

Unsere

Seelsorge

Das Themenheft der Hauptabteilung Seelsorge
im Bischöflichen Generalvikariat Münster

Telefonseelsorge

Anruf als Ausweg



- 4 **Gut, dass Sie da sind!**
Ehrenamtlich rund um die Uhr
- 6 **Sie will nur reden ...**
Begegnung auf Augenhöhe
- 8 **„Gäbe es doch einen, der mich hört!“ (Ijob 31,35)**
Zuhören als Hilfe zur Mündigkeit
- 11 **Die Christlichkeit der Telefonseelsorge**
Historisches Erbe und aktuelle Herausforderung
- 16 **So lange ...?**
Aus- und Weiterbildung in der Telefonseelsorge Münster
- 20 **Arbeit und Freizeit**
Spannung zwischen Ehrenamt und Hauptberuflichkeit
- 22 **Entschleunigen und für sich sorgen**
Bürgerschaftliches Engagement in beschleunigten Zeiten
- 24 **„Wovon man nicht sprechen kann ...“**
Mail-Beratung als niedrigschwelliges Unterstützungsangebot
- 27 **Lesend und schreibend erlebbar**
Pastoral der Präsenz im Internet
- 30 **„Wenn wir in Frieden beieinander wohnten ...“**
40 Jahre Telefonseelsorge Münster als Zeichen gelebter Ökumene
- 32 **„Neues“ Ehrenamt in der Kirche**
Wandel – Herausforderung – Gewinn
- 34 **Erreichbar sein**
Telefonseelsorge – Netzwerk im Wandel
- 37 **Einen neuen Aufbruch wagen**
Realistische Seelsorge als Aufgabe für Telefonseelsorge und Gemeinde
- 38 **Vernetzt – aber sicher!**
Telefonseelsorge im seelsorglichen und beratenden Netzwerk
- 40 **Standorte, Literatur und Internet**

Impressum **Unsere** Seelsorge

Das Themenheft der Hauptabteilung Seelsorge im Bischöflichen Generalvikariat Münster erscheint vierteljährlich und erreicht alle hauptamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorger, die Vorsitzenden der Pfarrgemeinderäte, die Bildungseinrichtungen und die Katholischen Öffentlichen Büchereien im Bistum Münster.

Herausgeber und Verleger Bischöfliches Generalvikariat Münster, Hauptabteilung Seelsorge, Pater Manfred Kollig SSCC

Redaktion Donatus Beisenkötter, Georg Garz **Redaktionsbeirat** Johannes Bernard, Dominik Blum, Michael Seppendorf

Konzeption dieser Ausgabe Thomas Kamm **Layout** dialogverlag Münster **Druck** Westmünsterland Druck Ahaus

Redaktionssekretariat Heidrun Rillmann, Bischöfliches Generalvikariat Münster, Hauptabteilung Seelsorge, Rosenstraße 16, 48143 Münster, Telefon 0251 495-431, E-Mail redaktion@unsere-seelsorge.de, www.unsere-seelsorge.de

Titelbild DancehallCaballero@photocase **Weitere Fotos** Otmar Alt: „Telefonobjekt“ (14), Gordon Brown: „Telefonprojekt“ (12), dialogverlag (Thomas Bauer 35, 38 / Michael Bönnte 5, 9, 10, 25, 27, 28, 30, 33), pixelio.de (Simone Hainz 20 / Angelina Ströbel 6 / Rainer Sturm 18, 22), Horst Rellecke: „Nachttelefon“ (17), alle anderen: Bischöfliches Generalvikariat Münster und privat

Einzelbezugspreis 3,50 Euro **Jahresabonnement** 12 Euro

ZKZ 74165 **ISSN** 1863-7140

Liebe Leserinnen, liebe Leser,



mit dem Thema Telefonseelsorge nimmt die neue Ausgabe der Zeitschrift **Unsere Seelsorge** ein weiteres pastorales Feld in den Blick, das ökume-

nisch verantwortet wird. 350 Frauen und Männer sind ehrenamtlich in der Telefonseelsorge im Bistum Münster tätig. Insgesamt sind es in der Bundesrepublik Deutschland über 8000 Frauen und Männer in mehr als 100 Dienststellen. Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen für eine qualifizierte Ausbildung und Begleitung.

Wie alle Felder der Pastoral stellt sich auch die Telefonseelsorge den Veränderungen in unserer Gesellschaft. So gewinnen die Beratung durch E-Mail und im Chat immer mehr an Bedeutung.

In den Beiträgen dieses Heftes geht es mehrfach darum, die biblische Grundlage der Telefonseelsorge und die Spiritualität als deren prägende und gestaltende Kraft zu beschreiben. Wie jede Seelsorge, so zeichnet sich die

Telefonseelsorge nicht in erster Linie dadurch aus, den Menschen Ratschläge zu geben, sondern sie mit Empathie und Wohlwollen zu unterstützen. Das Bild vom Menschen als Ebenbild Gottes ist auch Grundlage der Telefonseelsorge.

Ich wünsche Ihnen, dass die Auseinandersetzung mit dem Thema Telefonseelsorge hilft, die Stellung und die Sendung der Kirche in unserer Gesellschaft besser zu erkennen. Hier kann die Telefonseelsorge allen, die haupt- oder ehrenamtlich in der Pastoral tätig sind, die Augen öffnen. Einmal mehr wird deutlich, dass der Dienst am Menschen wahrer Gottesdienst ist. Durch den Dienst am Menschen geht Gott nichts verloren, sondern kann er wirken.

Mit herzlichen Grüßen

Ihr

Einige Beiträge in diesem Heft werden mit Originalzitaten von Anrufern und ehrenamtlichen Mitarbeitern eingeleitet. Sie sollen die verschiedenen Sichtweisen und gemeinsamen Hörweisen unterstreichen.



