als Praktikumsstelle habe ich mich für die GIZ, Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, entschieden. In Johannesburg unterstützt sie LoveLife, eine nichtstaatliche Organisation, welche sich mit der HIV und AIDS Prävention und Intervention beschäftigt. Bei LoveLife handelt es sich um eine jugendorientierte Organisation, welche nachhaltig versucht die Neuerkrankungsrate von Geschlechtskrankheiten zu verringern. Ihr Konzept besteht darin das Selbstwertgefühl individuell zu stärken, informativ zu arbeiten, Eigeninitiative und Engagement zu fördern. Hierzu wird eine Reihe unterschiedlicher Methoden eingesetzt. LoveLife hat eine enorme Medienpräsenz, mehrere Jugendzentren in Townships, Informationsveranstaltungen zu diversen Themen und ein breites Beratungsangebot. So versucht die Organisation Jugendliche über unterschiedliche Kanäle zu erreichen. Sie verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, es werden nicht ausschließlich Geschlechtskrankheiten oder Geschlechtsverkehr thematisiert sondern die Jugendlichen werden motiviert über Beziehungen, Konflikte, Sorgen und Ängste zu sprechen.

Meine Betreuerin vor Ort hat im Auftrag der GIZ gearbeitet. Sie hat sich hauptsächlich mit der Qualitätssicherung und Verbesserung des Beratungsangebotes des Callcenters beschäftigt.

Meine Aufgaben im Praktikum waren sehr vielseitig. Die Hauptaufgabe bestand in der Qualitätssicherung und Bewertung des Beratungsangebotes des Callcenters. Das Callcenter von LoveLife fungiert als „Sorgentelefon“. Es dient als Anlaufstelle für Informationen zur Aufklärung. Hier können Informationen zu Geschlechtskrankheiten, Krankenhäusern, Beziehungen, Ausbildung etc. eingeholt werden. Über das Callcenter wird zudem ein Beratungsservice angeboten. Hier rufen Menschen mit Beziehungsproblemen,

Suizidgedanken, psychologischen Problemen, geschlechtlichen Schwierigkeiten, familiären Konflikten etc. an.

Bevor ich mit meiner eigentlichen Aufgabe beginnen konnte, durfte ich an einem Training teilnehmen, in dem mir die wichtigsten Beratungskompetenzen vermittelt worden sind. Nachdem ich das Beratungskonzept und den Leitfaden verinnerlicht hatte, konnte ich mir einen konkreten Eindruck vom Beratungsservice schaffen indem ich durch ein zusätzliches Headset bei den Gesprächen zuhören durfte. Nach bereits vorliegenden Kriterien habe ich die einzelnen Sitzungen bewertet und im Anschluss die persönlichen Meinungen der Berater in meine Analyse einbezogen. Ihr Feedback war sehr hilfreich, sie berichteten über Schwierigkeiten und Herausforderungen und teilten mir Verbesserungsvorschläge und Wünsche mit. Neben den eigentlichen Beratungsgesprächen habe ich die Atmosphäre im Callcenter untersucht und versucht die Arbeitsbedingungen zu beschreiben.

Nach intensiver Analyse des Callcenter durfte ich selbstständig Beratungsgespräche führen. Englisch wird von fast allen Südafrikanern auf sehr hohem Niveau gesprochen, sodass ich die „englisch line“ übernehmen konnte. Alle Anrufer welche jedoch in ihrer Muttersprache das Beratungsgespräch halten wollten können an den betreffenden Berater weiterleitet werden.

Neben der Beratung per Telefon habe ich auch Emails beantwortet. Unter dem Namen MizzB habe ich Ratschläge erteilt, aufmunternde Texte verfasst oder Informationen vergeben. MizzB ist mit unserem deutschem „Dr. Sommer“ zu vergleichen und funktioniert nach demselben Prinzip. Einige der Frage-Antwort Dialoge werden in der Daily Sun, einer Südafrikanischen Tageszeitung abgedruckt.

Ich habe sehr eng mit meiner Betreuerin zusammen gearbeitet. Das gab mir die Möglichkeit weiterbildende Trainings für die Callcenter Mitarbeiter zu organisieren und unterstützend mitzuarbeiten.

Frühere Erfahrungen aus Praktika und universitäres Wissen könnte ich gewinnbringend einbringen und habe so einen praktischen Bezug geschaffen.

