

Evangelische TelefonSeelsorge Essen

Festschrift



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

www.telefonseelsorge-essen.de

A close-up photograph of a hand holding a smartphone, with a purple overlay. The phone is held in a way that the screen is visible, though the content is not clear. The background is a soft, out-of-focus purple.

Sei schnell bereit zum Hören und lass dir Zeit, freundlich zu antworten. Verstehst du etwas von der Sache, so erkläre es deinem Nächsten, wenn nicht, so halt deinen Mund.

Jesus Sirach 5,13–14



Inhaltsverzeichnis

Grußworte Superintendentin Marion Greve Oberbürgermeister Thomas Kufen	4
Gedanken zu meiner Mitarbeit bei der Telefonseelsorge	6
50 Jahre Evangelische TelefonSeelsorge Essen	7
365 x 24 = 8 760	13
Die Seelsorge der Telefonseelsorge – eine lebensförderliche Begegnung	22
„Gewinnen können alle“ – die spannende Zusammenarbeit von Ehren- und Hauptamtlichen am Beispiel der Telefonseelsorge	26
Telefonseelsorge – technische Entwicklungen in den letzten Jahren	32
TS aus Sicht einer Supervisorin	39
Über die Bedeutung von Supervision in der Arbeit mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge	40
Dauergespräche in der Telefonseelsorge – Thesen und Fallbeispiel	46
Auf dem Marktplatz	51
Der Förderverein Essener TelefonSeelsorge gratuliert zum Jubiläum	56



Wer Ohren hat zu hören, der höre! 50 Jahre Evangelische TelefonSeelsorge Essen

Am 16. April 1966 hat die Evangelische TelefonSeelsorge Essen ihre Arbeit aufgenommen. Wie hat sich das Telefonieren seitdem verändert! Geblieben aber ist die Gewissheit: Wo und wann du sie auch brauchst – die Telefonseelsorge hat 24 Stunden lang geöffnet. Immer findest du hier ein Ohr, das zuhört undinhört. Immer findest du hier Mitarbeitende, die ganz Ohr sind für die, die sie brauchen. Die offen sind für die Begegnung mit jemandem, den sie nicht kennen, von dem sie nichts wissen. Wenn Jesus seine Gleichnisse mit der Mahnung – „wer Ohren hat zu hören, der höre“ – beschließt, dann meint er dieses ganz besondere Zuhören, das weit über das bloße akustische Hören hinausgeht. Ein Zuhören, bei dem mitschwingt: Du bist mir wichtig. Ich nehme ernst, was du sagst, und es wird vertraulich bleiben. Ein Zuhören und ein Gespräch unter der Verheißung, dass all das, was gehört und gesagt wird, bei Gott aufgehoben ist. Sowohl die Momente, die an den Himmel stoßen, als auch die, die bedrückende Lasten erkennen lassen. In all dem steht die Telefonseelsorge für eine auf Menschen hörende Kirche. Wer hört, der hilft.

Ich danke Ihnen, den ehrenamtlich und beruflich Mitarbeitenden unserer Telefonseelsorge, für Ihren Einsatz. Ich wünsche Ihnen die Kraft, die Sie brauchen, um den Menschen auch zukünftig aufmerksam zuhören zu können. Mögen die spirituellen Quellen unseres Glaubens Ihnen dabei eine wertvolle Hilfe sein.

Marion Greve
Superintendentin des Kirchenkreises Essen



Seelsorge – das verbinden viele mit „Kirche“

Seelsorgerische Gespräche sind Kernkompetenz der christlichen Kirche und eine gute Möglichkeit, um Menschen in schwierigen Lebenssituationen beizustehen. Wie gut das gelingt – rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche und über das ganze Jahr hinweg –, beweist die Evangelische TelefonSeelsorge Essen. Und das seit 50 Jahren.

Herzlichen Glückwunsch der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen zum 50-jährigen Jubiläum!

Fünf Jahrzehnte sind eine lange Zeit, umso dankbarer bin ich für dieses großartige Angebot. Sie begegnen allen hilfeschuchenden Menschen mit Respekt, Wertschätzung, viel Empathie und einem offenen Ohr. Und Sie verhelfen zu neuem Lebensmut und neuer Kraft für den nächsten Schritt.

Unsere Gesellschaft lebt davon, dass Menschen sich füreinander interessieren und sich in schwierigen Lebenslagen unterstützen. Und der Reichtum einer Stadt bemisst sich nicht in Euro und Cent, sondern am Reichtum an Menschen, die Verantwortung für ihre Mitmenschen und die Stadtgesellschaft übernehmen. Diesem Einsatz gelten meine höchste Anerkennung und mein besonderer Dank.

Ich bin froh, dass in Essen seit 50 Jahren die evangelische Telefonseelsorge den Bürgerinnen und Bürgern zuverlässig zur Seite steht. Ihre Arbeit ist wichtig und kostbar. Ich hoffe, dass auch zukünftig immer genug engagierte Menschen mit Herz und Verstand die telefonische Seelsorge übernehmen.

Ich wünsche der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen eine schöne Jubiläumsfeier und alles Gute für die Zukunft.



Ihr Thomas Kufen
Oberbürgermeister der Stadt Essen



Gedanken zu meiner Mitarbeit bei der Telefonseelsorge

Vor ca. 20 Jahren erhielt ich zum ersten Mal diesen Brief – „Jemand aus Ihrem Bekanntenkreis könnte sich vorstellen ...“. Damals dachte ich, das könnte ich mir auch vorstellen, aber erst, wenn ich nicht selbst so viel um die Ohren habe, wenn ich weniger eigene Sorgen und somit ein offeneres Ohr für die Sorgen anderer Menschen habe.

Vor 12 Jahren wurde ich dann von einer guten Bekannten ganz unerwartet angesprochen: „Das wäre doch etwas für dich, das würde dir Spaß machen!“ Spaß? Den hätte ich mit Telefonseelsorge nicht in Verbindung gebracht.

Ich habe mich vorgestellt, die Ausbildung begonnen und festgestellt, ja, es macht wirklich Spaß. Es war auch anstrengend, aufregend (diese Rollenspiele!), aber ich habe viel gelernt und die Zeit war auch für mich persönlich sehr hilfreich. Und Spaß hat es gemacht mit tollen Menschen. Neben der Frage „Kann ich das?“ stellte sich am Ende auch die Frage „Darf ich das?“ – und wir durften alle!

In die ersten Dienste bin ich aufgeregt, manchmal auch mit etwas Angst gegangen. Jetzt bin ich eher gespannt, was wohl kommt, und bereit für Herausforderungen.

In den Jahren habe ich viel für mich mitgenommen aus Supervisionen und Fortbildungen. Manchmal

konnte ich mit dem Gefühl nach Hause gehen, einer Anruferin oder einem Anrufer geholfen zu haben, häufiger kann ich nur mittragen. Meine medizinische Ausbildung ist manchmal hilfreich für mich, um die Situation der Anrufenden einzuschätzen, aber ich bin auch in Gefahr, in eine falsche Rolle hineinzugeraten (medizinische Ratschläge geben, Kollegen in Schutz nehmen).

Und ich konnte feststellen, dass die Mitarbeit bei der Telefonseelsorge nicht nur etwas ist für jemanden, dem es gut geht, sondern etwas, was Kraft kostet, aber auch neue Kräfte weckt.

Bei der Telefonseelsorge hält mich die Freude an der Arbeit, aber genauso die bunte Mischung der Mitarbeitenden, die vielen Menschen, mit denen ich sonst nicht in Kontakt gekommen wäre, mit denen gute, dichte Gespräche möglich sind, weil sie alle gut zuhören können – besser als die meisten Menschen „draußen“, die immer wohlgesonnen sind – und so eine große Offenheit möglich machen. Und viele vergnügliche Stunden und Tage haben wir auch.

Danke an alle!

50

Jahre Evangelische TelefonSeelsorge Essen

„... es hat gut getan mit Ihnen zu reden, vielen Dank für Ihr Zuhören und Ihre Zeit.“

Mit diesem oder einem ähnlichen Satz beenden viele Anruferinnen bzw. Anrufer zu jeder Tages- und Nachtzeit ein Gespräch mit Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen.

Während in den ersten 15 Jahren insgesamt ca. 80 000 Anrufe die Evangelische TelefonSeelsorge Essen erreichten, sind es mittlerweile fast 22 000 Anrufe jährlich. Und die Anruftzahlen sind weiterhin absehbar kontinuierlich ansteigend.

Warum ist das so?

Folgt man den Analysen gesellschaftlicher Prozesse, dann ist diese Zunahme der Anrufe nicht überraschend; denn die gesellschaftlichen Entwicklungen sind gekennzeichnet durch Prozesse einer Intensivierung der Individualisierung, durch Prozesse einer zunehmenden Auflösung gewachsener sozialer Bindungen und durch Prozesse einer Verlagerung von Risiken und Chancen in den Handlungsbereich der jeweils Einzelnen. Das Leben wird komplizierter, unüberschaubarer und damit unsicherer.

Diese Veränderungen betreffen tendenziell alle: Arme und Reiche, Männer und Frauen, Kinder

und Erwachsene, Kranke und Gesunde, Deutsche und Nichtdeutsche, Hochqualifizierte und weniger gut Qualifizierte etc.

Das hat zur Folge, dass sich viele mit den Problemen, die sich in ihrem Leben ergeben, überfordert fühlen und Hilfe suchen. Die Mehrheit der Anruferinnen bzw. Anrufer befindet sich zum Zeitpunkt des Anrufes in einer Situation, in der sie mit ihrem jeweiligen Problem nicht oder nur sehr schwer umgehen können.

Vor diesem Hintergrund wenden sich immer mehr Menschen an die Evangelische TelefonSeelsorge Essen, der offensichtlich unter diesen Be-



dingungen ein besonderer Stellenwert zukommt. Die Besonderheiten der Telefonseelsorge machen ihre Attraktivität aus und machen die ständig steigende Nachfrage verständlich.

Die Telefonseelsorge in Deutschland – und damit auch die Evangelische TelefonSeelsorge Essen – hat im Laufe der vergangenen 50 Jahre viele technische Veränderungen erfahren, aber zwei Dinge sind nach wie vor konstitutiv für die Telefonseelsorge: erstens die Erreichbarkeit rund um die Uhr über das Telefon und zweitens die Fokussierung auf die Seelsorge. Was bedeutet das?

Heute bedeutet dies, dass ein Anruf bei der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen unter Bedingungen der Anonymität stattfindet. Was immer auch zum Inhalt des Telefongesprächs wird: Die Anonymität der Gesprächspartner bleibt gewahrt. Anonymität bedeutet, dass für beide Seiten gilt, dass weder Anruferin bzw. Anrufer noch Telefonseelsorgerin bzw. Telefonseelsorger identifizierbar sind. Der „garantierte“ Raum der Anonymität ermöglicht geschützte Kommunikation.

Es können Dinge aus- und angesprochen werden, die unter den gewohnten sozialen Bedingungen der jeweils Einzelnen nur selten formuliert würden. Hier gibt es kein Thema, das nicht angesprochen werden kann und angesprochen wird. Telefonieren unter solchen Bedingungen eröffnet einen „Raum der Ermöglichung“, wenn

er denn gewollt ist. Es können die intimsten und persönlichsten Dinge angesprochen und ausgesprochen werden, die die Anrufenden beschäftigen oder belasten, ohne Angst haben zu müssen, für Aussagen – wie in den gewohnten sozialen Zusammenhängen – zur Rechenschaft gezogen zu werden bzw. sich legitimieren zu müssen.

Eine solche Möglichkeit – ein Anruf unter Bedingungen strikter Anonymität – ist in der sozialen Wirklichkeit selten gegeben. Man kann eine derartige Situation unter den gegebenen Bedingungen der gesellschaftlichen Entwicklung als anachronistisch betrachten, jedoch deuten die Entwicklungen der Anzahl der telefonischen Kontakte darauf hin, dass hier ein großer und immer größer werdender Bedarf existiert. Dass dies so ist, liegt am zweiten Strukturmerkmal der Telefonseelsorge – der Seelsorge.

Auch wenn der Begriff der Seelsorge nicht eindeutig definiert ist, können über diesen Begriff zentrale Elemente des Selbstverständnisses der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen identifiziert werden.

Der Anspruch der Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger ist es, mit den Anrufenden einen Dialog zu führen, der

- von einer Gleichwertigkeit der Gesprächspartner ausgeht,
- zum Ziel hat, dem anderen zuzuhören,

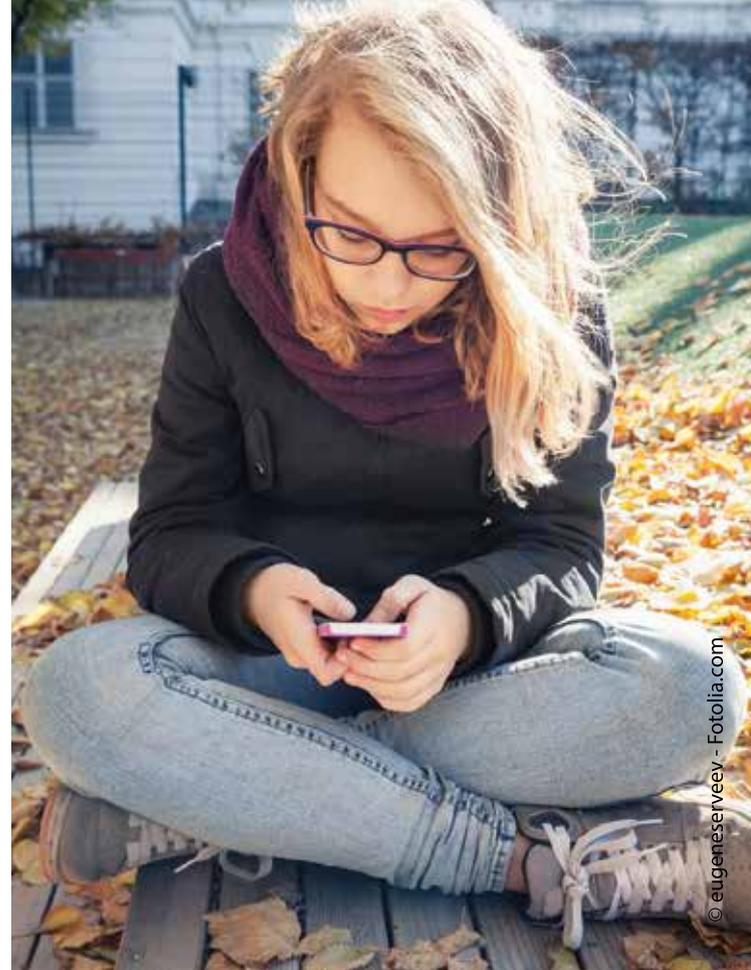
- nicht be- und verurteilt, sondern in dem versucht wird, den anderen zu verstehen,
- dem anderen möglichst emotionale Unterstützung und menschliche Anteilnahme vermittelt, und
- Entlastung der Anrufenden in einer Stresssituation ermöglicht.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge versuchen, eine zwischenmenschliche Beziehung herzustellen, die sich dadurch auszeichnet, dass der andere anerkannt wird als Person, dass er nicht instrumentalisiert wird und seine Freiheit ernst genommen wird.

Der überwiegende Teil der Anrufenden thematisiert schwerwiegende Probleme und gibt damit die Gesprächsthemen vor. Jeder Anruf kann jeden denkbaren Gesprächsgegenstand haben, der im menschlichen Leben zum Problem werden kann.