Pater Manfred Kollig SSCC
Bischöfliches Generalvikariat Münster
Leiter der Hauptabteilung Seelsorge

» Ich hatte bisher ein angereichertes Leben; nicht zuletzt, weil es immer Menschen gegeben hat, die mir zugehört und sich mir zugewandt haben. Das möchte ich nach meiner Pensionierung zurückgeben! Ein offenes Ohr, ein zugewandtes Herz und Zeit für die Sorgen und Nöte anderer Menschen.

Gut, dass Sie da sind!

Ehrenamtlich rund um die Uhr

Halb 3 Uhr in der Nacht. Das Telefon klingelt – unüberhörbar und beharrlich. Verständlich, wenn man darüber ärgerlich ist, schließlich wird die Nachtruhe erheblich gestört. Manch einer wird über einen solchen Anrufer schimpfen: Das ist doch nicht normal! Anders bei meiner Arbeit in der Telefonseelsorge. Da ist es normal, dass nachts um halb 3 Uhr das Telefon klingelt und jemand mir von seinen Sorgen, Nöten und Ängsten erzählt. Ich höre ihm geduldig zu, weil ich weiß, dass das, was tagsüber schon quält, in der Dunkelheit der Nacht noch bedrängender und bedrohlicher wirken kann. Mein Verständnis, meine Rückmeldung, ja, allein schon meine Stimme wirken meist tröstlich und beruhigend. Manch ein Anrufer sagt mir: Wie gut, dass Sie da sind!

Seit mehr als zehn Jahren bin ich ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge in Münster tätig. Jeden Monat arbeite ich in vier Tagschichten à drei Stunden und in ein bis zwei Nachtschichten à vier Stunden. Rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, ist das Telefon bei der Telefonseelsorge besetzt. Zum Dienst am Telefon kommen für die rund 80 Ehrenamtlichen regelmäßige Treffen in der Supervisionsgruppe hinzu; für einige auch noch ihr Engagement in den internen Mitwirkungsgruppen. Das ist alles in allem für einen ehrenamtlichen Dienst, der neben Beruf und/oder Familie geleistet wird, ein dickes Paket. Was motiviert dazu, einen solchen Dienst zu tun? Ist das nicht eher eine Zumutung?

Bei mir gaben zunächst äußerliche Anlässe den Ausschlag, mich bei der Telefonseelsorge zu bewerben: die Erfahrung einer Bekannten aus ihrer Arbeit bei der Telefonseelsorge, dass viele Menschen froh sind, wenn das Wochenende endlich rum ist, weil sie so einsam sind; die eigene Erfahrung, dass es gut ist, Menschen zu haben, mit denen man sprechen kann, wenn es

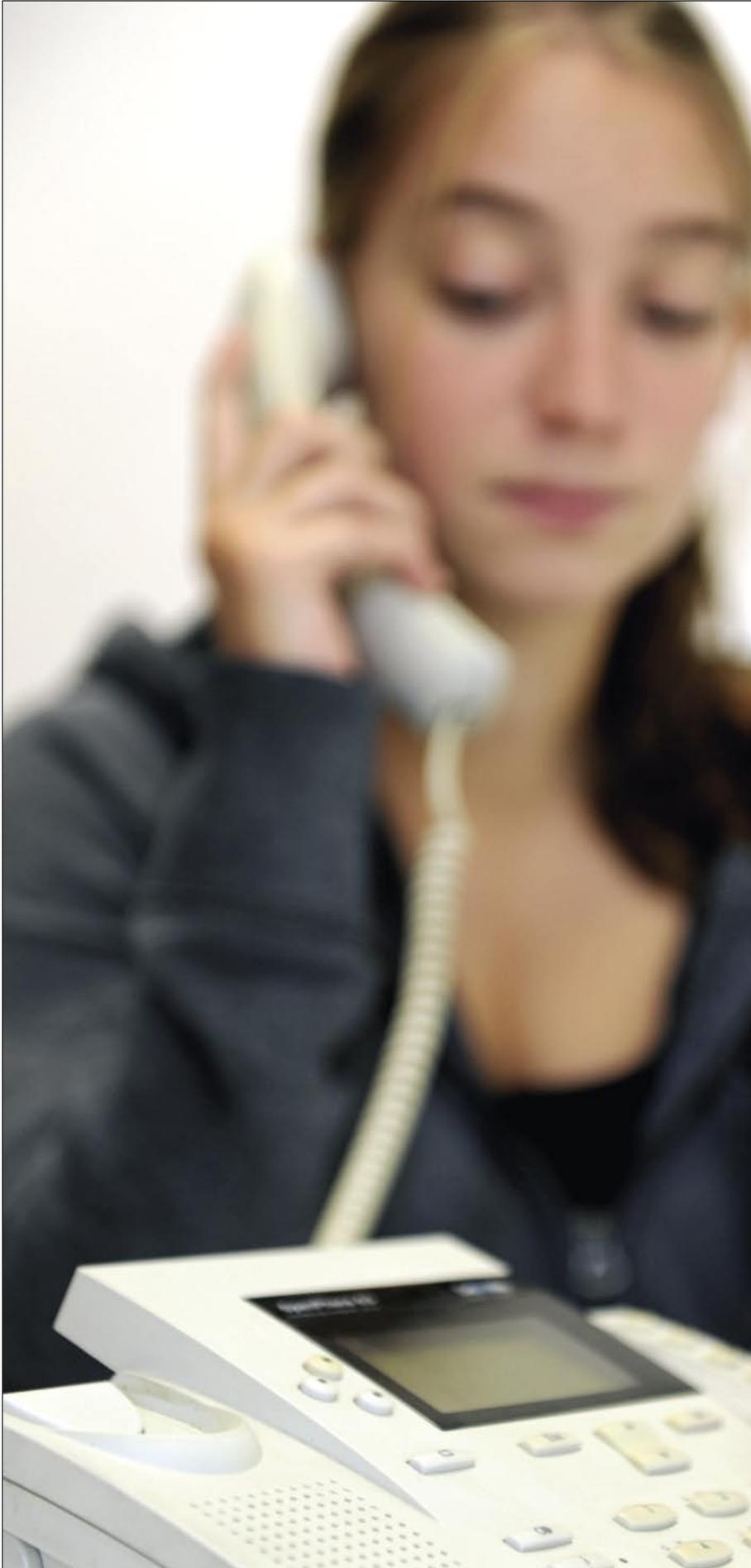
einem nicht gut geht; und schließlich ein Artikel in der Tageszeitung über die Arbeit der Telefonseelsorge, versehen mit dem Hinweis, dass neue ehrenamtliche Mitarbeiter/innen gesucht werden.