Die Arbeitserfahrungen, die ich in Südafrika gemacht habe unterscheiden sich deutlich von den Erfahrungen die ich in Deutschland gemacht habe. Die Kommunikation zwischen den verschiedenen Mitarbeitern war schwieriger, Hierarchien schienen klarer abgegrenzt und

viele Arbeitsprozesse waren nicht so konkret organisiert. Somit war es quasi normal wenn zeitweise der Strom komplett ausgefallen ist, Meetings kurzfristig abgesagt worden sind bzw. nicht stattgefunden haben oder ein Putzteam den kompletten Nachmittag das Büro putzt ohne dass jemand arbeiten kann, geschweige den davon informiert war.

Ich habe gelernt gelassener mit Problemen umzugehen, Flexibilität und Kreativität zu beweisen. Frustration hat mich in diesen Momenten nicht weitergebracht und ich merkte schnell, dass die Menschen das mit viel Herzlichkeit und Fröhlichkeit ausgleichen. Die Arbeitsatmosphäre war dadurch sehr angenehm und es war leicht, schnell eine persönliche Beziehung zu den Mitarbeitern aufzubauen.

Für mich war es eine neue Erfahrung die Leistungen anderer zu bewerten, anfangs fühlte ich mich in dieser Position unwohl. Ich hatte hier die Möglichkeit den Arbeitsablauf selbstständig zu gestalten, diese Freiheit gab mir die Chance mich mit den Beratungsgesprächen, den Beratern und den Arbeitsbedingungen intensiv auseinanderzusetzen. Schnell war mir klar, dass Beratung per Telefon viele Limitationen und Herausforderungen mit sich bringt. Die Arbeitsbedingungen waren hierbei kein förderlicher Faktor.

Trotz der Schwierigkeiten habe ich den Zeitraum, in dem ich Beratungsgespräche übernehmen konnte, als sehr bereichernd empfunden. Ich habe versucht mich in eine völlig neue Kultur hineinzudenken und die emotional schwierigen Gespräche haben mich an meine Grenzen gebracht. Es hat mir sehr geholfen und mich glücklich gestimmt, wie viel Vertrauen und Dankbarkeit mir entgegengebracht worden ist. So konnte ich mir ein umfangreiches Bild von Südafrika machen, durfte an den persönlichen Problemen teilhaben und habe versucht in schwierigen Situationen als guter Beistand zu fungieren.

Die Inhalte der Beratungsgespräche waren sehr gemischt, so wurde ich mit unterschiedlichsten Thematiken konfrontiert. Viele der Gespräche waren emotional sehr belastend und mir ist es nicht immer leicht gefallen, damit angemessen umzugehen. Es hat mir sehr geholfen mich mit den anderen Mitarbeitern auszutauschen und Ratschläge einzuholen. Mit viel Geduld haben sie mir ihre Kultur näher gebracht, so konnte ich beispielsweise familiäre Probleme der Anrufer besser einordnen.

Das Praktikum in Südafrika hat mir eine Vielzahl an Erfahrungen geschaffen. Südafrika ist für mich ein Land voller Gegensätze. Johannesburg bietet eine Fülle an Möglichkeiten und Diversität an Angeboten. Ich habe Johannesburg nicht als Tourist kennen gelernt sondern hatte die Chance die Stadt in ihrer Tiefe und Komplexität zu verstehen. Um in Johannesburg zu leben, bedarf es einer kompletten Lebensumstellung, hier ist es selbstverständlich jeden Weg mit dem Auto zu machen, dabei die Türen komplett verriegelt zu haben und keine attraktiven Gegenstände in Sichtweite zu haben. Es ist für Ausländer nicht empfehlenswert die Öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen und auch von Spaziergängen jeglicher Art wurde mir deutlich abgeraten. Viel von der natürlichen Spontanität fällt dadurch weg und anfangs war es erforderlich jeden Weg oder Aktion vorher genau durchzuplanen.

Ich habe es sehr genossen wie aufgeschlossen und herzlich die Menschen mir gegenüber waren, es viel mir leicht, die Zeit schnell zu genießen und mir nicht fremd vorzukommen.

Dank der finanziellen Unterstützung des DAAD's hatte ich die Möglichkeit eine interkulturelle Erfahrung zu machen, welche mich langfristig prägen wird. Wenn Johannesburg für mich vor meinem Aufenthalt eine Stadt war die ich vor allem mit Kriminalität in Verbindung gebracht habe, habe ich jetzt eine Stadt vor Augen die mir eine wundervolle Erfahrung geschenkt hat. Durch die fröhliche und offene Art der Menschen habe ich mich von Anfang an wohl gefühlt. Für mich war es eine durchweg intensive Zeit mit vielen berührenden Momenten und einmaligen Erfahrungen. Wenn ich mich an das Praktikum in Johannesburg denke ich vor allem an eine Zeit voller spannender und einmaligen Erfahrungen, aufrüttelnden und berührende Momente und viele herzliche Menschen.