Es geht u. a. um grundlegende Beziehungsprobleme und/oder Gewalterfahrungen. Es geht um akute Bedrohungen durch Arbeitslosigkeit bzw. ökonomisch begründete Existenzängste. Es geht um grundsätzliche Verunsicherungen in Glaubens- oder Sinnfragen. Es geht um Ängste unterschiedlicher Art, es geht um lebensbedrohende Erkrankungen etc.

Unter dem Eindruck derartiger Erfahrungen greifen immer mehr Menschen zum Telefon. Sie tun



dies mit der Erwartung, dass sie auf jemanden treffen, der ihnen zuhört, der versucht, sie und ihre Situation zu verstehen, und der ihnen gegenüber keine be- und möglicherweise entwertende Position einnimmt, sondern bemüht ist, die Situation zu entlasten, als Dialogpartner da zu sein und gegebenenfalls gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen. Das Selbstverständnis der Telefonseelsorgerinnen bzw. -seelsorger ist nicht das eines Richters, sondern das einer für-



sorglichen Begleiterin bzw. eines fürsorglichen Begleiters für die Dauer des Gesprächs.

Wenn es möglich ist, findet zu Beginn eines Gesprächs eine Klärung zwischen den Gesprächspartnern über die Erwartungshaltung der Anrufenden statt. Geht es darum, dass jemand nur

erzählen will und hofft, auf einen Zuhörenden zu treffen; geht es darum, dass ein Problem besprochen werden soll; geht es darum, dass jemand sich von einer Schuld entlasten will; geht es um die Überbrückung von Einsamkeitserfahrungen etc.?

Nicht immer gelingt eine solche Klärung zu Beginn und es liegt in der Natur der Sache, dass sich im Laufe des Gesprächs die Ziele ändern können. Häufig werden erst im Laufe eines Gesprächs die „wirklichen“ Probleme des Anrufenden deutlich. Es ist nicht immer davon auszugehen, dass Problemstellungen, die am Anfang eines Gesprächs benannt werden, die Problemstellungen sind, die die Anrufenden umtreiben oder verzweifeln lassen.

In diesem Zusammenhang ist auf ein wichtiges Moment in der Arbeit der evangelischen Telefonseelsorge hinzuweisen: auf die Zeitressource. Die Telefonseelsorgerin bzw. der Telefonseelsorger entscheidet situativ und autonom, wie viel Zeit für das jeweilige Telefonat aufgewendet wird. Es gibt kein zu verallgemeinerndes Raster, durch das der zeitliche Rahmen definiert wird. Auch dies unterscheidet die Telefonseelsorge von anderen Beratungsangeboten. Niemand muss sich für die aufgewendete Zeit pro Gespräch legitimieren; niemand muss sich rechtfertigen für die aufgewendete Zeit.

So wie es kein allgemeines Muster für die Dauer der jeweiligen Gespräche gibt, so gibt es auch kein allgemeines Muster für die Gespräche selbst. Jedes Gespräch ist einmalig. Auch wenn sich grundsätzlich die Themen wiederholen, so sind die konkreten Fragestellungen doch immer Ausdruck einer individuellen, einmaligen Entwicklungsgeschichte – eben einer einmaligen Biografie. Gleiches gilt selbstverständlich auch für die Telefonseelsorgerin bzw. den Telefonseelsorger. Auch diese verfügen über eine nicht auswechselbare individuelle Biografie, sodass in der Gesprächssituation zwei Individuen aufeinandertreffen und den Versuch machen, sich auszutauschen und wechselseitig zu verstehen.

Der Leitgedanke aufseiten der Telefonseelsorge ist dabei, dass in jedem Fall der Anrufende mit seinen Fragestellungen im Zentrum steht und der Umgang mit dem Anrufenden seelsorgerischer Natur sein soll. Das bedeutet, den Anrufenden in seiner Situation so anzunehmen, wie er sich darstellt, zu versuchen, sein Problem und die damit einhergehende Situation zu verstehen, und für den Anrufenden für die Dauer des Gesprächs als begleitender und fürsorglicher Gesprächspartner zur Verfügung zu stehen.

Das bedeutet nicht, unbedingt Lösungen für die benannten Probleme zu finden, therapeutisch zu arbeiten und/oder als Experte für angesprochene Problemstellungen aufzutreten. Das würde allein

vom Anspruch her die Rolle der Telefonseelsorgerin bzw. des Telefonseelsorgers vollständig überfordern. Hier sei nur hingewiesen auf die zunehmende Ausdifferenzierung des Spezialwissens etwa im medizinischen Bereich, das unmöglich von ehrenamtlich tätigen Telefonseelsorgerinnen bzw. -seelsorgern bereit gehalten werden kann. Nicht umsonst ist die Ausbildung entsprechender Spezialisten eine langwierige und aufwendige Prozedur.

Der Anspruch der Telefonseelsorge besteht darin, für Anruferinnen bzw. Anrufer in Situationen, die diese als Notsituationen erfahren, zur Verfügung zu stehen, zu einer Entlastung in der Situation beizutragen und möglicherweise gemeinsam mit den Anrufenden nach Auswegen aus der Situation zu suchen, die gemeinsam mit externen Expertinnen bzw. Experten angegangen werden können. In vielen Gesprächen wird auch von den Anrufenden deutlich gemacht, dass die wesentliche Leistung, die sie von der Telefonseelsorge erwarten, darin besteht, dass ihnen zugehört wird. Diese Erwartung macht deutlich, dass soziale Isolation, das Alleingelassensein mit den Problemen, ein offensichtlich immer größer werdendes Phänomen ist.

Geht man zurück auf den viel zitierten Ausgangspunkt der Entwicklung der Telefonseelsorge, nämlich die Anzeigenschaltung in der englischen Zeitung *Times* im Jahr 1953 – „Before you commit

suicide, ring me up. Telephone Mansion House 9000“ („Bevor Sie Selbstmord begehen, rufen Sie mich an“) – dann wird deutlich, dass sich das Wesen der Telefonseelsorge bis heute nicht geändert hat. Menschen, die mit ihren Problemen alleine sind und die situativ Hilfe benötigen, wird eine Infrastruktur angeboten, mit der ihnen Hilfe zuteil werden kann.

Wie schon angedeutet, ändern sich die angesprochenen Problemstellungen im Laufe der Zeit und differenzieren sich aus. Heute ist eine Fokussierung auf einen möglichen Suizid nicht mehr dominant. Aber immer stehen den hilfesuchenden Menschen 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr Gesprächspartner zur Verfügung, die ihnen die notwendigen Hilfestellungen anbieten.

Dies gilt auch für die Evangelische TelefonSeelsorge Essen, die sich vor 50 Jahren aus einer Laieninitiative heraus gegründet hat und seitdem kontinuierlich und zuverlässig Anrufenden diese Infrastruktur zur Verfügung stellt.

Dass dieses möglich war und ist, resultiert aus der Bereitschaft des evangelischen Kirchenkreises, die Verantwortung für die Infrastruktur zu übernehmen, aus der Bereitschaft des evangelischen Kirchenkreises, hauptamtliches Personal für die Organisationsaufgaben anzustellen, und aus der Bereitschaft der vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Zeit und ihr um-

fangreiches Engagement für die Erfüllung dieser Aufgabe im notwendigen Umfang einzubringen.

Telefonseelsorge ist Dienst am Menschen und dieser Dienst wird unter den Bedingungen moderner Gesellschaften offensichtlich immer wichtiger, weil er immer intensiver nachgefragt wird.

365 x 24 = 8 760

Ein Jahr, das kein Schaltjahr ist, hat einen Umfang von 8 760 Stunden. Und 8 760 Stunden stellen den Umfang der ehrenamtlichen Arbeit im Rahmen der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen dar. Das bedeutet, dass durch die ehrenamtlich Tätigen dafür Sorge getragen wird, dass die Telefonseelsorge rund um die Uhr erreichbar ist.

Man kann es auch anders formulieren: Ohne ehrenamtlich tätige Frauen und Männer gäbe es die Evangelische TelefonSeelsorge Essen in der existierenden Form nicht. Diese Aussage ist gültig für die vergangenen 50 Jahre Evangelische TelefonSeelsorge Essen.

Es waren ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – Angehörige evangelischer Kirchengemeinden –, die sich vor 50 Jahren zusammenschlossen haben, um die Evangelische Tele-

fonSeelsorge Essen zu initiieren. Heute sind es über 65 ehrenamtlich tätige Frauen und Männer, die rund um die Uhr, das ganze Jahr, telefonisch Dienst am Menschen leisten.

Schon lange bevor ehrenamtliche Arbeit bzw. ehrenamtliches Engagement zum gesellschaftlich relevanten Thema¹ wurde, haben sich Frauen und Männer dafür entschieden, viel eigene freie Zeit in diesen Dienst zu investieren.

Wenn heute unter den Stichworten „Ehrenamt“, „bürgerschaftliches Engagement“ oder „Freiwilligenarbeit“ darüber diskutiert wird, dass ohne solche Aktivitäten das jeweilige demokratische Gemeinwesen große Probleme hätte, ist zu konstatieren, dass im Zusammenhang mit der evangelischen Telefonseelsorge ein solches Engagement nie infrage gestellt wurde und wird.

Dieses Engagement wird wie selbstverständlich erbracht und geleistet, weitgehend unter Ausschluss der Öffentlichkeit und von den meisten unbemerkt. Vor diesem Hintergrund soll verdeutlicht werden, wer diese Gruppe der ehrenamtlich Tätigen ist, der großer Dank gebührt. Es soll aber auch verdeutlicht werden, welches Engagement aufseiten der Hauptamtlichen notwendig ist, damit die Gesamtkonfiguration "evangelische Telefonseelsorge" in Essen seit 50 Jahren so effizient und geräuschlos realisiert werden kann, wie sie realisiert wird.

Wer sind die Frauen und Männer?

Im Rahmen des Europäischen Jahrs der Freiwilligentätigkeit 2011 wurde eine Befragung bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Telefonseelsorge in der Bundesrepublik

Deutschland durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Untersuchung fließen in die folgende Darstellung ein, weil sie auch die Verhältnisse in der Essener evangelischen Telefonseelsorge widerspiegeln. Veröffentlicht sind die Ergebnisse dieser Untersuchung auf den Internetseiten der Telefonseelsorge Deutschland².

Telefonseelsorge ist weiblich

Die Evangelische TelefonSeelsorge Essen wird ähnlich wie in der gesamten Bundesrepublik, überwiegend von Frauen realisiert. Mehr als 80 % der aktiven ehrenamtlich Tätigen der Telefonseelsorge sind Frauen.

Telefonseelsorge wird von sehr qualifizierten Menschen geleistet

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge haben eine formal qualifizierte Ausbildung absolviert. Mehr als 50 % haben eine Hochschulausbildung. Alle verfügen über ein breites Spektrum beruflicher Erfahrungen sowie allgemeiner Lebenserfahrungen. Sie können kompetent mit unterschiedlichen Anforderungen, die sich aus dem Leben ergeben, umgehen, weil sie schon viele problematische Situationen in ihrer eigenen Biografie bewältigt haben und im Rahmen der zusätzlichen Ausbildung für die Arbeit im Bereich der Telefonseelsorge dafür qualifiziert wurden und laufend werden.



Telefonseelsorge wird von sehr motivierten Menschen geleistet

Die jeweilige individuelle Entscheidung für ehrenamtliche Arbeit benötigt ein gehöriges Maß an Motivation. Dies gilt umso mehr für eine individuelle Entscheidung für die Mitarbeit in der Telefonseelsorge, weil von Anfang an deutlich ist, dass die zu leistende Arbeit nicht einfach ist, und vor allem, weil diese Arbeit weitgehend unter Ausschluss der Öffentlichkeit stattfindet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge verpflichten sich zur Verschwiegenheit über ihre ehrenamtliche Arbeit. Das bedeutet, dass ihre Arbeit in ihren jeweiligen sozialen Kontexten kaum wahrgenommen wird, weil sie in der Regel nicht darüber reden.

Die Motivation ist in der Regel eine intrinsische – helfen wollen, eigene Erfahrungen konstruktiv einbringen, Neugier auf Menschen, etwas Neues lernen, etwas Sinnvolles tun, die eigenen Kompetenzen erweitern etc. Es gibt so viele individuelle Begründungen, wie es Menschen gibt, die diese Arbeit verrichten. Was auch immer die je individuelle Motivation ist, allen ist gemeinsam, dass sie diese Arbeit sehr schätzen. Deutlich wird dies an der langen Dauer, die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger in dieser ehrenamtlichen Arbeit verbleiben. Von den Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern sind 38 % länger als 10 Jahre dabei; 26 % sind zwischen 5 und 10 Jah-



ren dabei und der Rest ist zwischen 1 und 5 Jahren dabei. Das bedeutet, dass einerseits mehr als 60 % der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als 5 Jahre diese Arbeit verrichten und andererseits immer wieder Menschen nachkommen, die diese Arbeit verrichten wollen. Das lässt darauf schließen, dass die ehrenamtliche Arbeit im Zusammenhang mit der Telefonseelsorge für eine große Zufriedenheit bei den Ehrenamtlichen sorgen muss.

Im Folgenden werden selektiv einige Anmerkungen zitiert, die im Rahmen einer Umfrage im Jahr 2015 bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen gemacht wurden.