Letztendlich aber steht hinter meinem Engagement die Tatsache, dass ich eine gläubige und praktizierende Christin bin. In meinem Mitmenschen erkenne ich das Antlitz und Ebenbild eines liebenden Gottes; das ist mir Auftrag und Motivation zugleich. Ich versuche, den Menschen, die bei der Telefonseelsorge anrufen, etwas von dem zu geben, was sie am dringendsten brauchen. Ob es sich dabei um eine Rückmeldung und Spiegelung von Gefühlen, eine Stützung der eigenen Stärken und Ressourcen, eine Benennung von Schwächen und die Reflexion ihres Umgangs damit handelt – alles dreht sich letztlich darum, die/den Anrufer/in mit ihrer/seiner Würde wahr- und ernst zu nehmen.

Je länger ich diese Arbeit tue, desto mehr tritt ein anderer Aspekt in den Vordergrund. Ich erfahre, dass ich selbst reich beschenkt werde. Schon während

der knapp zweijährigen Ausbildung habe ich viel über mich und mein Leben gelernt und in vielerlei Hinsicht eine neue Sichtweise gewonnen, durch die sich einiges in meinem Leben verändert hat. Ich nehme mich und andere anders wahr als früher. Das bereichert mein Leben und meine Beziehungen. Indem ich mich selbst intensiver erlebe, bin ich offener dafür, auch mein Gegenüber besser wahrzunehmen: Indem ich meine Stärken, vor allem aber auch meine Schwächen kenne, kann ich die Stärken des anderen ohne Konkurrenz sehen und seine Schwächen mit Nachsicht annehmen. Wenn ich meine eigenen Gefühle wahrnehmen und einordnen kann, kann ich mich auf die Gefühle anderer einlassen und sie benennen, ohne Angst, mich darin zu verlieren.

Es gelingt nicht immer, mit der/dem Anrufer/in gut in Kontakt zu kommen. Es kann sein, dass auf der einen oder anderen Seite Widerstände vorhanden sind, die ein gemeinsames Einschwingen auf der Beziehungsebene verhindern. Solche misslungenen oder schwierigen Gespräche machen



mich nachdenklich und bisweilen auch traurig, aber sie gehören zur Begrenztheit des Menschen – auf der einen wie auf der anderen Seite. Ein wenig tröstet es mich, dass ebenso wie das Leben auch die Mitarbeiterschaft bei der Telefonseelsorge bunt und vielfältig ist und ich hoffen kann, dass der Kontakt in einer anderen Konstellation vielleicht besser gelingt.

In den alle zwei Jahre neu zusammengesetzten Weiterbildungsgruppen, in denen gelungene, aber auch schwierige Telefonate besprochen werden, zeigen sich immer wieder Perspektiven, die auch für mich persönlich hilfreich sind. Schließlich bekomme auch ich von den Anrufern vieles geschenkt. Wenn ich mit ihnen gut in Kontakt gekommen bin, wenn sie mir am Ende des Gespräches rückmelden, dass sie neuen Mut gefunden haben, dann macht mich das froh und dankbar zugleich. Insofern kann ich sagen: Ja, es ist eine Zu-Mut-ung.

Je mehr ehrenamtliche Arbeit öffentlich wahrgenommen wird, desto besser! Anders bei der Telefonseelsorge: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge sprechen nicht öffentlich von ihrer Arbeit. Anonymität ist uns ein hohes Gut, eine notwendige Rahmenbedingung. Manch eine/r würde nicht anrufen, wenn er/sie wüsste, dass der Anruf nicht anonym bliebe. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die Anonymität ein Schutz. Ich musste schmunzeln, als ich kürzlich bei der Lektüre feststellte, dass wir damit in guter Gesellschaft sind. Der selige Papst Johannes XXIII. hat zehn Vorsätze aufgeschrieben, die alle mit den Worten „nur für heute“ eingeleitet werden. Der sechste dieser Vorsätze lautet: „Nur für heute werde ich eine gute Tat vollbringen. Und ich werde es niemandem erzählen.“

Evelyn Justus
 (Name von der Redaktion geändert)
 Telefonseelsorge Münster
 Ehrenamtliche Mitarbeiterin

Sie will nur reden ...

Begegnung auf Augenhöhe

Ein Dienstag Anfang des Jahres – Nachtschicht – etwa 1.30 Uhr. Die Handyleitung blinkt. Ich nehme den Hörer ab und sage etwas müde: „Telefonseelsorge Oldenburg, guten Abend!“ Eine 19 Jahre junge Frau ruft an – irgendwo aus Süddeutschland. „Ich brauche jemanden zum Reden“, sagt sie. Sie sitzt auf dem Dach eines Hauses.

„Wo sitzen Sie? Auf dem Dach?“ „Ja, auf dem Dach. Ich schaue ins Tal hinunter auf die Stadt.“ Mit einem Mal bin ich hellwach. „Brauchen Sie Hilfe?“, frage ich. „Ich will nur reden“, sagt sie, aber sie schweigt.

Im Tal fahren Züge, man hört es. Ich werde unruhig. „Und warum sitzen Sie auf dem Dach?“ „Es ist schön hier oben. Die Stadt funkelt, und man kann so weit sehen.“ Im Hintergrund die Sirene eines Polizei- oder Krankenwagens.

„Worüber möchten Sie denn reden?“, frage ich. Wieder Zögern, wieder Schweigen. „Es ist schwer, das zu erzählen“, sagt sie.

Dann erzählt sie doch. Erst immer noch Wort für Wort und Satz für Satz. Ihre ganze Geschichte. Man erschrickt. Psychiatrie, Diagnosen, Therapien, Medikamente, Drehtüreffekte ... Anders geht es nicht. Anders kann sie davon nicht erzählen. Anders kann sie nicht leben.

Unterbringung im Wohnheim, so genanntes „betreutes Wohnen“. Aber nachts und an den Wochenenden – niemand da. „Nachts ist niemand da“, sagt sie, „die Betreuer nicht, die Therapeutin nicht, die Mitbewohner schlafen alle.“ „Warum können Sie nicht auch einfach schlafen?“, frage ich. „Ich traue mich nicht! Dann kommt die Angst...“, sagt sie, „... und die Gespenster“.

Ich bin rat- und hilflos und habe plötzlich selbst Angst vor den Gespenstern. Ich fange an, Ratschläge zu geben, Einschlaftratschläge.

Ich ärgere mich über mich selbst. Noch gut sechs Stunden vorher, in der Supervisionsgruppe, habe ich den

Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern nach guter alter Seelsorgerweisheit wieder mal gesagt, dass auch Ratschläge Schläge seien. Meine schöne Weisheit ist im Moment nichts als Theorie.

„Brauchen Sie Hilfe? Soll ich Ihnen Hilfe schicken?“, frage ich noch einmal. „Nein“, sagt sie, „was dann kommt, das kenne ich alles! Sie helfen mir doch schon. Reden verscheucht die Gespenster.“

„Können Sie mit Ihren Gespenstern vielleicht reden?“, frage ich. „Ja“, sagt sie, „kann ich.“ Und dann spricht sie von ihren Gespenstern wie von vertrauten Bekannten. Eine Viertelstunde lang ohne Unterbrechung. Ich entspanne mich.

Dann sagt sie mit einem Mal: „Jetzt geht es mir besser. Gute Nacht!“ „Gute Nacht!“, sage ich. Es ist 2.22 Uhr – Nachtschicht an einem Dienstag Anfang des Jahres.



» Das ist schön, dass Sie sich ans Telefon setzen und den Leuten Ihr Ohr leihen. Das wird heute so gebraucht.

Telefonseelsorge ist Begegnung

Normalerweise fasst die Telefonseelsorge keine Gesprächsprotokolle, und sie werden schon gar nicht veröffentlicht. Anonymität, Verschwiegenheit und Vertraulichkeit sind die wichtigsten Grundsätze aller Seelsorge, auch die der Telefonseelsorge. Deshalb ist dieses Gespräch weitgehend verfremdet.

Normalerweise werden solche Gespräche auch nicht von hauptamtlichen, sondern in aller Regel von ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern geführt. Wer aber diese Gespräche führt, ist für das, was in solchen Gesprächen geschieht, unerheblich. Es stellen sich in jedem Fall Gefühle, Phantasien und innere Bilder ein. Ebenso eine innere Betroffenheit durch das Gehörte.

Das realitätsnahe Gesprächsbeispiel soll zeigen, dass es in der Telefonseelsorge keineswegs nur und ausschließlich um „Probleme“ oder „Krisen“ der Anruferinnen und Anrufer geht. Dieses Gespräch vermittelt einen Einblick in die besondere Dynamik der Gespräche am Telefon, einen Einblick in das, was sich in den einzelnen Gesprächen zwischen Anruferinnen und Anrufern einerseits und Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern andererseits ereignen kann. Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger können nicht unbeteiligt bleiben, sondern setzen sich den Gefühlen der Anruferinnen und Anrufer aus und reflektieren sie im Gespräch. Telefonseelsorge ist mehr als „nur reden“, Telefonseelsorge ist „Begegnung“.

Telefonseelsorge ist immer das einzelne Gespräch

Wenn gefragt wird, was Telefonseelsorge ausmacht und wenn man beschreiben

möchte, was Telefonseelsorge leistet, kann man auf beeindruckende statistische Daten und ein breit gefächertes Themenspektrum verweisen. Bundesweit zwei Millionen Anrufe im Jahr, mehr als 1,5 Millionen Gespräche, davon 271 000 Gespräche zum Thema „psychische Erkrankung“, 188 000 Gespräche jeweils zu „Partnerschaftsproblemen“ und „Familien- und Erziehungsfragen“, gut 154 000 Gespräche über „Einsamkeit“. Man kann darauf hinweisen, dass eine durchschnittliche Telefonseelsorgestelle wie beispielsweise Oldenburg (immer noch) gut 20 000 Anrufe und 14 000 Gespräche im Jahr verzeichnet, mit einem hohen Anteil zum Bereich „psychische Erkrankung“. Aber solche statistischen Daten sagen wenig über die Bedeutung der Gespräche. Statistik verallgemeinert. Telefonseelsorge ist immer das einzelne Gespräch mit einem besonderen Menschen.

Telefonseelsorge ist mehr und mehr Lebensbegleitung

Als in den Fünfziger- und Sechzigerjahren die ersten Telefonseelsorgestellen gegründet und eingerichtet wurden, waren die Gründer an den konkreten Nöten und aktuellen Krisen der Anrufer orientiert. Telefonseelsorge verstand sich als kurzfristige Krisenintervention mit dem vorrangigen Ziel der Suizidverhütung. Das hat sich erheblich gewandelt. Zunehmend wenden sich Menschen mit chronischen Problemen und psychischen Erkrankungen sowie Anrufer, die einsam sind, an die Telefonseelsorge. Telefonseelsorge ist weniger „Krisenintervention“ als mehr und mehr „Begleitung“. Es kommt immer wieder vor, dass Menschen mit der Telefonseelsorge am Morgen aufstehen und am Abend zu Bett gehen und sonst den ganzen Tag kaum mit jemandem reden. Viele, wie im Gesprächsbeispiel oben, wollen

„nur reden“. Die Telefonseelsorge ist Teil des Alltags vieler Menschen geworden.