„Ich bin froh, dass ich mich trotz anfänglicher Bedenken für die Mitarbeit bei der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen entschieden habe! Es ist nicht nur der Kontakt zu den Anrufernden, der meinen Blick für mir bisher unbekannte oder fremde Themen geöffnet hat. Es ist auch der Kontakt zu den anderen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern – zu Menschen aus verschiedensten Bereichen, so bunt wie das Leben – eben „Menschen, wie du und ich!“

„Der Dienst am Telefon ist für mich jedes Mal neu eine kostbare Zeit. Ich bin zutiefst dankbar für das Vertrauen, das fremde Menschen in mich setzen, dass Gespräche möglich werden und manchmal auch Nähe. Mich bewegt es, unter welch schwierigen Bedingungen manche Anrufernde leben (müssen) und ich habe Achtung davor, wie sie ihr Leben meistern. Vieles war für mich früher unvorstellbar. Ich habe viel über das Leben in seiner Vielfältigkeit gelernt. Viele Gespräche sind keine Einbahnstraße, sondern es ist Geben und Nehmen von beiden Seiten.“

„Kann besser zuhören, filtern und entscheiden.“

„Ich bin empfindsamer gegenüber anderen Menschen geworden.“

„Ich habe mich selbst besser kennengelernt, konnte als Vorgesetzter besser auf die Anliegen der Mitarbeiter eingehen. Ich bin achtsamer geworden (hoffe ich).“

„Ich habe mehr über mich nachgedacht und nehme auch mein privates Umfeld anders wahr.“

„Ich habe ein besseres Verständnis für andere Menschen. Ich habe eine nette Gemeinschaft kennengelernt, die eine echte Bereicherung für mich ist und die ich nicht missen möchte.“

„Für mich hat sich durch die ehrenamtliche Arbeit ganz viel geändert. Der Umgang mit Menschen, die Denkweise, mit Problemen und Lebensdruck umzugehen. Ich bin selbstsicherer und aufgeschlossener geworden.“

„Viele Geschichten, die einem die Anrufer erzählen, sind erschütternd, aber es gibt auch Dinge, über die man schmunzeln kann. Ich bin durch die Arbeit am Telefon ruhiger, ausgeglichener und geduldiger geworden. Ich habe gelernt, wirklich zuzuhören. Vieles, was man selber erlebt, relativiert sich. Ich begegne Menschen in meinem Alltag heute anders, bewusster und auch interessierter.“

„Ich verstehe manche Probleme der Anrufer besser und kann dadurch gut auf sie eingehen. Dies spiegelt sich auch im Privatleben wider. Ich bin zufriedener und ausgeglichener.“

„Ich fühle mich wohl bei der Telefonseelsorge und habe viele Kolleginnen, mit denen ich mich auf einer Wellenlänge fühle. Es gibt Gespräche, die man sonst so nicht hat. Auch die Supervision finde ich immer spannend und sie bringt mich persönlich weiter.“

„Manchmal ist ein Anrufer ein Spiegel für eigenes Denken, Fühlen und vergangene Erlebnisse. In der Reflexion darüber lernt man auch für sich immer noch dazu. Mein Engagement ist unverändert, meine Kenntnisse haben sich durch die Erfahrungen am Telefon erweitert. In keinem Beruf und in keinem Betrieb – und ich kenne etliche Felder – erlebte ich so viele wunderbare Menschen wie die Kolleginnen und Kollegen innerhalb der Telefonseelsorge.“



Aus diesen Aussagen wird deutlich, dass ehrenamtliche Arbeit nicht nur für die Anrufenden von Bedeutung ist, sondern dass auch die ehrenamtlich Tätigen Gewinn aus dieser Arbeit für sich ableiten. Die Bereitschaft, Zeit und Engagement längerfristig zu Verfügung zu stellen für Tätigkeiten, die Ziele verfolgen, die außerhalb der eigenen Interessen zu verorten sind – altruistische Ziele – fördert offensichtlich Prozesse der Persönlichkeitsbildung und individuellen Sinnstiftung. Ehrenamtliche Arbeit im Rahmen der Telefonseelsorge ist gelebtes Christentum und verbunden mit weitreichender Zufriedenheit.³

Diese Beschreibungen der Situation der ehrenamtlichen Arbeit im Rahmen der Telefonseelsorge machen auch deutlich, dass es für diese Arbeit Rahmenbedingungen geben muss, die stabil und verlässlich sind. Diese Rahmenbedingungen stellen sich nicht von alleine her, sondern sind das Ergebnis der Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge.

Telefonseelsorge ohne hauptamtliche Mitarbeit ist nicht möglich

Das genannte Jahreskontingent von 8760 Stunden ehrenamtlicher Arbeit zu organisieren ist ehrenamtlich nicht möglich. Diese Arbeit muss von hauptamtlich Tätigen geleistet werden. Die hauptamtlichen Mitarbeiter müssen eine Fülle

von Aufgaben bewältigen, damit die ehrenamtliche Arbeit so selbstverständlich und reibungslos erledigt werden kann, wie es im Rahmen der Evangelischen Telefonseelsorge Essen geschieht. Diese Aufgaben lassen sich in vier große Blöcke aufteilen, die unter den Überschriften Organisation, Auswahlprozesse, Qualifizierung und Supervision zusammengefasst werden können.

Organisation

Es ist trivial, darauf hinzuweisen, dass die Realisierung der ehrenamtlichen Arbeit nur möglich ist, wenn es Arbeitsräume, Besprechungsräume, Sitzungsräume, Telefoneinrichtungen, Toiletten und eine Küche gibt. Diese Räume müssen bereitgestellt, möbliert und technisch ausgerüstet werden. Darüber hinaus müssen Infrastrukturen geschaffen werden: für eine Planung der Dienstzeiten, für die Auswahlprozesse, für die Qualifizierungs- und Supervisionstreffen. Dies alles



kostet Geld und dieses Geld gilt es zu beschaffen, denn die Zurverfügungstellung von Geld ist kein Selbstläufer und bedarf ständiger Überzeugungs- und Legitimationsarbeit.

Daraus folgt, dass es zu den vordringlichen Aufgaben der hauptamtlichen Mitarbeiter gehört, die Anliegen der Telefonseelsorge innerhalb der kirchlichen Organisationsstränge, gegenüber der Öffentlichkeit und im Rahmen der regionalen und bundesrepublikanischen Foren, die sich mit Belangen der Telefonseelsorge auseinandersetzen, zu vertreten. Dazu gehören selbstverständlich auch die entsprechenden politischen Foren. Parallel zu diesen Aktivitäten ist es auch notwendig und unerlässlich, die wichtigsten politischen und technischen Entwicklungen im Rahmen der Telefonseelsorge auf lokaler, regionaler und überregionaler Ebene in die Gruppe der Ehrenamtlichen hinein zu vermitteln.

Hauptamtliche Arbeit in der Telefonseelsorge ist immer in beide Richtungen zu denken: in die Richtung der jeweils existierenden Trägerorganisationen und in die Richtung der Ehrenamtlichen. Es bedarf dafür vieler Erfahrungen und Kompetenzen, um in diesem Feld konstruktiv und vorausschauend tätig zu sein.

Auswahlprozesse

Auch wenn die Verweildauer der ehrenamtlich

Tätigen in der Telefonseelsorge außerordentlich hoch ist, existiert die Tatsache, dass Menschen kommen und gehen. Ehrenamtliche beenden ihre ehrenamtliche Arbeit aus unterschiedlichen Gründen und es bedarf einer kontinuierlichen Anstrengung, um entstehende Leerstellen aufzufüllen. Während die Rekrutierung neuer ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor 50 Jahren vorrangig durch persönliche Ansprache in den Kirchengemeinden erfolgte, hat sich die Rekrutierungsstrategie in den letzten Jahrzehnten verändert. Heute erfolgt sie über Ausschreibungen in den lokalen Tageszeitungen und einen gestuften Auswahlprozess, der im Wesentlichen durch die hauptamtlichen Mitarbeiter organisiert und realisiert wird.

Die Menschen, die sich infolge der Ausschreibungen in den Tageszeitungen melden, werden zu einem ersten Gespräch mit den hauptamtlichen Mitarbeitern eingeladen. Nach diesen Erstgesprächen findet eine erste Vorauswahl statt, mit der diejenigen bestimmt werden, die zu einem Auswahltag eingeladen werden. An diesem Auswahltag werden die Eingeladenen in unterschiedlichen Kleingruppen über die Arbeit der Telefonseelsorge informiert, nehmen an Rollenspielen teil und werden eingeladen, noch einmal über ihre jeweilige Motivation für ihre Bewerbung zu sprechen. Am Auswahltag nehmen nicht nur die hauptamtlichen Mitarbeiter der Telefonseelsorge

teil, sondern auch erfahrene ehrenamtlich Tätige der Telefonseelsorge.

Nach diesem Auswahltag findet ein gemeinsamer Entscheidungsprozess statt, in dem endgültig entschieden wird, wer eingeladen wird, an der vorbereitenden Qualifizierung für die ehrenamtliche Arbeit teilzunehmen.

In diesem Prozess spielen die Erfahrungen der beteiligten Hauptamtlichen und ehrenamtlich Tätigen eine zentrale Rolle. Sie müssen in jedem einzelnen Fall abwägen, ob die jeweilige Person die Voraussetzungen mitbringt, der Arbeit in der Telefonseelsorge gewachsen zu sein, und ob die Person in den gewachsenen Zusammenhang der Telefonseelsorge vor Ort passt. Hier sind insbesondere Menschenkenntnis und Fingerspitzengefühl gefordert.

Qualifizierung

Bevor Menschen, die sich für die ehrenamtliche Arbeit interessieren und den Auswahlprozess erfolgreich durchlaufen haben, eigenständig am Telefon dieser Arbeit nachgehen können, müssen sie einen einjährigen Qualifizierungsprozess durchlaufen.

Dieser Qualifizierungsprozess findet in definierten Ausbildungsgruppen statt und besteht aus Gruppendiskussionen, theoretischen Beiträgen, Rollenspielen und Hospitationen.



Ziel dieses Qualifizierungsprozesses ist die Vermittlung des Wesens der Telefonseelsorge, das Training der Gesprächsführung am Telefon in Theorie und Praxis anhand von Simulationen und die Einübung von selbstreflexiven Prozessen anhand von Gruppendiskussionen über die realisierten Simulationen. Letzteres dient dazu, die „unbewussten“ eigenen Anteile in den Gesprächen mit den Anrufenden zu verdeutlichen und die Ehrenamtlichen in die Lage zu versetzen, möglichst bei den Anrufenden und ihren Aussagen zu bleiben und nicht eigene Probleme in die Prozesse zu integrieren.

In diesem Qualifizierungsprozesses kommt den Hauptamtlichen noch einmal die Aufgabe zu, die Entwicklung jedes Einzelnen kritisch zu begleiten und vor dem Hintergrund der gemachten Erfahrungen die Entscheidung zu überprüfen, ob die jeweilige Person endgültig in den Kreis der ehrenamtlich Tätigen aufgenommen werden soll oder nicht.

Supervision

Der Prozess der Qualifizierung ist mit dem Ausbildungsjahr nicht abgeschlossen. Die Ehrenamtlichen verpflichten sich, regelmäßig an Gruppensitzungen teilzunehmen (im Schnitt alle 14 Tage eine zweistündige Sitzung), in denen Supervisionsarbeit geleistet wird.

Diese Sitzungen werden entweder von Hauptamtlichen geleitet, die für diese Arbeit qualifiziert sind, oder von ausgewählten Supervisorinnen oder Supervisoren, die von den Hauptamtlichen dafür engagiert werden. Diese Sitzungen dienen dazu, Erfahrungen der Ehrenamtlichen aus geleisteten Telefongesprächen in der Gruppe zu diskutieren und selbstkritisch zu reflektieren.

Auch dieser Gesamtkomplex der Supervision ist von den Hauptamtlichen zu organisieren, zu begleiten und auf die Effektivität hin zu überprüfen.

Ehrenamt und Hauptamt

Es ist deutlich geworden, dass die Evangelischen TelefonSeelsorge Essen über einen so langen Zeitraum – 50 Jahre – nur existieren kann, wenn das Zusammenspiel zwischen den ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen produktiv gestaltet und gelebt werden kann. Keiner kann ohne den anderen produktiv tätig werden und alle müssen ein Interesse an einer vertrauensvollen und verlässlichen Zusammenarbeit haben.

Dass die Evangelischen TelefonSeelsorge Essen seit 50 Jahren ohne große Krisen die 8 760 Stunden an Dienstleistungen im Jahr erbringt, ist Ausweis dafür, dass alle Beteiligten dieses vertrauensvolle und verlässliche Zusammenarbeiten realisieren.

Dafür ist allen Dank auszusprechen, verbunden mit der Hoffnung, dass es weiterhin so bleiben möge. Denn es ist nicht absehbar, dass die Telefonseelsorge überflüssig wird. Im Gegenteil: Telefonseelsorge wird in ihrer Bedeutung für die Bearbeitung individueller Problemlagen vor dem Hintergrund sich abzeichnender gesellschaftlicher Entwicklungen zunehmen.

Anmerkungen

¹ Vorläufiger Höhepunkt dieser Diskussion war das Europäische Jahr der Freiwilligentätigkeit – ausgerufen durch die Europäische Union und europaweit realisiert im Jahr 2011.

² Vgl. www.telefonseelsorge.de/?q=node/38, letzter Zugriff am 05.02.16, 19.32 Uhr.

³ Damit wird keine Position bezogen in der aktuellen Diskussion um die adäquate Wertschätzung der ehrenamtlichen Arbeit für die Gesellschaft. Diese Diskussion muss als gesellschaftspolitische Diskussion geführt und entschieden werden.

Die Seelsorge der Telefonseelsorge – eine lebensförderliche Begegnung

Seelsorge sorgt für die Seele. Die Seele hat viele Namen. Das Wort stammt vom urgermanischen „saiwalo“ und meint den ganzen Menschen. Auf Hebräisch heißt Seele „nephesch“ (Kehle, Atem, Leben, Vitalität), auf Altgriechisch „psyche“ (Lebensodem, -kraft, Leben, Person, auch Bewusstsein, Verlangen, Sinn), auf Hindi heißt Seele „atman“ (Atem, Hauch, Kern des Selbst, Identität). Wenn wir uns also um die Seele sorgen, dann sinnbildlich darum, dass Menschen wieder Atem schöpfen können, Verbindung zum Quell des Lebens bekommen, dass sie zu sich selbst finden, zu ihrem Leben, wie es sein könnte und sollte, zu ihrer wahren Identität. Das ist mehr als Gesundheit oder Wohlbefinden.

Die Leitunterscheidung der Seelsorge ist daher im Unterschied zur Psychotherapie nicht gesund/krank oder zur Beratung funktional (zielführend)/dysfunktional, sondern „lebenshinderlich/lebensförderlich“¹. Menschen, die Seelsorge anfragen, suchen dort nicht vor allem Gesundung oder Problemlösungen, sondern etwas, was ihnen hilft, angesichts von Bedrohungen ihrer Existenz durch Gebrechen, Beziehungs- und Bedeutungslosigkeit leben und sterben zu können. Man muss nicht krank sein, mit Problemen aufwarten oder Veränderungsarbeit leisten wollen, um bei der Seelsorge Gehör zu finden. Seelsorge pathologisiert nicht.

Seelsorge ist keine Behandlung. Es muss nichts erreicht, nichts geändert werden. Seelsorge gibt Menschen Bedeutung unabhängig der Codes, an denen sich das Gesundheits- oder das Sozialwesen orientiert.

Der Theologe Christof Gestrich beschreibt die Seele als „die in einer Person wirksame Strebekraft zur Übereinstimmung mit ihr selbst“. Er setzt Seele mit Identität gleich.² Meine Identität, wer ich bin und wer ich sein könnte, kann ich mir nicht selbstmachen. Sie ist das Ergebnis biologischer Bausteine jedes einzelnen Individuums und der permanenten Ausdifferenzierung und Entfaltung seiner neuronalen Prozesse durch soziale Einflüsse in der Begegnung mit für ihn bedeutsamen Menschen und seiner Umwelt. Geborgenheit/Zugehörigkeit einerseits und Autonomie/Selbstbestimmung andererseits spielen für die Identitätsentwicklung eine entscheidende Rolle. Meine Seele braucht Wurzeln und Flügel, um lebendig zu sein.

Seelsorge ist ein Kommunikationsprozess, der sich an seiner lebensförderlichen Wirkung zeigt. Seelsorge als Sorge für eine lebendige Seele geschieht durch eine Begegnung, in der sich mein Potenzial, wer ich sein könnte, entfalten kann. Seelsorge ist lebensförderliche Begegnung.