Telefonseelsorge ist mehr als „nur reden“

Es geschieht mehr als ein Austausch von Gedanken, Worten und Informationen. Schon bei der Lektüre eines Gesprächsprotokolls steigen Phantasien auf, werden Erinnerungen wach, entsteht eine innere Spannung. Wie viel mehr im Gespräch!

Wer redet, findet zu sich selbst. Im Gespräch beruhigen sich Gefühle und formulieren und ordnen sich Gedanken, und wer nicht nur redet, sondern anfängt zu erzählen, wird lebendig, weckt die eigenen Erinnerungen, gewinnt Selbstvertrauen und ein neues Verhältnis zu sich selbst, findet zu einer neuen Sicht der Dinge, entwickelt Perspektiven und „erfindet“ sich in der Begegnung neu.



Gerd Schmidt-Möck
Leiter der Telefonseelsorge Oldenburg
info@telefonseelsorge-oldenburg.de

„Gäbe es doch einen, der mich hört!“ (Ijob 31,35)

Zuhören als Hilfe zur Mündigkeit

Im Alten Testament ist die Seele (nafash) jene Kraft, die einen Menschen befähigt, Atem zu holen, nach Lebensluft zu schnappen und leidenschaftlich zu begehren. Das Ausatmen dagegen ist ein Hauchen (ruah), dem Wind ähnlich, die Kraft, nach außen zu wirken und anderes in Bewegung zu setzen. Wer von Krankheit, Verfolgung, Sorgen oder Schuld bedrängt ist, leidet unter „Atemnot“ und sehnt sich danach, aufatmen zu dürfen, oder anders gesagt, Seelsorgern oder Seelsorgerinnen zu begegnen. Eine moderne Frucht dieser uralten Tradition ist die Telefonseelsorge in Münster. Deren Jubiläum nimmt Domkapitular Dr. Ferdinand Schumacher zum Anlass, an Textzeugnisse zu erinnern, die trotz ihres Alters bedenkenswert und aktuell erscheinen: das Buch Ijob, die Spruchsammlung ägyptischer Wüstenväter und die Geistlichen Übungen des Gründers des Jesuitenordens, des heiligen Ignatius von Loyola.

„Leidige Tröster seid ihr alle!“ (Ijob 16,2)

Die biblische Erzählung von Ijob, dem Gerechten, wird im Himmel eröffnet. Der Teufel erhält von Gott die Erlaubnis, Ijob zu erproben, um herauszufinden, ob seine Gerechtigkeit, also seine Treue zu Gott und den Geboten, sich auch im Unglück bewährt. Darauf verliert Ijob seinen Besitz, dann seine Nachkommen und schließlich auch seine Gesundheit, kurz, sein Lebensglück. Drei Freunde besuchen ihn, um ihm beizustehen. Der Anblick des Schmerzes ihres Freundes macht sie sprachlos. „Sieben Tage und sieben Nächte saßen sie mit ihm auf der Erde. Keiner redete ein Wort mit ihm.“ (Ijob 2,13) Als dann Ijob über sein Unglück klagt und immer wieder seine Unschuld betont, am Ende Gott anklagt und sogar verflucht, fühlen sich die Freunde verpflichtet, zu widersprechen und Gott zu verteidigen. Sie verdächtigen Ijob der Selbstgerechtigkeit. Er müsse gesündigt haben. Nur so sei sein Unglück zu erklären. Es könne nur die Strafe für irgendein Vergehen gegen Gott sein. Dieser Verdacht empört Ijob, und er weist seine Freunde mit scharfen Worten zurück: „Ihr seid leidige Tröster! Wollen die leeren Sätze kein Ende haben? Eure Merksätze sind Sprüche aus Staub.“ (Ijob 16,2ff)

Ijob fühlt sich nicht verstanden. Die in sich durchaus stimmigen und durch

die Tradition geheiligten Interventionen seiner Freunde verletzen ihn nur noch tiefer. Sie mögen gelehrte Theologen sein, als Seelsorger jedoch sind sie Versager. Sie sind unfähig, Ijob ernst zu nehmen. Sie bleiben in ihren Rationalisierungen gefangen. Ijob hat die Kraft, den gut gemeinten Sprüchen seiner Freunde zu widerstehen. Er will sich erklären können und verstanden werden. Am Ende hat Ijob vor allem einen Wunsch: „Gäbe es doch einen, der mich hört!“ (Ijob 31,35) Dabei scheint er zu ahnen, dass es nicht genügt, den früheren Zustand wiederherzustellen. Ihm geht es vor allem darum, in seiner Not als unschuldig Leidender ernst genommen und gerechtfertigt zu werden. „Gäbe es doch einen, der mich hört! Der Allmächtige antworte mir!“

„Den Schöpfer mit dem Geschöpf wirken lassen“ (Ignatius von Loyola)¹

Die Exerzitien des heiligen Ignatius von Loyola (1491-1556) dienen dazu, „das eigene Leben zu ‚ordnen‘ und zu Entscheidungen in der eigenen Freiheitsgeschichte aus der Liebe zu Gott zu kommen“.² Die Übenden lassen sich auf das Evangelium ein. Sie machen Erfahrungen mit sich selbst, nehmen die Beziehungen zu anderen in den Blick und spüren in der Dynamik ihres Lebens dem Geheimnis ihrer Berufung durch Gott nach. Wichtig ist die

Rolle des Exerzitienbegleiters. Er legt in knappen Worten die Evangelientexte vor und dient vor allem als Gesprächspartner, der zuhört und die Aussagen des Übenden spiegelt, wobei er streng darauf zu achten hat, nicht in die Einsamkeit zwischen Gott und Mensch einzugreifen. Der Übende soll in uneingeschränkter Mündigkeit entscheiden.

Hier ist von einem Zuhören die Rede, das sich wohltuend von den Moralpredigten der Freunde Ijobs unterscheidet. Zuhören heißt, die uneingeschränkte Mündigkeit des Gegenübers zu respektieren. Es gilt, dem anderen die Chance zu geben, seinen innersten Impulsen zu trauen.

Wer sich aussprechen möchte, muss die Sicherheit haben, akzeptiert und willkommen zu sein, einen Menschen als Gegenüber zu haben, der nicht alles besser weiß oder schnelle Lösungen zur Hand hat, sondern bereit ist mitzugehen, sich einzufühlen, gegebenenfalls das Schweigen auszuhalten, alternative Perspektiven anzubieten, sich behutsam dunklen Zonen der Biographie zu nähern, die Beziehungen zu anderen Menschen wahrzunehmen, religiöse Erfahrungen zu berühren und schließlich verborgene Kräfte zu entdecken, die aus der Enge herausführen, aufatmen und neuen Lebensmut entstehen lassen.

So zuhören zu können, setzt viel Einfühlungsvermögen, fachliches Wissen, die Fähigkeit zur Selbstkritik, Demut und Geduld voraus.

„Arzt, heile dich selbst“ (Lk 4,23)

Wie wird man ein guter Zuhörer oder eine gute ZuhörerIn? Allein gesunde Ohren zu haben, reicht nicht. Fachliches Wissen allein tut es auch nicht. Obwohl Ijobs Freunde gebildete Leute sind, versagen sie als Zuhörer und Seelsorger. Gefangen in ihrem Denken, sind sie unfähig, Ijob in seiner Not überhaupt wahrzunehmen und in seinem Leid ernst zu nehmen. Was sie stark zu machen scheint, die Fixierung auf ihre Gottesidee, ist zugleich ihre größte Schwäche.

Von der Schwäche der Starken handelt eine Anekdote aus der im 4. und 5. Jahrhundert entstandenen Spruchsammlung ägyptischer Mönche. „Die Altväter der Vorzeit begaben sich in die Wüste und machten nicht nur sich selber gesund, sondern wurden auch Ärzte für andere. Wenn aber einer von uns in die Wüste geht, dann will er andere früher heilen als sich selber. Und unsere Schwäche kehrt zu uns zurück und unsere letzten Dinge werden ärger sein als die ersten, und daher heißt es für uns: *Arzt, heile dich vorher selbst!*“³ (Lk 4,23)

Von welchen Schwächen ist die Rede? Offensichtlich reicht es nicht aus, sich stark zu fühlen, sich heroisch für das Mönchtum zu entscheiden und sich mit seiner Frömmigkeit zu beschäftigen, um dann als Mönch für andere ein guter Seelsorger zu sein. Die Parallele zu den Freunden Ijobs ist unübersehbar. So ist Leistungsfreude eine wunderbare Stärke. Stark, in der Lage, anderen Menschen Sicherheit zu geben, sind auch jene Frauen und Männer, die sich leicht entschließen oder schnell eine Lösung finden, wo andere die Orientierung verlieren. Menschen mit diesen Stärken werden gerne respektiert. Wer wollte bestreiten, dass Frömmigkeit eine Stärke sein kann?



Wollen die Starken jedoch gute Zuhörer sein, müssen sie zuvor viel an sich arbeiten. Können sie hilflos Suchende, Unentschlossene, Versager, Menschen mit großer Schuld überhaupt verstehen? Wie stark ist das Selbstbewusstsein der Starken, wenn ihre Rezepte nicht angenommen werden, wenn ihre zupackende Art nicht sofort auf Gegenliebe stößt, wenn sie ihre Ohnmacht erfahren, nichts unmittelbar ändern zu können, wenn ihnen die Ungeduld immer wieder in die Quere kommt? Bei diesen Fragen zeigt sich, wie aktuell die Mahnung des Altvaters Antonios ist: „Arzt, heile dich selber, bevor du beginnst, andere zu heilen.“ Immer geht es darum, eine Balance zwischen der eigenen Stärke und der ihr entsprechenden Schwäche zu finden. Nur wer in der Selbsterkenntnis und in seinem Verhältnis zu Gott gereift ist, ist fähig, sich auf die Nöte anderer einzulassen und ihnen dabei behilflich zu sein, aufatmen zu dürfen und neuen Lebensmut zu finden.

„Ich atme auf in Staub und Asche.“ (Ijob 42,6)

Ijob kann am Ende aufatmen. Sein Wunsch, Gehör zu finden, wird erfüllt:

„Der Herr antwortete dem Ijob aus dem Wettersturm.“ (Ijob 38,1) Was Gott redet, klingt jedoch befremdlich. Er geht weder auf das Leid Ijobs noch auf die Reden und Verdächtigungen seiner Freunde ein. Vielmehr verweist Gott auf seine menschliches Begreifen übersteigende Macht und Weisheit. Gott zeigt Ijob die Schönheit und die Schrecken des Kosmos und der Tierwelt und fragt: „Wo warst du, als ich die Erde gründete? Sag es, wenn du Bescheid weißt.“ (Ijob 38,4) Am Ende ruft Ijob aus: „Vom Hörensagen nur hatte ich von dir vernommen, jetzt aber hat mein Auge dich geschaut. Ich atme auf in Staub und Asche.“ (Ijob 42,5f.) Ijob hat Gott geschaut. Was könnte damit gemeint sein? Das Buch Ijob gibt keinen Hinweis auf eine irgendwie sichtbare Gestalt Gottes. Es kann sich nur um ein inneres Schauen handeln, in dem Ijob der lebendige Gott als geheimnisvolle Wirklichkeit hinter den Worten begegnet ist. Ijob weiß sich im Tiefsten seiner Seele von der Gegenwart Gottes berührt. Gott, dessen Macht und Weisheit unbegreiflich ist, ist Ijob zugewandt. Und das genügt. Ijob kann aufatmen. Obwohl er in Staub und Asche sitzt, ist er getröstet. Ohne äußere

» Vor fast 17 Jahren habe ich mich für die Telefonseelsorge entschieden – und es ist immer noch sehr gut für mich und meine Mitmenschen, beruflich und im privaten und familiären Umfeld.

ren Grund. Sein Herz findet Ruhe in der Gewissheit, dass Gott für ihn da ist.