Was wir sind und sein könnten, entwickelt sich nur

in der Begegnung mit einem Du – einem Gegenüber. Daher braucht Seelsorge als lebensförderliche Begegnung zwei Gesichter: Sie zeigt sich in einer wohlwollenden, das Dasein des anderen bejahenden Anteilnahme und emotionalen Wärme, aber sie verschmilzt nicht und macht sich nicht zum Diener der Bedürfnisse des anderen. Sie begegnet auf gleicher Augenhöhe und sorgt für gegenseitigen Respekt. Sie hat auch das Gesicht der Selbstbestimmung. Seelsorge begegnet daher auch in der Abgrenzung, im Widerspruch, in der manchmal irritierenden Infragestellung von Beziehungswünschen und Verhaltenweisen. Nur dadurch ermöglicht Seelsorge eine lebendige Seele,

wie es so schön biblisch heißt. Lebendigkeit oder Leben im biblischen Sinn ist eine Chiffre für das „In-Beziehung-Sein und -Bleiben“. Leben bedeutet beziehungsfähig zu sein – zum eigenen Organismus (ohne den wir nicht existieren), zu unseren Mitmenschen (ohne die wir als soziale Wesen nicht überleben) und zur Schöpfung mit ihren Gesetzmäßigkeiten (in die unser irdisches Leben eingebettet ist). In all diesen Beziehungen begegne ich einer Wirkkraft, die mein Ich übersteigt und die wir Transzendenz oder Gott nennen. Gott, so berichtet die zweite biblische Schöpfungsgeschichte, hauchte dem Menschen den Atem ein. „So wurde der Mensch zu einem lebendigen Wesen.“¹³ Der



Mensch ohne Atem – ohne Beziehung zu dem anderen außer ihm, zu seinem Atemgeber – ist biblisch ausgedrückt tot, auch wenn er biologisch lebt. In der Seelsorge geht es daher immer um Beziehungstiftung oder anders ausgedrückt, um Beziehungsarbeit, die Sinn stiftet. Das bedeutet allerdings nicht, wie dass die Sinndimension unbedingt explizit angesprochen werden muss oder dass Seelsorge sich religiöser Sprache bedienen muss.⁴

In welcher Kommunikationsgestalt Seelsorge jeweils sinnstiftende Beziehungsarbeit leistet, welche konkrete Aufgabe der Seelsorger im Gespräch hat, muss je nach Anliegen vereinbart werden. Als Begleitung in schweren Lebenssituationen geschieht sie durch respektvolle Anteilnahme und das Aushalten von Leiden und Begrenzung, ohne diese ändern zu können. Als Krisenhilfe geschieht sie durch Entlastung, Anleitung und Orientierung für die momentane Situation. Als Problem- und Konfliktbewältigungsgespräch geschieht sie durch Anregung von Suchprozessen und Lösungsideen, die den Selbstwert und bezogene Individuation⁵ fördern. Seelsorge als Beziehungsarbeit geschieht auch durch Abgrenzung, wenn Erwartungen enttäuscht werden müssen oder gegenseitiger Respekt eingefordert werden muss. Beziehungsförderlich wirken kann nur, wer auf sich selbst und seine eigene Stimmigkeit in der Begegnung achtet. Nicht nur reden kann helfen, auch das Ablehnen einer Erwartung oder gar eines Gesprächs

kann gar nicht so selten zur Beziehungsfähigkeit helfen.

Anmerkungen

¹ Günther Emlein, Die Eigenheiten der Seelsorge, in: Familiendynamik, Heft 3, 2006

² Christof Gestrich, „Vor jedem steht ein Bild, daß ich werden soll...“, in: evangelische aspekte. Heft 4/2010

³ Genesis Kap. 2, Vers 7

⁴ Die Gleichnisse Jesu kommen völlig ohne religiöse Sprache aus.

⁵ Helm Stierlin

Der Text wurde verfasst von Heiner Seidlitz, TelefonSeelsorge Pfalz und ist ein Auszug aus einem Vortrag für die TelefonSeelsorge Dresden am 5. November 2011 anlässlich ihres 25-jährigen Jubiläums.





„Gewinnen können alle“ – die spannende Zusammenarbeit von Ehren- und Hauptamtlichen am Beispiel der Telefonseelsorge

Die Telefonseelsorge ist eine Organisation, in der das Ehrenamt mit einem hohen, verbindlichen Zeiteinsatz, nach klaren Regeln und mit oft langfristiger Bindung ausgeübt wird. Die Ehrenamtlichen verwirklichen zudem das Kerngeschäft, also die Seelsorge am Telefon, per Mail und im Chat, die hauptamtlichen Fachkräfte haben innerhalb der Institution die Verantwortung dafür, dass gut qualifizierte Ehrenamtliche zuverlässig das Telefon besetzen, dass diese die fachlichen und technischen Anforderungen bewältigen können und dass bei Problemen hauptamtliche Unterstützung verfügbar ist. Deshalb stellen sich alle Fragen zur gelingenden Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen wohl auch in der größtmöglichen Deutlichkeit und ein Nichtgelingen dieser Zusammenarbeit gefährdet unmittelbar die Qualität der Seelsorge und würde letztlich die Existenz der Telefonseelsorge in ihrer jetzigen Form infrage stellen. Aber die Zusammenarbeit gelingt – insgesamt so gut, dass derzeit etwa 8 500 Ehrenamtliche aktiv sind, und jährlich gut 1 000 neu ausgebildet werden, um dann im Schnitt gut acht Jahre mitzuarbeiten. Es gelingt, wenn alle Beteiligten auch investieren und bereit und fähig sind, sich in einem spannenden und potenziell spannungsgeladenen Feld zu bewegen:

Das Spannungsfeld zwischen Freiwilligkeit und Verbindlichkeit

Sich für die Ausbildung und Mitarbeit in der Telefonseelsorge zu bewerben, ist eine absolut freiwillige Sache. Wenn man dann dabei ist, hat man sich verbindlich festgelegt. Häufen sich schon im Ausbildungsjahr die Fehlzeiten, steht man als Hauptamtliche vor der Frage, ab welchem Umfang Fehlzeiten den Ausbildungserfolg gefährden und vor allem: ob sie bei dem/der Ehrenamtlichen möglicherweise auf ein fehlendes Verständnis für den Umfang und die Verbindlichkeit dieses Ehrenamtes hinweisen. Entsprechende Klärungsgespräche sind unangenehm, für beide Seiten, aber nötig.

Verbindlichkeit ist die Grundlage eines funktionierenden Dienstplanes, und nur, wenn die überwiegende Zahl der Ehrenamtlichen auch ihr zugesagtes Soll erfüllt, kann man den 24-Stunden-Dienst aufrechterhalten. Es gibt immer wieder Gründe für Ehrenamtliche, weniger Dienste zu machen oder zu pausieren. Das müssen Hauptamtliche respektieren und auch einplanen, die Institution muss das mittragen, ohne die Zugehörigkeit des/der Betreffenden infrage zu stellen. Die Kehrseite der Medaille: Ehrenamtliche müssen wissen, dass die Ehre, dazuzugehören,

auch eine beträchtliche Investition erfordert. Wer langfristig weit unter dem Soll bleibt, kostet die Institution mehr, als diese durch ihn gewinnt. Das zu vermitteln und auch Konsequenzen zu ziehen, ist eine der ungeliebtesten Hauptamtlichen-Aufgaben – aber manchmal unvermeidlich.

Haupt- und Ehrenamtliche sind aufeinander angewiesen und müssen sich doch trennen können

Die Telefonseelsorge braucht Ehrenamtliche – immer wieder neu. Ehrenamtliche gehen eben doch irgendwann, und sie müssen nach zwei Jahren bzw. 300 Stunden Mitarbeit auch ge-

hen dürfen, ohne dass Hauptamtliche ihnen ein schlechtes Gewissen machen.

Verantwortliche Hauptamtliche brauchen auch die Souveränität und innere Freiheit, um Ehrenamtliche, die die geforderte Verbindlichkeit nicht erfüllen oder fachliche Regeln gravierend verletzen, dann, wenn keine Veränderung zu erreichen ist, auszuschließen. Das klingt hart und ist auch oft verletzend für Betroffene. Die nicht betroffenen Ehrenamtlichen sehen solche Konsequenz in der Regel nicht als Verunsicherung, sondern als eine Sicherheit gebende Klarheit. Telefonseelsorge braucht auch die verantwortlichen Hauptamtlichen. Ehrenamtliche sind fachlich auf sie angewiesen. Sie müssen zu den Hauptamtlichen eine tragfähige Arbeitsbeziehung haben und sich respektvoll behandelt fühlen. Erleben sie das nicht, sind sie strukturell erst einmal in der schwächeren Position: Bis ein Träger Hauptamtliche wegen Ungedehlichkeit entlässt, muss viel passieren. In Konfliktsituationen brauchen Ehrenamtliche die innere Freiheit, Veränderungen einzufordern, möglichst zu mehreren und notfalls auch um den Preis, dann gehen zu müssen oder auch zu wollen, wenn sie keinen Erfolg haben. Die Mitarbeit und Zugehörigkeit dürfen für sie nicht so wichtig und alternativlos sein („TS ist meine Familie“), dass sie erpressbar werden. Innerlich abhängige, erpressbare Ehrenamtliche tun weder sich selber noch den Hauptamtlichen, noch der Arbeit etwas Gutes.



Ein weiteres Spannungsfeld ist das der Sicherheit. in der eigenen Kompetenz und der Bereitschaft, sich immer wieder infrage stellen zu lassen. Beides bedingt einander, das gilt für Ehren- und Hauptamtliche. Als Hauptamtliche muss ich eine Menge wissen (auch in Bereichen, die nicht unbedingt mit Seelsorge zu tun haben) und mir meiner Kompetenzen so sicher sein, dass ich auch in Stresssituationen, bei neuen Anforderungen nicht panisch werde und mitbetroffene Ehrenamtliche die Sicherheit haben, dass ich die Verantwortung behalte, auch wenn ich die Lösung nicht sofort parat habe. Und gleichzeitig ist es substantiell wichtig, auch offen zu sein für die Erfahrungen und für das Wissen, das Ehrenamtliche mitbringen, und vor allem für deren kritische Fragen und das Nichtverstehen von dem, was ich vielleicht für selbstverständlich halte. Der erste Teil ist relativ einfach: Wenn man als Hauptamtliche/r eine Portion Neugier mitbringt, eröffnet sich durch die Ehrenamtlichen ein ganzer Kosmos. Ich könnte Ihnen inzwischen ansatzweise etwas über Bio-Landbau, Arbeits- oder Prozessrecht, Leitung einer Schule oder eines Altenheimes, Anforderungen in der Intensivpflege oder die Gegebenheiten in einer JVA erzählen. Und ich weiß sozusagen live, wie unterschiedlich Leben verlaufen kann, je nach Zeit, Gegend und Familie, in die hinein jemand geboren wurde. Ich habe da viel gewonnen – und „meine“ Ehrenamtlichen schätzen mein Interesse und meine Aufmerksamkeit auch als Gewinn für sich.

Schwieriger, weil es mich mit der eigenen Kränkbarkeit konfrontieren kann, sind die kritischen Fragen und das Nichtverstehen meiner Selbstverständlichkeiten. Genau diese Fragen verhindern allerdings Stagnation und gleichzeitig schärfen sie meine Wahrnehmung für das, was ich begründet nicht infrage stellen lassen möchte und wo ich sagen kann: „Hier bin ich kein Klugscheißer, hier weiß ich es einfach besser.“ Für Ehrenamtliche bedeutet dieses Spannungsfeld: Sie müssen Lernbereitschaft und Offenheit für neue Erfahrungen mitbringen, sie müssen ihre bisherige Sicht auf sich und die Welt auch verändern können. Das ist wesentlich für das persönliche Wachstum und den Gewinn an fachlicher Kompetenz, in der Ausbildung, in den Fortbildungen und Supervisionen und den persönlichen Gesprächen mit uns Hauptamtlichen. Wer glaubt, bereits alles zu kennen und zu wissen, für den und mit dem würde es schwierig in der Ausbildung und später in der Zusammenarbeit. Andererseits, genauso wenig sollten Ehrenamtliche selbstverständlich davon ausgehen, dass Hauptamtliche immer alles besser wissen und vor allem, für alles eine Antwort haben. Die Selbstsicherheit, dem eigenen Wissen und den eigenen Impulsen so weit zu vertrauen, dass sie auch kritische Fragen stellen. Diese Selbstsicherheit brauchen sie auch später am Telefon – und die Institution braucht die kritischen Fragen.

Das Stichwort „Telefon“ führt zu einem weiteren, schwerpunktmäßig hauptamtlichen Spannungsfeld: Das Abgeben des Kernprozesses an Ehrenamtliche bei gleichzeitiger Verantwortung für dessen Qualität. Hauptamtliche in der Telefonseelsorge haben eine theologische, psychologische und/oder (sozial)pädagogische Profession – sie haben Seelsorge und/oder Beratung, das Kerngeschäft der Telefonseelsorge, also gründlich gelernt. In der Telefonseelsorge werden sie schwerpunktmäßig von Seelsorgerinnen zu Ermöglicherinnen: Sie müssen Ehrenamtliche machen lassen, und zwar ohne direkten Einfluss darauf zu haben, was am Telefon passiert. Das ist ein Wechsel im Selbstverständnis, der auch bewusstes Abgeben und Freigeben erfordert. Gleichzeitig ist die Leitung gegenüber den Anrufern, Mailern und Chattern, den Trägern und der Öffentlichkeit letztendlich verantwortlich für das, was am Telefon und online geschieht. Sie muss zudem das Beschwerdemanagement leisten. Dazu braucht es auch Kontrolle. Die darf allerdings nur offen ausgeübt werden, mit Wissen und Einverständnis der Ehrenamtlichen und mit einer Grundhaltung von Respekt und Fehlerfreundlichkeit seitens der Hauptamtlichen. „Unsere“ Ehrenamtlichen wissen, dass die Hauptamtlichen auch das Journal lesen, Statistiken auswerten und sich Gedanken machen, z. B. darüber, warum jemand auffällig lange Gespräche führt. Und sie können darauf vertrauen, dass wir es verstehen und mit



ihnen klären wollen, wenn wir etwas kritisch sehen. Ehrenamtliche können sich, sofern sie nicht wissentlich und absichtlich zentrale Regeln verletzen (indem sie z. B. persönlich Kontakt zu einem/einer AnruferIn aufnehmen), der Loyalität ihrer Hauptamtlichen und der Rückendeckung nach außen sicher sein. Sie müssen aber auch wissen, welche Anforderungen an sie als Telefonseelsorgerinnen gestellt werden.

Die Forderung nach Qualität und fachlichen Standards bei Anerkennung der Nichtprofessionalität

Über dieses Spannungsfeld diskutiert unser Hauptamtlichen-Team wohl am häufigsten und wir neigen da auch zu unterschiedlichen Polen.

Der eine Pol: Wer in der Telefonseelsorge mitarbeitet, weiß, dass es ein hoch qualifiziertes, anstrengendes Ehrenamt ist. Er/Sie muss sich in der Ausbildung fordern lassen und den Dienst am Telefon auch entsprechend fachlich qualifiziert tun. Ehrenamtlichkeit ist kein Argument für mangelnde Qualität. Und Ehrenamtliche sind auch als Seelsorgerinnen nicht grundsätzlich weniger kompetent, also erwarte ich auch von ihnen, dass sie ihre Kompetenzen einsetzen. Der Gegenpol: Sie sind „nur ehrenamtlich“ und abgesehen davon, dass eine einjährige Ausbildung in der Telefonseelsorge kein Studium und keine professionelle Zusatzausbildung ersetzt, sie haben als Ehrenamtliche auch ein Recht darauf, sich nicht immer anzustrengen, und es soll ihnen auch gut gehen hier – überfordere sie nicht. Unser realer Umgang mit den Ehrenamtlichen ist ein Mäandern zwischen den Positionen, je nach Anlass und Gegenüber. Und prinzipiell bin ich ziemlich streng, aber individuell verhandle ich selbstverständlich auch immer über Ausnahmen.