Mit seinem Schluss rührt das Buch Ijob noch einmal an die Frage: Was ist Seelsorge? Die einfachste und zugleich schwierigste Antwort lautet: Menschen in ihrer Sehnsucht zu begleiten, Gott zu schauen, ohne sie zu manipulieren. Wie dieses Suchen Gestalt annehmen kann, finde ich in einem Gedicht der Lyrikerin Ulla Hahn mit wunderbarer Leichtigkeit ausgedrückt. Anfang und Schluss des Gedichtes lauten:

¹ Ignatius von Loyola, Geistliche

Übungen, Würzburg 2008, S.32

² P. Imhof, LThK, 3.Aufl. Bd. 3 Sp. 1108

³ Zitiert in: M. Plattig, Prüft alles, behaltet das Gute! Münsterschwarzach 2006, S. 61



Domkapitular Ferdinand Schumacher
Telefonseelsorge Münster
Katholischer Geschäftsführer
Stadtdechant Münster
 schumacher@bistum-muenster.de

Mein Gott

Ist was? frag ich
 die Freunde wenn sie ihn
 sehen über meinem Schreibtisch
 (neben Schiller und John Donne)
 den Mann den jeder
 man kennt den
 ernsten Mann am Kreuz
 den noch keiner lächeln sah
 Wie sie da gucken die Freunde
 (ein bisschen verlegen) und
 mit den Schultern zucken (etwas mitleidig)
 Ist was? frag ich
 Dann fragt niemand weiter.
 (...)
 Manchmal aber
 lese ich wieder
 in seinen alten Briefen
 (die von den vier Kurieren
 überbrachten)
 oder besuch ihn bei sich zu Haus
 (mit Brot und Wein
 Musik und Kerzenschein)
 Dann frag ich ihn
 Wofür das alles? Dein Leben
 Leiden Sterben
 Für den
 der fragt
 sagt er und lächelt
 befreit
 von seinem Kreuz
 nimmt mich
 in seine Arme
 flüstert mir ins Ohr:
 Irgendwann
 stell ich dich meinem Vater vor.
 Und meine Freunde?
 Bring sie doch mal mit.
 Auch Fatima und Ali.
 In meines Vaters Haus
 sind viele Wohnungen.
 Und mit fünf Broten und zwei Fischen
 kriege ich sie alle satt.

aus: Ulla Hahn: Wiederworte, Gedichte. München 2011, S. 93.97f.

Die Christlichkeit der Telefonseelsorge

Historisches Erbe und aktuelle Herausforderung

„Samaritanen“ nannten sich schon vor mehr als 50 Jahren die ersten telefonseelsorgerisch tätigen Menschen in London in Anlehnung an das Gleichnis vom barmherzigen Samariter (Lk 10,25-37). Hubertus Lutterbach, Professor für Christentums- und Kulturgeschichte an der Universität Duisburg / Essen und selbst längere Zeit ehrenamtlicher Mitarbeiter der Telefonseelsorge Münster, erkennt vor diesem Erfahrungshintergrund in dieser biblischen Erzählung über den Grundauftrag zum mitmenschlichen Engagement auch heute noch neue Impulse für das christliche Selbstverständnis der Telefonseelsorge.

Ihre Gründer unterstellten die Telefonseelsorge Münster schon vor 40 Jahren gleichermaßen der Trägerschaft der evangelischen und der katholischen Kirche. Zwei Hauptamtliche dienten der Organisation und der Koordination, zudem galten ein evangelischer und ein katholischer Geistlicher als leitende Seelsorger. Sie alle standen im Dienst der ehrenamtlich tätigen Menschen, die den Telefondienst an 24 Stunden des Tages und an sieben Tagen der Woche übernahmen. Regelmäßig trafen sie sich in Gruppen zur gemeinsamen Reflexion ihrer Telefonarbeit. In ihrem Hauptberuf arbeiteten die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger (die man damals noch „Telefonwächter“ nannte) oftmals als Priester oder kirchliche Laienmitarbeiter/innen. Diejenigen, die nicht in kirchlichen Diensten tätig waren, verstanden sich durchweg als engagierte Christen, die aus einer tief im Glauben verwurzelten Motivation diesen Dienst übernahmen. Ihr vordringliches Ziel im Rahmen der Telefonseelsorge bestand darin, dass sie „Selbstmorde verhüten“ wollten – so die damals übliche Ausdrucksweise. Die Anruferinnen und Anrufer nahmen das Angebot der Telefonseelsorge in ihren seelischen Nöten von Anfang an bis zu 10.000 Mal jährlich in Anspruch.

Manches erinnert noch heute an die Anfänge vor vier Jahrzehnten, anderes veränderte sich. Durchgehalten haben sich sowohl die ökumenische Trägerschaft als auch die kirchliche Finanzierung der Einrichtung, überdies die Leitung

durch zwei Hauptamtliche sowie einen evangelischen und einen katholischen Geistlichen. Von fortdauernd tragender Bedeutung ist gleichfalls die ununterbrochene telefonische Bereitschaft zur Entgegennahme von Anrufen an sieben Tagen in der Woche durch eine supervisorisch begleitete Gruppe von Ehrenamtlichen. Als Ausdruck der Kontinuität lässt sich auch die tägliche Nutzung der telefonischen „Hotline“ durch viele Anrufende werten. Hingegen hat sich die Zusammensetzung

» An die Stelle kirchlicher Hauptamtlicher sind Menschen mit einem unterschiedlich stark ausgeprägten Zugehörigkeitsgefühl zu den kirchlichen Trägerinstitutionen getreten.

innerhalb der Gruppe der Ehrenamtlichen gravierend verändert: An die Stelle von zahlreichen Priestern, kirchlich-hauptamtlichen Laienmitarbeiterinnen und Laienmitarbeitern sowie anderen kirchlich-konfessionell gebundenen Menschen sind mittlerweile Menschen mit einem unterschiedlich stark ausgeprägten Zugehörigkeitsgefühl zu den kirchlichen Trägerinstitutionen getreten. Und das ursprüngliche Ziel der „Selbstmordverhütung“ verlagerte sich hin zu einem fachlichen Beratungs- und Begleitungsangebot in Lebenskrisen.