Die Spannung zwischen funktionaler Arbeitsgemeinschaft und sorgender Gemeinde

„Telefonseelsorge ist super, nur die AnruferInnen stören öfters“ – das Zitat einer Mitarbeiterin beschreibt auf eindrückliche Art dieses Spannungsfeld. Telefonseelsorge ist letztlich für die AnruferInnen da. Natürlich muss es den Mitarbeitenden

in der Institution gut gehen, damit es den AnruferInnen mit den SeelsorgerInnen am Telefon gut gehen kann. Und natürlich gehört dazu auch, dass Ehrenamtliche nicht nur als „Dienstplanfüllungsgröße“ wahrgenommen werden. Sie müssen auch mit ihren eigenen Befindlichkeiten und Bedürfnissen gesehen und in Krisensituationen, wenn sie das möchten, auch ein Stück weit durch die Hauptamtlichen getragen und begleitet werden. Das liegt auch deshalb nah, weil sie in der Ausbildung sehr „sichtbar“ werden und, wenn es gut geht, Hauptamtliche zu Vertrauenspersonen werden und weil sie uns auch ans Herz wachsen. Mitarbeitendenfürsorge ist auch Teil der Mitarbeitendenbindung. Dabei ist es nicht immer einfach, für uns selber zu klären, und dann noch weniger einfach zu vermitteln, wo die Grenzen des hauptamtlichen Kümmerns sind. Entlastend ist dabei, dass Mitarbeitende selber ein enorm tragfähiges Netzwerk aufbauen und viel füreinander tun. Dennoch befreit das uns Hauptamtliche nicht aus diesem Spannungsfeld und führt gelegentlich zu Enttäuschungen bei Ehrenamtlichen, die sich weniger Funktionalität und mehr Fürsorge erwarten. Ich fasse noch einmal zusammen, was nötig ist, damit ein gutes, für alle gewinnbringendes Miteinander von Ehren- und Hauptamtlichen gelingen kann:

- Es braucht Ressourcen. In erster Linie Hauptamtliche, die die Zeit haben, Ehrenamtliche

zu ermächtigen und zu ermutigen, auch zu kontrollieren, gegebenenfalls auch einmal fürsorglich in deren Krisen zu begleiten. Ideal ist dafür ein Team von mindestens zwei Hauptamtlichen, die die unterschiedlichen Pole der Spannungsfelder im Blick haben und sich gegenseitig ein Korrektiv sind. Und es braucht Mittel für die Bereitstellung einer guten Infrastruktur und für Fortbildungen.

- Es braucht klare Regelungen der Verantwortlichkeiten und der Mitsprache, und den beiderseitigen Respekt vor den Rechten und Grenzen, die diese Regelungen definieren.
- Es braucht von Haupt- und Ehrenamtlichen Neugier aufeinander und Humor hilft ungemein, auch mit den Spannungen umzugehen.
- Entscheidend finde ich aber letztlich ein Denken, was ich „nichthierarchisch“ nennen möchte. Als hauptamtliche Leitung habe ich das umfangreichere Wissen in Sachen Telefonseelsorge, ich habe letztendlich die Richtlinienkompetenz und auch die Verantwortung für den Laden. Dafür bin ich ausgebildet, damit beschäftige ich mich wöchentlich mindestens 40 Stunden und dafür werde ich auch bezahlt. Insofern bin ich durchaus eine zentrale Figur in der Institution, aber Ehrenamtliche sind nicht Untergebene und auch keine Randfiguren. Sie sind Akteure und Akteurinnen, ohne die es keine Telefonseelsorge gäbe – und ich bin auch deren Dienstleisterin.

Ich wurde gebeten, abschließend zu sagen, wo ich zukünftige Herausforderungen sehe. Eigentlich reichen uns ja schon die gegenwärtigen. Dennoch: Eine immer größere Bedeutung wird vielleicht die soziale Frage innerhalb der Institution bekommen: Auch Ehrenamtliche werden arbeitslos oder können altersarm werden, selbst wenn sie aus dem akademischen Mittelstand kommen. Und auch wenn die Institution den Großteil der Kosten für das ehrenamtliche Engagement trägt: Es bleiben Kosten an den Ehrenamtlichen hängen, für Fahrten zu Fortbildungen und Supervisionen, Eigenanteile für manche Fortbildungen. Und ich sehe mit Sorge die Gefahr der Ausgrenzung bzw. auch der inneren Isolation für Betroffene.

Der Text wurde geschrieben von: Ruth Belzner, Vorsitzende der Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V., Leiterin der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön und wurde als Vortrag gehalten auf dem afg Fachkongress Ehrenamt 17. bis 18. April 2015.

T elefonseelsorge – technische Entwicklungen in den letzten Jahren

Als im Jahre 1956 die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung Berlin“ ihren Dienst aufnahm, sah die technische Ausstattung vermutlich so aus: Es gab einen Telefonanschluss mit einem Telefonapparat, an dem der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin saß und wenn es klingelte, den Hörer abnahm, sich meldete und das Gespräch führte. Es war ein schwarzer Apparat mit einer ausgeprägten Gabel, auf der der Hörer, der reichlich schwer war, auflag.

Im Jahre 1955 wurde das Ende des Zeitalters der von Hand vermittelten Telefongespräche eingeläutet. So konnten immer öfter Gespräche geführt werden, ohne dass das „Fräulein vom Amt“ wusste, dass man eine bestimmte Telefonnummer anwählen wollte. Nach Ende des Gespräches blieb

keine andere Spur übrig, als dass der Gebührenzähler um die entsprechende Zahl von Einheiten weiter gerückt war. Das beförderte die Möglichkeit, sich unbeobachtet Rat und Hilfe über das Telefon zu holen.

Die gesellschaftlichen Veränderungen wurden an der Art und der Bauform der Telefone deutlich. Ab den 60er-Jahren wurde der Apparat kleiner und ein einheitliches Grau/Beige setzte sich als Farbe durch. Die Wartezeiten bis zur Installation eines Telefonanschlusses waren noch beträchtlich, verkürzten sich aber immer weiter. Üblicherweise war das Telefon im Flur einer Wohnung untergebracht, zentral erreichbar für alle Familienmitglieder. Ein Bord oder gar ein Telefonbänkchen markierten die Stelle, an der das Telefon stand, und wenn es läutete, konnte es von jedem Punkt der Wohnung aus schnell erreicht werden. Damit es sich gut in die Wohnung einpasste, wurde es manchmal mit einem Brokatüberwurf dem Stil der Wohnung angepasst.

Mitte der 70er-Jahre war die Flächendeckung der Telefonanschlüsse in Deutschland erreicht worden. Es gab keine Wartezeiten mehr in Bezug auf die Installation von Anschlüssen. Die Zahl der Anrufe bei den TS-Stellen stieg dadurch rasch an und machte die Gründung vieler TS-Stellen nötig. Die Telefonapparate veränderten sich insofern, als sie



farbig wurden: Beige, Dunkelgrün, Dunkelrot und Orange setzten sich immer stärker durch und statt der Wählscheibe wurde ein Tastenfeld angeboten. Eine erhebliche Erweiterung des Aktionsradius' wurde dadurch erreicht, dass auf Wunsch eine 6 m lange Schnur bei der Deutschen Bundespost bestellt werden konnte. Damit war es möglich, den Standort im Flur zu verlassen und sich in eines der angrenzenden Zimmer zurückzuziehen, um dort auch Telefongespräche führen zu können, deren Inhalt nicht von allen Ohren mitgehört werden sollte. In den 90er-Jahren des letzten Jahrhunderts setzten sich auch für die Telefone im Haushalt die Schnurlostelefone durch, die es erlaubten, sich im ganzen Haus aufzuhalten und dort das Telefongespräch zu führen, wo es einem am angenehmsten war. Diese Entwicklung ging mit der Einführung des Mobiltelefons so weit, dass auch unterwegs und außerhalb jeglicher Gebäude Telefongespräche geführt werden können. Hatte man 1904 die Telefonzelle entwickelt, um auch Menschen das Telefonieren zu ermöglichen, die keinen eigenen Telefonanschluss besaßen, hat mit dem Mobiltelefon jeder seine Telefonzelle selbst in der Tasche. Der Aufkleber auf den Scheiben der Telefonzellen wechselte von „Fasse dich kurz!“ auf „Ruf doch mal an!“. Heute bedarf es keiner besonderen Aufforderung mehr.

Anfang der 90er-Jahre veränderte sich die Technik, als von der analogen Übertragung der Sprach-

signale auf die digitale Übertragung umgestellt wurde. Das Zauberwort hieß ISDN (Integrated Services Digital Network). Bislang wurden die Schwingungen der Sprache durch eine Membrane im Telefonhörer in gleichartige Stromschwingungen versetzt, die dann durch die Leitung übertragen und am Ende des Verbindungsweges wieder in hörbare Schwingungen zurückübersetzt wurden. Im digitalen Netz werden die erzeugten Wellenberge und Wellentäler der durch Sprache erzeugten Schwingungen in kurzen Abständen gemessen und die dadurch gewonnenen Werte übertragen. Beim Gegenüber werden anhand dieser Werte wieder hörbare Schwingungen erzeugt. Dadurch müssen lediglich die Werte übertragen werden. Da jeder Wert ein „Nummernschild“ hat, das angibt, zu welchem Gespräch er gehört, können mehrere Werte gleichzeitig – ineinander verschachtelt – übertragen und am Ende den rich-





tigen Gesprächen zugeordnet werden. Dadurch können die Kapazitäten einer Leitung voll ausgenutzt werden. Auch wird die Sprachqualität höher, da das Leitungsruschen und der Energieverlust reduziert werden.

Durch diese Technik entstand nun von jedem Gespräch ein Datensatz, der Beginn, Ende, Herkunfts- und Zielrufnummer, Uhrzeit und Dauer des Gespräches u. a. enthielt. Dadurch waren die Anonymität und Vertraulichkeit des Gespräches mit einer TS-Stelle nicht mehr gegeben, da die Digitalisierung des Netzes auch die Möglichkeit bot, jedes Gespräch in einer detaillierten Rechnung zu erfassen.

Gelöst wurde die Problematik dadurch, dass die Deutsche Telekom den TS-Verbänden anbot, ihnen eine 0800er-Rufnummer zur Verfügung zu

stellen, die Kosten für den Betrieb und die Verbindungen zu übernehmen und dadurch einen Eintrag in einer detaillierten Telefonrechnung zu vermeiden. Seit Mitte 1997 wurde jeder TS-Stelle ein Einzugsgebiet zugeordnet, sodass Anrufende aus dem Festnetz, wenn sie die 0 800 111 0 111 bzw. 0 800 111 0 222 irgendwo in Deutschland wählten, bei der TS-Stelle ihrer Region landeten.

Obwohl es schon in den 20er-Jahren Funktelefone gab, kam Anfang der 90er-Jahre der Durchbruch drahtloser Kommunikation für den Massenmarkt. Die Telefonseelsorge merkte das daran, dass die Anrufe aus diesen Netzen immer weiter stiegen.

Anfangs haben sich wenige Stellen bereit erklärt, Anrufe aus den Mobilfunknetzen (D1 = T-Mobile; D2 = Vodafone; E2 und E-Plus) entgegenzunehmen. Als aber die Zahl der Anrufe so groß wurde, dass diese wenigen Stellen mit dem Andrang nicht





mehr fertig wurden, wurden Regelungen geschaffen, die die Anrufer aus diesen Netzen besser verteilen sollten. Eine Zuordnung wie im Festnetz, war in den Mobilfunknetzen nicht möglich. Um alle TS-Stellen in Deutschland an der Entgegennahme von Mobilfunknetzen zu beteiligen, nahm jeweils eine Gruppe von ca. zehn TS-Stellen für eine Stunde alle Anrufe aus einem der Mobilfunknetze entgegen und hatte danach vier Stunden Pause, während andere Gruppen in dieser Zeit den Dienst übernahmen. Nachteilig wirkte sich

bei dieser Lösung aus, dass Anrufende dadurch viele TS-Stellen in Deutschland erreichen konnten, wenn sie zeitlich gestaffelt anriefen und etliche gab es, die das auch gerne in Anspruch nahmen, um mit möglichst vielen Telefonseelsorgerinnen oder Telefonseelsorgern zu sprechen.

Das war auf Dauer unbefriedigend, da zum einen die Hilfsangebote, die man Anrufenden vermitteln wollte, nicht bundesweit bekannt waren, zum anderen auch Verständnisschwierigkeiten auftraten, weil Menschen in psychischen Notsituationen in ihr heimatliches Idiom verfielen, das in anderen Gegenden der Bundesrepublik nicht verstanden wurde.

Die Bemühungen der Dachverbände gingen also dahin, auch die Anrufe aus den Mobilfunknetzen einer Telefonseelsorgestelle zuordnen zu können. Das ist 2006 für das Netz der Deutschen Telekom gelungen und 2014 für das Vodafone-Netz. Für das Netz von Telefónica steht diese Lösung noch aus.

Mit Einführung der bundesweit einheitlichen kostenfreien Rufnummer und der Regionalisierung konnten sich benachbarte Telefonseelsorgestellen zusammenschließen, um im Falle einer besetzten Leitung, Anrufende an ein oder zwei Nachbarstellen weiterzuleiten. Diese Verbundsysteme führten dazu, dass Anrufende größere Chancen hatten, die Telefonseelsorge in Notfällen zu erreichen.

Auch dieses System war nicht von Dauer, sondern

2014 wurde das ACD-System (Automatic Call Distribution) eingeführt. Bei dieser Technik werden mehrere TS-Stellen in einer Organisationseinheit zusammengefasst, die die Anrufe dieser Region gemeinsam entgegennehmen können. Einstellungen im System erlauben, festzulegen, dass Anrufe aus dem eigenen Einzugsgebiet weiterhin mit großer Priorität auch an die örtlich zuständige Telefonseelsorgestelle geleitet werden. Aber wenn dort nicht gesprochen wird, ist man bereit, Gespräche aus einem anderen Einzugsgebiet der Organisationseinheit entgegenzunehmen. Das Handling wurde viel einfacher, weil nicht mehr ein starrer Zeitplan festgelegt werden muss, in denen Anrufe weitergeleitet werden können, sondern durch das An- und Abmelden am System kann jede Telefonseelstergerin und jeder Telefonseelsterger selbst bestimmen, ob sie oder er dienstbereit ist oder nicht. Das bietet die Chance, die Zeiten, die zwischen den Telefongesprächen nötig sind, selbst zu gestalten.

Bis zum 31. Dezember 1979 kosteten die Gespräche innerhalb eines Ortsnetzes zuletzt 23 Pfennig und von Telefonzellen 20 Pfennig. Anrufe aus dem Umland bzw. Ferngespräche waren erheblich teurer. Das führte bei manchen Menschen, die die Telefonseelsorge häufiger in Anspruch nahmen, zu horrenden Telefonrechnungen. Einige TS-Stellen bemühten sich, die Kosten für die Anrufenden zu senken, indem sie zu den größeren Orten der

Nachbarschaft Standleitungen schalten ließen, die dann wiederum zu Ortsgesprächen in den derart verbundenen Städten führten. Die erheblichen Kosten für diese Standleitungen wurden von den Trägern der TS-Stellen übernommen.

Zum 1. Januar 1980 wurde die Tarifstruktur verändert: Im Ortsnetz wurde der Zeittakt von acht bzw. zwölf Minuten eingeführt, ein Nahbereich wurde geschaffen, in dem ein 90-Sekunden-Takt galt und der Takt im Fernbereich war entsprechend kürzer. Die Gebühr betrug weiterhin 23 Pfennige je Zeiteinheit.

Bei der Telefonseelsorge und auch bei anderen entstand die Sorge, dass sich notleidende und ältere Menschen Anrufe, die für manche den einzigen Kontakt zur Außenwelt bildeten, nicht mehr leisten könnten. In Berlin entstand, initiiert durch Pastorin Helga Frisch, die Aktion „Billiges Telefon“, die für die Beibehaltung der Zeittaktfreiheit in Ortsnetzen kämpfte. Profitiert haben von diesem Kampf lediglich die Telefonseelsorge und der Kinderschutzbund bzw. Anbieter von Hilfetelefonen in einem Ortsnetz. Mit den Rufnummern 11101 (ev.) und 11102 (rk.) wurden bundeseinheitliche Rufnummern den TS-Stellen zugeordnet. Mit der entsprechenden Vorwahl konnten sie auch aus der Ferne erreicht werden. TS-Stellen in ökumenischer Trägerschaft erhielten beide Rufnummern zugeteilt. Da damit das Problem der teuren Anrufe aus dem Nah- und Fernbereich nicht gelöst wer-

den konnte, blieben die Standleitungen weiterhin erhalten. Die Wahl der Rufnummern begründete sich in der Akzeptanz der Telefonseelsorge als einer Notfalleinrichtung: Die 111 lag zwischen der Nummer für die Polizei 110 und der Feuerwehr 112 und wurde zur Unterscheidung der einzelnen Anbieter durch die Suffixe 01 bis 04 erweitert.

Mit der Einführung der Rufnummern 0800 111 0 111 und 0800 111 0 222 am 1. Juli 1997 wurde nicht nur die Entgeltfreiheit für die Anrufenden eingeführt und damit Anonymität und Vertraulichkeit gesichert, sondern auch Entgeltgerechtigkeit für alle Anrufenden geschaffen, unabhängig davon, ob sie aus dem Ortsnetz der TS-Stelle anrufen oder weiter entfernt wohnten.

Ab dem Jahre 1996 wurde von den ersten TS-Stellen zusätzlich zu dem Angebot über das Telefon ein Angebot der Begleitung von Menschen in Krisensituationen per Mail und später auch per Chat gemacht. Dafür wurden Systeme programmiert, die auch in diesem Bereich eine vertrauliche, anonyme und geschützte Kommunikation ermöglichen.





Die Fotos zu diesem Artikel sind entsprechend der chronologischen Reihenfolge angeordnet:

Fernsprechtischapparat W 48, um 1955;
FeTAp 611-2, grau, ab 1961;
FeTAp 611-2, ockergelb, ab 1975;
FeTAp 911 "junior", ab 1985;
FeAp 09-2 Sinus (ST) 2-1, ab 1985;
Handy Nokia 7710 (D-Netz), ab 1999;
Nokia Communicator 9110 (Dualband), ab 1999.

© für alle Fotos in diesem Beitrag:
Museum für Kommunikation in Frankfurt a. M.
Wir danken dem Museum für die freundliche Unterstützung.

Der Text wurde verfasst von: Werner Korsten, Leiter der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen. Er ist ebenfalls abgedruckt in: Auf Draht. Zeitschrift der TelefonSeelsorge Deutschland, Heft 91, April 2016.

TS

aus Sicht einer Supervisorin

Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge ist sehr persönlich und geprägt von einer besonderen, vertrauensvollen Grundstimmung, die durch die Kultur in der Dienststelle entsteht. Die meisten Gruppenteilnehmer sind von den ersten Gruppensitzungen an ungewöhnlich offen und lassen einander viel von dem sehen und wissen, was sie in ihrem innersten Wesen ausmacht. Sie lassen einander Anteil nehmen an dem, was sie in ihrem Privatleben beschäftigt.

Eine gemeinsame Haltung prägt das Miteinander, die in der Grundausbildung eingeübt worden ist. Diese Haltung ist aus meiner Sicht das, was das Anziehende an der Arbeit in den Gruppen ist. Ich würde sie am ehesten mit den Worten echtes Interesse und weites Herz für viele Ausprägungen der menschlichen Existenz beschreiben. Natürlich gelingt das nicht immer und überall, – wir sind auch hier nicht im Himmel – aber doch beglückend oft.

Das, was in den Gruppen besprochen wird, beschränkt sich nicht nur auf die Arbeit am Telefon. Es geht nicht nur darum, die Qualität der Gespräche mit den Anrufernden zu verbessern. Auch das, was die Ehrenamtlichen außerhalb der Tätigkeit bei der Telefonseelsorge beglückt oder bedrückt kann zum Thema werden. Dadurch unterscheidet sich die Supervisionsarbeit bei TS von beruflichen Supervisionsgruppen.



© Jeanette Dietl - Fotolia.com

Es entsteht ein starker Zusammenhalt in den Gruppen, die für manche Teilnehmenden eine hohe Bedeutung für ihr Leben haben. Es beeindruckt mich, welch großen Einsatz manche Ehrenamtliche, deren Leben sehr ausgefüllt und mit hohen Belastungen verbunden ist, bringen, um trotz allem an der Gruppensitzung teilnehmen zu können. Die Bereitschaft, sich zur Disposition zu stellen und weiterzuentwickeln ist ungewöhnlich hoch. Die Fähigkeit zur Reflexion und die Leichtigkeit, die durch den Humor zustande kommt, erleichtert Fallbesprechungen, deren Inhalt häufig schwer ist. All das macht die Supervisionsarbeit zu einer besonders schönen Tätigkeit.

Der Text wurde verfasst von: Julia Heckel-Korsten.

Ü

ber die Bedeutung von Supervision in der Arbeit mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge

Ehrenamt und Freiwilligkeit

„Supervision ist methodische Reflexion beruflichen Handelns“, so die Rahmenrichtlinien der Evangelischen Kirche im Rheinland (EKiR) für Supervision und Coaching.¹

Offenbar ist die Supervision in der Telefonseelsorge schon in dieser Hinsicht ein Spezialfall, geht es doch vorrangig um ehrenamtlich Mitarbeitende. Das Ehrenamt ist allerdings eine „Tätigkeit mit eigener Handlungslogik“², die sich auch auf das Verständnis von Supervision in diesem Bereich auswirken wird.

Auch wenn der Einsatz von ehrenamtlich Mitarbeitenden bei der Telefonseelsorge keine berufliche Tätigkeit ist, bedeutet dies nicht, dass er weniger kompetent erfolgen kann. Vielmehr werden die mitgebrachten Kompetenzen durch die obligatorischen Ausbildungen, Fortbildungen und Schulungen erweitert, sodass die Arbeit durch vielfältige Kompetenzen getragen ist. Der beruflichen Situation entspricht im Falle der ehrenamtlich Tätigen eine die „Kompetenz erfordernde Situation“³, die durch die Seelsorge- und Beratungsarbeit am Telefon oder in der Internetberatung gekennzeichnet wird.

Typischerweise ist die Mitarbeit bei der Telefon-

seelsorge auf Kontinuität und Regelmäßigkeit angelegt, sei es durch eine regelmäßige Übernahme von Telefondiensten oder durch die Zyklen von Ausbildung und Fortbildung. Diese bekommen durch mündliche und schriftliche Verabredungen einen deutlichen Charakter von Verbindlichkeit. Von daher entspricht es der Sachlogik, dass auch Supervisionsangebote in der Regel kontinuierlich und verpflichtend wahrgenommen werden sollen.

Hierbei bildet sich die systemimmanente Spannung zwischen Freiwilligkeit und Verbindlichkeit auch in Bezug auf die Supervision ab: Wer bei der Telefonseelsorge freiwillig mitarbeiten möchte, verpflichtet sich neben der Aus- und Fortbildung auch zur Supervision. „Die Freiwilligkeit der Su-



pervisandinnen kommt zum Tragen bei der Wahl der Supervisorin sowie der Möglichkeit, den Supervisionsgegenstand und den persönlichen Schwerpunkt im Supervisionsprozess mit auszuhandeln.⁴ Um eine echte Wahl zu ermöglichen, sollte in jedem Fall auch die Supervision bei externen Supervisorinnen und Supervisoren angeboten werden.⁵

Die eigene Rolle klären

„Die berufliche Rolle und das konkrete Handeln im Berufsfeld werden in Beziehung gesetzt zu den Aufgabenstellungen und Strukturen der jeweiligen Institution“.⁶ Indem die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge keine berufliche Rolle in den Systemen Telefonseelsorge oder Kirche einnehmen, stellen sich andere Herausforderungen als für die beruflich Mitarbeitenden.

Die Rolle von Ehrenamtlichen ist gekennzeichnet durch verschiedene Ambivalenzen: Leisten sie doch zum einen ihren Dienst freiwillig, so wird ihnen zum anderen eine klare Verbindlichkeit abgefordert. Wird auf der einen Seite ihre nicht berufliche Rolle betont, so sollen sie auf der anderen Seite „professionell“ arbeiten. Wird gerade eine durch externe Supervisorinnen und Supervisoren angebotene Supervision häufig als ein Zeichen von Wertschätzung durch die Organisation verstanden, so kann die Supervision als Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements durchaus

auch als Kontrollinstrument für die praktische Arbeit empfunden werden.

Die fortdauernde Klärung dieser Ambivalenzen ist Teil einer Rollenklärung durch Supervision. Nicht zuletzt muss aber auch die Supervision bei Ehrenamtlichen selber daraufhin überprüft werden, „ob sie unterschwellig eine Professionalisierungsdynamik entfacht“⁷ und ob sie dazu beiträgt, Ehrenamtliche im Sinne der Organisation anpassungsfähig zu machen. Deswegen sollte Supervision einerseits darauf achten, die spezifischen Kompetenzen der Ehrenamtlichen wertzuschätzen und zu bewahren und zugleich auf eine Erweiterung der Kompetenzen hinzuwirken. Es geht also in der Supervision auch um die fragile Balance, die sich aus der Verbindung von beruflicher und ehrenamtlicher Arbeit ergibt. Denn in der Telefonseelsorge wird wie in vielen anderen Organisationen auch in der Regel ehrenamtliche Arbeit durch beruflich Mitarbeitende begleitet, gefördert und geleitet. Die Spannungen, die sich aus dieser Konstellation ergeben können, werden noch einmal komplexer, wenn die Supervisorinnen und Supervisoren zugleich die Stellenleitenden sind, oder wenn ehrenamtlich Mitarbeitende zugleich einen Leitungsstatus gegenüber beruflich Mitarbeitenden haben, beispielsweise in einem Vereinsvorstand oder in kirchlichen Leitungsfunktionen. Diese Themen können in der Supervision der beruflich Mitar-

beitenden bearbeitet werden oder gemeinsam mit Ehrenamtlichen, die in der Organisation eine besondere Funktion innehaben. Gelegentlich nimmt Supervision in diesem Kontext auch Formen der Organisationsentwicklung an und trägt dazu bei, die Organisation so weiterzuentwickeln, dass es zu einer konstruktiven Konfliktbearbeitung oder einem Ausgleich der Interessen kommen kann.

Fallarbeit

In diesem weit ausgedehnten Rahmen bewegt sich auch die Fallarbeit in der Supervision. Sie findet häufig in Form regelmäßiger Gruppensupervision statt, in der die Mitarbeitenden ihr „Material“ aus der Arbeit am Telefon oder im Internet einbringen. „Material und Ausgangspunkt der Reflexion sind einmal die eigenen Arbeitserfahrungen der Ehrenamtlichen mit ganz konkreten Ratsuchenden, das Erleben von persönlichen Grenzen oder Möglichkeiten und der Arbeits-

auftrag, den Mitarbeitende ihrer Supervisionsgruppe erteilen.“⁸ Aus dem vorher Gesagten wird deutlich, dass aber darüber hinaus auch Fragen der Rolle oder der Organisation zum Material der supervisorischen Reflexion werden können.

Gerade in der Fallarbeit spielt die eigene Haltung immer wieder eine Rolle, inwieweit Supervision als notwendiger Bestandteil zum Beheben eines Mangels, des „Nichtprofessionellen“ oder als Förderung der personalen, kommunikativen und methodischen Kompetenz genutzt und erlebt wird. Insoweit bieten sich insbesondere ressourcenorientierte Ansätze von Supervision an. Zudem trägt Supervision dazu bei, dass Mitarbeitende in ihrem Dienst trotz belastender Gespräche gesund bleiben, indem die Erfahrungen ins Gespräch gebracht und verkräftbar gemacht werden.

Da die Supervision häufig in festen Gruppen über einen längeren Zeitraum stattfindet, bedarf es einer besonderen Sorgfalt, um „die Balance zwischen der Vertrautheit und einem angenehmen Lernklima auf der einen Seite und den institutionellen Ansprüchen auf der anderen Seite herzustellen“⁹.

Theologische Perspektiven

Ehrenamtliche bei der Telefonseelsorge stehen auch im Blick auf kirchliche und religiöse Themen





in einem Spannungsverhältnis. Einerseits sind Themen wie Glaube, Religion und Kirche für Ehrenamtliche „Privatsache“, anders als für beruflich Mitarbeitende, insbesondere für Pfarrerinnen und Pfarrer. Andererseits sind gerade diese Themen aber auch konstitutiv für den Dienst in der Organisation Telefonseelsorge und für die Träger der Einrichtungen, sofern sie kirchliche Träger sind. Möglicherweise wird vom Träger die Zugehörigkeit zu einer christlichen Kirche erwartet. Mehr oder weniger häufig werden religiöse Themen in der Seelsorge besprochen oder zumindest angerührt.

Gerade weil also die Verortung in einer anderen Berufswelt auch eine andere Erfahrungsgrundlage für die ehrenamtliche Arbeit zur Verfügung stellt, benötigen Ehrenamtliche einen eigenen Raum, um sich mit den Fragen der eigenen Le-

bensdeutung, ihrem Wertesystem und ihrer religiösen Identität auseinanderzusetzen. Diesen Raum kann und sollte die Supervision eröffnen und Mitarbeitende dabei unterstützen, eine eigene Position zu finden und diese im Kontext ihrer Tätigkeit weiterzuentwickeln. Dies bedeutet nicht zuletzt, eine Sprache zu finden für die eigene religiöse Haltung in einer multireligiösen Gesellschaft. Eine Supervision, die sich der religiösen Dimension des Lebens bewusst ist, trägt dazu bei, dass ehrenamtlich Mitarbeitende das eigene religiöse Reden und Handeln in ihrer seelsorglichen und beraterischen Praxis reflektieren können.¹⁰

Akzeptanz von Supervision

Grundlegend für alle supervisorische Arbeit mit Ehrenamtlichen ist, dass dieses Angebot – freiwillig oder verpflichtend – Akzeptanz findet. Dies wird auf Dauer nur gelingen, wenn eine fachlich qualifizierte Supervision sichergestellt werden kann. Eine notwendige Voraussetzung dafür sind eine entsprechende Qualifikation und eine differenzierte Feldkompetenz.¹¹ Ängste und Widerstände gegen ein gelegentlich unbekanntes Format verdienen gerade in diesem Kontext eine besondere Beachtung. Dies drückt sich insbesondere darin aus, dass Grenzen gewahrt werden und der Kontrakt eingehalten wird. Vermutlich werden in der Supervision von Ehrenamtlichen

aufgrund ihrer besonderen Motivation persönliche, familiäre oder berufliche Themen stärker in den supervisorischen Prozess eingebracht. Dies ist Teil der intrinsischen Motivation von Ehrenamtlichen und auch häufig ein Gewinn für die Arbeit und die Mitarbeitenden selber. Gerade hier sind aber die Grenzen zu Therapie oder Lebensberatung besonders sensibel einzuhalten.

Deswegen sollte die Supervision insgesamt die „besondere Dynamik ehrenamtlicher Tätigkeit reflektieren“¹² und die Motive und Ideale von Ehrenamtlichen in der Supervision beleuchten. Die Kehrseite eines besonders hohen Engagements kann zugleich die Gefahr einer Überforderung sein. Ein Ausstieg aus der Arbeit mit Frustrationen auf beiden Seiten oder ein permanentes Überforderungsgefühl, das die Arbeit belastet, sind mögliche Gefahren. Sodass es wie in jeder guten Supervision immer wieder die zentrale Aufgabe sein wird, den Auftrag und die Rolle der Mitarbeitenden zu beleuchten und zu reflektieren.

Nicht zuletzt muss neben diesen fachlichen Voraussetzungen gesichert sein, dass Ehrenamtlichen durch die Supervision keine Kosten entstehen. Ihr Beitrag ist unentgeltliche Arbeit am Telefon oder in der Internetberatung und die Bereitschaft, sich als Person und mit ihren Themen in die Supervision einzubringen. Gelingt dies durch eine fachlich qualifizierte Supervision und in einer guten Arbeitsbeziehung, dann wird die

Supervision in der Regel als ein Zeichen der Wertschätzung für die ehrenamtliche Arbeit und die Ehrenamtlichen selber gewürdigt.

¹ Vgl. Supervision und Coaching – Rahmenrichtlinien – Kirchliches Amtsblatt der Evangelischen Kirche im Rheinland – Nr. 11 vom 15. November 2013, S. 251–252

² Vgl. Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V. (Hrsg.): Positionspapier „Supervision und Ehrenamt“, Kassel 2011, S. 10

³ Vgl. DGSv, a.a.O., S. 13

⁴ Vgl. Handbuch der Telefonseelsorge in Deutschland. Berlin 2014, www.telefonseelsorge.de, S. 107

⁵ Vgl. Peter Berker, in: Harald Pühl (Hrsg.): Handbuch der Supervision 3. Ulrich Leutner Verlag, Berlin 2009, S. 338 ff.

⁶ Vgl. Supervision und Coaching – Rahmenrichtlinien – a.a.O., S. 251–252

⁷ Vgl. DGSv, a.a.O., S. 14

⁸ Vgl. Christa Weiss, in: Traugott Weber (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Vandenhoeck & Ruprecht, 2. Auflage, Göttingen 2006, S. 71

⁹ In: Supervision: Theorie – Praxis – Forschung, Ausgabe 06/2009, S. 56

¹⁰ Vgl.: Jürgen Sohn: Supervision in der Telefonseelsorge – unter besonderer Berücksichtigung der Chancen pastoraler Supervision. In: Transformationen, Pastoralpsychologische Werkstattberichte – Heft 7. Frankfurt a. M. 2007, S. 41–45

¹¹ Vgl. Supervision und Coaching - Rahmenrichtlinien – a.a.O., S. 251–252

¹² Vgl. DGSv, a.a.O., S. 17

Literaturliste

Harald Pühl (Hrsg.): Handbuch der Supervision 3. Ulrich Leutner Verlag, Berlin 2009

Deutsche Gesellschaft für Supervision e. V. (Hrsg.): Positionspapier „Supervision und Ehrenamt“, kassel university press GmbH, Kassel 2011

Jürgen Sohn: Supervision in der Telefonseelsorge – unter besonderer Berücksichtigung der Chancen pastoraler Supervision. In: Transformationen, Pastoralpsychologische Werkstattberichte – Heft 7. Frankfurt a. M. 2007

Supervision: Theorie – Praxis – Forschung, Ausgabe 06/2009, www.fpi-publikationen.de/Supervision

Traugott Weber (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Vandenhoeck & Ruprecht, 2. Auflage, Göttingen 2006

Handbuch der Telefonseelsorge in Deutschland. Berlin 2014, www.telefonseelsorge.de

Der Text wurde verfasst von: Kirchenrat Pfarrer Jürgen Sohn, Evangelische Kirche im Rheinland – Das Landeskirchenamt –, Abteilung II Theologie und Diakonie, Dezernat II.3 Seelsorge, Hans-Böckler-Straße 7, 40476 Düsseldorf.

Dauergespräche in der Telefonseelsorge – Thesen und Fallbeispiel

Dauergespräche (nicht nur) in der Telefonseelsorge¹ haben mich mein Berufsleben lang beschäftigt. Ich halte diese Gespräche nach wie vor für die wichtigsten in der Telefonseelsorge; die „Dauerrufer“ sind die Anrufer, die das Wesen der Telefonseelsorge von allen Anrufenden am klarsten repräsentieren. Das betrifft sowohl die systemischen Aspekte der TS als Organisation, als auch ihre theologischen Aspekte. Wenn die Telefonseelsorge systemisch nach den Regeln der ubiquitären, permanenten und unlimitierten Zuständigkeit² funktioniert, so entspricht der Typus „Dauergespräche“ diesen Systemregeln am genauesten. Dauerrufer rufen überall an, rufen immer an, rufen mit jedem Thema an (und können sich doch in der Regel in den Themen ihrer Anrufe nicht wirklich mitteilen). Da Seelsorge als Praxis emotionalen Haltgebens auf erschütternde Erlebnisse verweist, die Fragmentierungsängste, aber auch reale Fragmentierungen auslösen, bildet die Kirche Jesu Christi mit dem Kreuz als ihrem zentralen Symbol den theologischen Raum für chronisch erschütterte, schwer traumatisierte Menschen. Erstarrter seelischer Schmerz ist eine unmittelbare Folge ungetrösteter katastrophaler Erschütterungen: „Und siehe, da waren die Tränen derer, so Unrecht litten und hatten keinen Tröster. Und die ihnen Gewalt antaten, waren zu mächtig, so dass

sie keinen Tröster hatten“ (Pred. 4, 1). Das ist die biblisch gefüllte Beschreibung unseres hohlen Fachbegriffs „Trauma“ und die Grundvoraussetzung aufseiten der Anrufenden von Dauergesprächen in der Telefonseelsorge.

Im Zentrum meines Beitrags steht ein Fallbeispiel aus einer TS-Supervisionsgruppe. Ich will mit diesem Fallbeispiel exemplarisch die Konsequenzen meines Verständnisses der Dauergespräche in der TS zeigen. Davor versuche ich, in möglichst knappen Thesen das Wesentliche meines Verständnisses der Dauergespräche in der TS zu formulieren.³

I. Thesen

1. Unter allen Anrufenden in der TS reagieren die Dauerrufer am präzisesten auf das systemische und theologische Wesen der TS. Systemisch: TS ist immer, überall, für alles da; theologisch: TS findet als Seelsorge der Kirchen unter dem Kreuzessymbol statt.
2. In seelsorgerlichen Dauergesprächen sind Entwicklungen möglich, aber nur, wenn sie zuerst im Seelsorger geschehen.
3. Die Entwicklung wird in jedem Gespräch durch eine spezifische Gegenübertragungsabwehr des Seelsorgers blockiert, der gegenüber der Anru-

ferin eine seelische Allergie entwickelt. Wir sehen den Splitter im Auge der Daueranruferin, aber nicht den Balken im eigenen Auge. Als Organisationsabwehr gerät diese Haltung zum „weichen Fundamentalismus“: „Wir danken dir, Gott, dass wir keine Daueranrufer sind.“

4. Daueranrufer sind schwer traumatisierte Menschen, also Menschen, die ungetröstet katastrophale Erschütterungen überleben mussten.

5. Die Erschütterung teilt sich nicht im manifesten Text des Anrufers mit, sondern in erster Linie in den prosodischen Elementen des Gesprächs. Die permanenten Wiederholungen im manifesten Text der Anruferin⁴ dienen ihr unbewusstermaßen als Schutz vor Re-Traumatisierung. Erstarrter Schmerz darf nie wieder unbehütet aufbrechen.

6. Erstarrter seelischer Schmerz ist eine zwangsläufige Folge ungetrösteter seelischer Erschütterungen: „Und siehe, da waren die Tränen derer, so Unrecht litten. Und die ihnen Unrecht taten, waren zu mächtig, so dass sie keinen Tröster hatten“ (Pred. 4,1).

7. Die seelische Allergie des Seelsorgers stellt eine Gegenübertragungsabwehr mit dem Ziel dar, den Seelsorger vor Überwältigung durch das Trauma der Anruferin zu schützen. Auch diese Gegenübertragungsabwehr teilt sich der Anruferin prosodisch mit, weshalb Dauergespräche stereotype



© danr13 - Fotolia.com

Klangmuster entwickeln (Bahnt: „Schallplatte mit Sprung“).

8. Die ganze Situation finden wir symbolisiert in „Hiob und seine Freunde“, aber auch in der Gethsemane-Szene. Die Opfer ungetrösteter seelischer Erschütterungen erinnern jede und jeden von uns an die eigene Verwundbarkeit.⁵ Daher distanzieren sich Hiobs Freunde von ihm; daher schlafen die Jünger in Gethsemane ein.

9. Kirche wäre ein nicht pathologisierender sozialer Raum für ungetröstete Gewaltopfer mit dem Kreuz als ihr zentrales Symbol. „Ob uns Kreuze vorne schmücken oder Kreuze hinten drücken, das thut nichts dazu“ (A. Harnisch). Kirche als Raum der Verwundbaren, damit als potenzieller Wandlungs-

raum Raum für Reverie = „stillendes Verstehen“ (H. Beland), kein linearer Entwicklungsraum. Seelsorge ist nicht gleich Psychotherapie; Psychoanalyse versteht Freud als „weltliche Seelsorge“.

10. Die seelsorgerlichen Supervisionsgruppen in der Kirche haben die Funktion von Seelsorgegruppen, weil jede Daueranruferin ihren Seelsorger mit eigenen abgewehrten ungetrösteten Erlebnissen konfrontiert. Die Aufgabe der Gruppenleitung besteht darin, der Gruppe zu helfen, das Leid miteinander zu tragen, um es irgendwann einmal symbolisieren, d. h. träumen zu können. Die Gruppe ist der Supervisor, als Supervisoren sollen wir der Gruppe nur helfen, Supervisor zu werden. Das wäre *communio sanctorum*⁶, der Wandlungsraum für Unerträgliches, bisher ungetröstete katastrophale Erlebnisse.

11. In dem Maße, in dem die Seelsorgegruppe unerträgliches Leid halten kann, entwickeln die einzelnen Gruppenmitglieder neue prosodische Muster in ihren Gesprächen mit den jeweiligen Daueranrufern.

Damit kann das Gespräch situativ zu einem Wandlungsraum für beide Beteiligte werden.

II. Das Gespräch

Ich nenne die Telefonseelsorgerin, die den jetzt folgenden Fall in der Supervisionsgruppe vor ein paar Wochen schilderte, „Helga“ und danke ihr

herzlich für die Überlassung ihres nachträglich angefertigten Verbatims, das ich hier wiedergebe.

„Ich hatte zahllose Gespräche mit diesem ca. 50-jährigen Mann in meinen Spät- und Nachtschichten. Diese Gespräche sind immer enttäuschend verlaufen; ich habe eine Allergie gegenüber dem Anrufer entwickelt; allein schon, wenn ich seine Stimme höre.

Der Anrufer gibt im Laufe dieses Gespräches an, zweimal geschieden zu sein, zu seiner Mitte 20-jährigen Tochter bestehe keinerlei Kontakt. Er sei selbständig und immer sehr sozial gegenüber seinen Mitarbeitern eingestellt gewesen, daher sei er auch Pleite gegangen. Jetzt fahre er Taxi. Er ruft immer wieder nachts oder abends an, wenn er gerade keine Fahrt hat. Seine Stimme klingt wütend, gepaart mit Resignation, Enttäuschung, ja, Wut. Nie spricht er einen Satz zu Ende. Jeden Satz hackt er immer mittendrin mit einem wütend geäußerten ‚Ach‘ ab. ‚Ach!‘ Ein paar Mal habe ich ihm



gesagt: ‚Mein Gott, wie gehen die Sätze weiter? Es gibt so doch kein Zusammenspiel zwischen uns‘. Oder auch: ‚Wir haben schon so oft miteinander gesprochen. Aber irgendwie sind wir nicht gut füreinander‘. Der Anrufer ist aber darauf nie eingegangen. Meist hat er die Gespräche in genau derselben Stimmung beendet, wie er sie begonnen hat. Ich bin immer zurückgeblieben mit einem schlechten Gefühl. Als er jetzt wieder anrief, da hab ich ihn das erste Mal gefragt: ‚Mensch, was machen wir denn nun? Wie können wir es bloß besser miteinander haben? Der Anrufer hat da das erste Mal lange geschwiegen. Es war eine Pause. Dann war es ganz anders, er wurde still, er war ganz ruhig, ich konnte das Überlegen hören. Nach einer Weile sagt er: ‚Hm, ich wäre bereit, es noch mal zu versuchen.‘ Da hat er bei mir eine Tür geöffnet. Ich habe dann gesagt: ‚Na gut, wenn Sie bereit sind, dann bin ich auch noch mal bereit.‘ Dann war die Wut nicht mehr im Mittelpunkt, sondern er war unglaublich traurig.

Dann hat er das mit der Firma erzählt. Ich hab nachgefragt und plötzlich hat er erzählt: Er habe neun Geschwister. Er selbst sei das siebte Kind. In jeder Schwangerschaft habe die Mutter versucht, sich umzubringen. Beim neunten Kind hat sie es dann geschafft. Ich war so schockiert. Ich war zu Tränen gerührt. Hab ihm das gesagt. Wir haben dann nur noch ein bisschen miteinander gesprochen. Es war alles ganz ruhig. Er hat mich beruhigt;



es sei schon gut für ihn, dass er das alles einmal erzählen konnte. Ich hab mich bei ihm für unser Gespräch bedankt und er sich bei mir auch. Dann haben wir aufgelegt.

III. Die Gruppensitzung

Ich hatte im Verlauf der ersten Hälfte der Fallbesprechung besonders auf die nach meiner Auffassung in der Telefonseelsorge generell zentralen prosodischen Elemente des Gesprächs hingewiesen: die mütterlichen Suizidversuche in den Schwangerschaften in dem mehrfachen ‚Ach‘ der abgebrochenen Sätze. Die spezifische Mischung der Affekte Resignation, Wut, Enttäuschung und wohl vor allem auch Verzweiflung im Klang dieses ‚Ach‘. Das Trauma verhüllt sich in der Melodie und enthüllt sich in der Melodie.

Es gibt verschiedene Nachfragen zu Helgas Ge-

sprach, insgesamt ist die Gruppe sehr still. Irgendwann erzählt Anne von ihrem Elend mit ihrer heute erwachsenen Tochter, wie es damals war, als sie, Anne, noch so schwer depressiv gewesen sei nach ihrer Scheidung und ihre Tochter vollkommen vernachlässigt habe. Wie beide heute eine Annäherung versuchen. Regine erzählt davon, wie verzweifelt sie vor ein paar Jahren in ihrer Psychotherapie gewesen sei, „als alles wieder hochkam“. Wie die Therapeutin, aber dann auch ihre Mitarbeit hier bei uns, sie damals gehalten habe. Plötzlich wird der Tonfall der Gruppe presto und fortissimo. Es geht plötzlich um die Fluchttür in den Räumen der Telefonseelsorge, die nie verschlossen sein dürfe, damit man, wenn es brennt, immer noch einen Rettungsweg habe. Michaela schmunzelt mit einer wegwerfenden Handbewegung in das ganze Durcheinander hinein; sie findet das mit der Fluchttür nicht so wichtig. Andrea wird laut; ihr Mann sei Feuerwehrmann und wisse, welche Katastrophen passieren könnten. Ich sage: Heute beschäftigen uns Katastrophen, geschehene und mögliche und vermiedene Katastrophen. Dabei denke ich an eigene schlimme Erlebnisse aus meiner Biografie. Die Gruppe erinnert die neueren Mitglieder dann an zwei vor einigen Jahren verstorbene Gruppenmitglieder, die beide an Krebs erkrankt und verstorben waren. Eine von beiden hatte vorher in der Gruppe einen Konflikt inszeniert, in dem es um Sein oder Nichtsein der Gruppe gegangen war. Sie hatte gestrickt während der

Gruppensitzungen und einige Mitglieder hatten verlangt, dass sie das Strickzeug weglege, was sie verweigert hatte. Nach dieser Sitzung hatte dieses Gruppenmitglied plötzlich einen Hirntumor, an dem sie dann verstarb. Aber sie war tatsächlich humorvoll gestorben, was noch einmal erzählt wird (wie schon einige Male früher). Dabei wird die Tonlage der Gruppe ruhiger. Pausen zwischen den Beiträgen wirken auf mich gefüllter und stiller. Wir beginnen, Zeit zu haben. Ich sage gegen Ende: Wir sind in der Kirche. Gemeinschaft der Verwundeten. Dieser Anrufer ist einer von uns. So trennen wir uns.

¹ M. Weimer (2006), Zum Problem der Dauergespräche in der Seelsorge, WzM 58, S.16–29

² Carl Dierken (1979), Psychoanalyse und Telefonseelsorge, unveröffentl. Manuskript, Oldenburg

³ M. Weimer (2007), Von der Depression zur Compassio. Erstarrter psychischer Schmerz im Seelsorgegespräch, in: I. Noth, Chr. Morgenthaler (Hrsg.), Seelsorge und Psychoanalyse, Stuttgart, S. 163–175

⁴ M. Weimer (1991), Estragons Träume, WzM 43, S. 83–96

⁵ Im neuen DSM 5 soll Trauer nur noch für 14 Tage als normal gestattet sein. Zur Hiobsymbolik: M. Weimer (2012), Hiob und seine Freunde, GuG 48, S. 149–172

⁶ Sicherheitshalber sei der Doppelsinn dieses Urwortes betont: Gemeinschaft der Heiligen, aber gleichzeitig auch: Gemeinschaft der Verfluchten, nämlich der sozial geächteten Traumaopfer.

Der Beitrag wurde verfasst von: Martin Weimer, ehemaliger Leiter der Telefonseelsorge Kiel, und als Vortrag gehalten auf der Leiter- und Leiterinnenkonferenz der Telefonseelsorge und Offene Tür, Vierzehnheiligen 2013.

Auf dem Marktplatz

Eine Gruppe von ehrenamtlich tätigen Frauen in der Evangelischen TelefonSeelsorge ist im Herbst 2015 in Essen und Umgebung auf verschiedene Wochenmärkte gegangen mit dem Ziel, zufällig ausgewählte Passanten darauf hin zu befragen, ob sie die Telefonseelsorge kennen und was sie damit verbinden. Hier sind die Antworten:

Senioren-Frauen-Gruppe (vier Frauen)

„Haben Sie schon mal etwas von der Telefonseelsorge gehört?“

„Ich glaub nich, dass ich die noch mal in Anspruch nehmen muss, in dem Alter ...“

„Man weiß es nich, das kann dann grade kommen. Wenne dann so alleine bis und dann auf eima ...“

„Wenne mal keinen mehr zum Sprechen has, dann bisse vielleicht froh, wenne ma wo anrufen kanns.“

„Ich hab das zwar allein geschafft, ich hatte ja auch keinen, als mein Mann gestorben ist, die Kinder hatten keine Zeit ...“

„Ich hab das mal in der Zeitung gelesen, dass man da anrufen kann ...“

„Wie kommse denn an die Telefonnummer?“

„Im Telefonbuch, auf der ersten Seite.“

„... nee, ich hab ja nen großen Bekanntenkreis, Kinder hatse ja auch ...“

„Wo steht die denn (die Telefonnummer von TS)?“

„im Kirchenblättchen, wo die Olga steht ... und der Hausmeister ... mussde einfach ma richtig gucken ... auf der ersten Seite ... alles guckse, aber dat nich!“

„Dat kann ja mal schnell kommen, datte die brauchs ...“

„Muss ich mir dat gleich zuhause mal raus legen ...“

Älterer Herr (75 Jahre)

„Haben Sie schon mal etwas von der Telefonseelsorge gehört?“

„Brauch ich nich.“

„Könnten Sie sich vorstellen, im Notfall das mal zu nutzen?“

„Nö, noch nich ... im Moment noch nich ... hat noch 10 Jahre Zeit „ha,ha“

„Können Sie sich vorstellen, in welcher Situation Menschen bei uns anrufen?“

„Menschen die nicht zurechtkommen, wennse alleine sind, oder Angstzustände ... und datt sind meistens immer ältere Leute.“

„Können Sie sich auch vorstellen, dass junge Leute anrufen?“

„Jo, jo, jo.

... ja, ich hatte früher auch Probleme: Kein Geld, aber viel Durst. Hat sich ja früher alles inner Kneipe abgespielt, man is arbeiten gegangen, abends zwei Bierchen, man brauchte keine Schlaftabletten.“

„Probleme wurden an der Theke besprochen?“

„Neuheiten und Probleme wurden da besprochen, dat sind so Sachen ne. Man hatte ja Arbeit, so nachem Krieg. Man hatte ja keine Zeit für Probleme.“

Älterer Herr (Mitte 60)

„Können Sie mit dem Begriff Telefonseelsorge etwas anfangen, haben Sie schon mal davon gehört?“

„Ne, sacht mir gar nix ... Ach so, ja ... , dass man da am Telefon anrufen kann, sich informieren kann, oder beraten, oder so wat ... Aber noch geht's ... “

Mittvierzigerin (gut informiert durch familiären Hintergrund (Polizeidienst))

„Wir sind von der Telefonseelsorge, haben Sie schon mal etwas davon gehört?“

„Gehört hab ich davon öfter schon mal, dass da je-

mand am anderen Ende der Leitung sitzt, der einem hilft ... , glaub ich. Ich könnte mir auch vorstellen, da anzurufen ... , doch, das könnte ich mir vorstellen. Weil, das ja weiter weg ist, da hat man nicht so ne große Hemmschwelle, wenn einem keiner gegenüber sitzt, man anonym ist. Wenn man den ersten Schritt gewagt hat, dann ist man auch nicht abgeneigt, in die Offensive zu gehen.“

Zwei Frauen (Anfang 70), Begriff Telefonseelsorge bekannt.

„Könnten Sie sich vorstellen, Telefonseelsorge auch mal selbst zu nutzen?“

„Nö, brauch ich nich, hab die Kinder im Haus wohnen, und wenn, muss man sowieso damit fertig werden.“

„Mal hasse Ärger mit`m Mann, mal mitte Kinder, mal ärgerse dich über dich selbs ... musse überall alleine durch!“

Mittfünfzigerin, mit Ehemann

„Könnten Sie sich vorstellen, bei Telefonseelsorge anzurufen?“

„Ja, hab ich auch schon gemacht ... bei verschiedenen bin ich auch auf offene Ohren gestoßen, ich würds auch jederzeit wieder weiter empfehlen, hab

ich auch schon gemacht und ist gut angenommen worden. Muss sagen, die haben mir da sehr gut geholfen.“

Mittsechzigerin

„Sagt Ihnen der Begriff Telefonseelsorge etwas, können Sie sich darunter was vorstellen?“

„Ja! Wenn man Probleme hat, dass man da anrufen kann, dass die einem evtl. weiter helfen oder weiter vermitteln. Ich les` den Videotext, da steht so was oft drin.“

Junges Paar

„Kennen Sie die Einrichtung Telefonseelsorge?“

„Ja! Die Einrichtung, ja, da kann man anrufen, wenn man Probleme hat. Ich könnte mir vorstellen da anzurufen, wenn ich in Not bin, wenn beispielsweise die Familie keine Zeit hat.“

Mittfünfzigerin

„Ist Ihnen die Telefonseelsorge ein Begriff, kennen Sie die Einrichtung?“

„Ja! Würde mich jetzt wundern, wenn einer die nicht kennt. Die Nummer findet man ja im Internet und früher im Telefonbuch.“

Frau mittleren Alters

„Kennen Sie die Einrichtung Telefonseelsorge?“

„Brauch ich nich, oder seh ich so aus?“

Sechzigerin

„Ist Ihnen Telefonseelsorge bekannt?“

„Gehört hab ich schon mal davon, auf jeden Fall! Da kann man mal über alle Probleme reden, denke ich mal. Ich könnte mir auch vorstellen mit eigenen Problemen dort anzurufen, auf jeden Fall. Wenn mal wirklich Not am Mann ist, dann ruf ich da an; manche haben ja niemand ... ich hab ja Gott sei Dank Kinder. Viele haben ja niemanden, mit dem sie reden können ... oder die, die Krebs haben und mal darüber reden möchten. Ich bin bestens informiert, das ist einfach so. Ich bin ja selber im Altenheim am Arbeiten. Gib ich auch schon mal weiter ... “

Zwei ältere Frauen (70 Jahre)

„Ist Ihnen die Einrichtung Telefonseelsorge bekannt?“

„Ja, ja. ich weiß. Da ist die Caritas oder die Diakonie, die machen auch so was. Zum Glück hab ich sie ja noch nicht gebraucht. Kann mir im Moment auch nicht vorstellen, dort anzurufen, da ich ja Familie habe.“

Ältere Frau (ca. 70 Jahre)

„Kennen Sie die Telefonseelsorge?“

„Ja, die kenn ich. Da kann man anrufen, wenn man verzweifelt ist und die Lage loswerden will. Ja, wenn man sonst niemanden hat und die Bekanntschaft hat genug eigenes Gedöns.“

Älterer Herr (ca. 80 Jahre)

„Kennen Sie die Einrichtung Telefonseelsorge?“

„Ja, aber dafür bin ich schon zu alt. Ich krieg ja jetzt den „Roten Punkt“, da soll ich dann immer drauf drücken.“

Mittfünfzigerin

„Kennen Sie die Telefonseelsorge?“

„Ja, da kann man anrufen, wenn man Kummer hat. Aber ich ruf da nich an, ich hab ja leider keinen Kummer.“

Ehepaar mittleren Alters

„Kennen Sie die Telefonseelsorge?“

„Wir kaufen nichts, wir haben schon ein Telefon.“

Frau mittleren Alters

„Was wissen Sie zum Thema Telefonseelsorge?“

„Ich bin rundum gut informiert. Da kann man anrufen, bevor man springen will. Warum fragen sie gerade mich, haben sie gesehen, dass ich gerade vom Psychiater komm. Die Praxis ist da ja immer voll. Da gibt es ja immer so eine Hemmschwelle, die Leute würden denken, die ist ja bekloppt ... Vielleicht werde ich Sie ja irgendwann mal anrufen.“

Ältere Frau (Mitte 70)

„Können Sie sich was unter Telefonseelsorge vorstellen?“

„Ja, wenn man Sorge mit dem Telefon hat, wenn das nicht geht ... “



Der Förderverein Essener TelefonSeelsorge gratuliert zum Jubiläum!

Der Förderverein Essener TelefonSeelsorge e. V. (FETS) gratuliert der Evangelischen Telefonseelsorge Essen ganz herzlich zu ihrem diesjährigen Jubiläum und dankt ihr für ihr so wichtiges gesellschaftliches Engagement.

Auch FETS feiert gleichzeitig ein Jubiläum – das des 20-jährigen Bestehens. Der Verein wurde 1996 gegründet, um, ökumenisch ausgerichtet, den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der beiden Essener Telefonseelsorgen bei ihrer seelsorglichen Arbeit am Telefon in vielfältiger Weise den Rücken zu stärken.

Doch worum geht es dabei genau? Auch Helfer brauchen Helfer, das ist unser Grundsatz. Anrufende finden in Essen rund um die Uhr, das ganze Jahr über vertrauensvolle Zuhörerinnen und Zuhörer in jedweder Notlage, mit denen sie ihre Sorgen teilen können und bei denen sie seelsorgliche Begleitung erfahren. Das ist ein kostbares Gut. Damit die vielen Ehrenamtlichen am Telefon kompetent ihre eigene Erfahrung, ihre Empathie und ihre Fachkompetenz auch in Zeiten des gesellschaftlichen Wandels, der sich ändernden Lebenslagen und Problematiken seelsorglich einbringen können, ist eine kontinuierliche Ausbildung, Weiterbildung, Supervision und fachliche Unterstützung unverzichtbar. Das vielzitierte „offene Ohr am Telefon für alle Anrufenden“ braucht den Austausch und die qualifizierte Begleitung.

Unser Verein sammelt Spenden für genau diesen Zweck und wirkt ganz im Zeichen dieser Hauptaufgabe: die Ehrenamtlichen zu unterstützen, ihre Arbeit wertzuschätzen und bekannt zu machen, ihnen den Austausch und die Fortbildung zu ermöglichen.

Da kommt in 20 Jahren viel zusammen: diverse Kongresse des internationalen Dachverbandes der Telefonseelsorge (IFOTES), bei denen es uns darum ging, möglichst vielen Ehrenamtlichen aus Essen die Teilnahme zu ermöglichen; Büchergutscheine zur Erweiterung der fachlich orientierten kleinen Bibliothek; Frühjahrs- und Herbstseminare der Evangelischen Telefonseelsorge; Vorträge zu Hintergrundthemen sowie Werbemaßnahmen für beide Stellen. Für dieses Anliegen wollen wir uns auch weiterhin mit allen Kräften einsetzen.

www.fets-in-essen.de
foerderverein@telefonseelsorge-essen.de



Postfach 10 11 53
45011 Essen

Bank im Bistum Essen
IBAN DE02 3606 0295 0013 4630 18
KD-Bank eG für Kirche und Diakonie
IBAN DE15 3506 0190 1012 0920 12



50 Jahre Evangelische TelefonSeelsorge Essen 1966 – 2016

Hg.: Evangelische TelefonSeelsorge Essen

© Kirchenkreis Essen 2016

Wir danken allen Autorinnen und Autoren, die einen Beitrag zu dieser Festschrift geleistet oder einem Abdruck zugestimmt haben.

Beiträge, die ohne Namensnennung verzeichnet sind, wurden von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen verfasst.

© für alle Fotos, sofern es nicht anders in den Beiträgen gekennzeichnet ist: TelefonSeelsorge/M. Gloger.

Layout und Satz: Anna Ongai/Kirchenkreis Essen



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Evangelische TelefonSeelsorge Essen

Postfach 10 11 53 | 45011 Essen

Telefon 0201 747480

E-Mail telefonseelsorge@evkirche-essen.net

www.telefonseelsorge-essen.de

Seelsorgetelefon 0 800 111 0 111