Die Frage nach dem

Christlichen in der Telefonseelsorge

Angesichts der Übereinstimmungen und Veränderungen innerhalb der 40 Jahre Telefonseelsorge Münster erhebt sich die Frage, worin das „genuin



Christliche“ dieser Einrichtung zu sehen ist, nachdem die Kirchendistanz der Ehrenamtlichen im Verlaufe der vier Jahrzehnte eher zu- als abgenommen hat. Reicht es aus, auf die kirchliche Trägerschaft und die damit verbundene Finanzierung hinzuweisen? Kann man sich mit dem knappen Hinweis begnügen, dass die Kirchen hier ein Angebot für bedürftige Menschen bereithalten und Caritas ohnehin zu ihrem „Kerngeschäft“ gehört?

Historisch einordnen lassen sich die am Beispiel der Telefonseelsorge Münster aufgeworfenen Fragen, wenn man rückblickend daran erinnert, dass die telefonische Seelsorge – nach ersten Anfängen während der 1890er Jahre in New York – als eine Mitte des 20. Jahrhunderts in London gestartete christliche Erfindung charakterisiert werden darf. Sie war ursprünglich keineswegs ein rund um die Uhr besetzter Telefondienst. Vielmehr beruhte sie auf Zeitungsinseraten von privaten Telefonnummern einzelner protestantischer Geistlicher, an die sich Menschen in Fällen schwerer seelischer Not wenden

konnten. Erst durch den Zusammenschluss vieler Christen, die sich an der telefonisch betriebenen Seelsorge beteiligten, entwickelten sich von London aus in verschiedenen europäischen Städten christliche „Telefonseelsorge-Netzwerke“,

» Bis heute orientieren sich diese „Hotlines“ an dem aus der Bibel hergeleiteten Grundauftrag zum mitmenschlichen Engagement.

die schließlich auch eine Rufbereitschaft rund um die Uhr gewährleisteten. Ihr biblisches Selbstverständnis gaben die von Großbritannien europaweit ausgreifenden Telefonseelsorge-Initiativen unter anderem dadurch zu erkennen, dass sich die entsprechend Engagierten vielfach als „Samaritaner“ bezeichneten. Bis heute orientieren sich diese „Hotlines“ an dem aus der Bibel hergeleiteten Grundauftrag zum mitmenschlichen Engagement, selbst wenn sich die Zusammensetzung der Ehrenamtlichen auch global mittlerweile eher weltanschaulich pluriform als christlich uniform erweist.

Der barmherzige Samariter – Eine biblische

Referenz der Telefonseelsorge

Bekanntermaßen handelt die biblische Erzählung in Lk 10,25-37 davon, dass ein Mann auf seinem Weg von Jerusalem nach Jericho von Unbekannten überfallen, ausgeplündert und halb tot am Wegrand zurückgelassen wird. Während ein passierender Priester und ein Levit achtlos an dem Hilfsbedürftigen vorbeigehen, nimmt sich ein Mann aus Samarien der Not des Geschundenen an: Mit Wein und Öl behandelt er die Wunden und verbindet sie. Dann legt er den Verletzten auf sein Reittier und bringt ihn zu einer Herberge. Dort kümmert er sich über Nacht um den Armen, bevor er dem Wirt am Morgen zwei Denare gibt und ihm die weitere Ob- sorge anvertraut. Für den Fall, dass die zurückgelegte Geldsumme nicht ausreichen sollte, verspricht er dem Wirt, dass er auf seiner Rückkehr den noch ausstehenden Betrag begleichen werde.

Das knapp wiedergegebene Gleichnis ruft in Erinnerung, dass zum unaufgebbaren Grundbestand christlicher Bedürftigensorge die „erste Hilfe“ gegenüber einem Notleidenden und gegebenenfalls seine Zuführung in das vorhandene „soziale Netz“ gehören. In diesem Bereich der „ersten Hilfe“ sehen sich auch die „Samaritaner“ sowie die Telefonseelsorger/innen angesiedelt. Ihr Angebot für die Menschen am Weg ist so niederschwellig, dass diese weder ihren Namen nennen noch einen bestimmten Ort aufsuchen, um ein der Schweigepflicht unterliegendes helfendes Telefongespräch mit einem dafür geschulten Menschen zu führen. So handeln Ehrenamtliche in Diensten der Telefonseelsorge in der Spur Jesu, einerlei, wie ausdrücklich sie sich auf das angesprochene Gleichnis beziehen. Gleichermaßen aktualisieren sie damit die innere Haltung des Samariters: seine Herzlichkeit, seine Gastfreundschaft und sein Mitleiden.

Kultur der Herzlichkeit

Aus der Heiligen Schrift lässt sich ableiten, dass das jedem Menschen

geltende Entgegenkommen Christi nicht ohne die zuvor erfahrene zwischenmenschliche Liebe und das so zugleich grundlegende religiöse Vertrauen erlebt werden kann. Diese Kultur der Herzlichkeit, die das Christentum in der Spur des Alten Testaments prägt, ist – ausdrücklich oder hintergründig – auch für die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge grundlegend.

Notwendig für die Mitarbeit ist eine Verwurzelung in der Erfahrung, dass die erlebte Bejahung durch andere Menschen die beste Basis ist, um anrufenden Menschen in existenziellen Grenzsituationen eine Stütze sein zu können. Der Samariter aus dem Evangelium steht für diese innere Haltung: Berührbar für die Not der anderen ist, wer selber bereits von anderen Menschen berührt worden ist; als hörbereit für die Anliegen seiner Mitmenschen erweist sich, wer persönlich erfahren hat, was ein offenes Ohr im richtigen Moment bewirken kann.

Kultur der Gastfreundschaft

In vielen Kulturen der Vergangenheit und der Gegenwart bezieht sich die Gewährung der Gastfreundschaft nicht auf die Bedürftigen. Vielmehr wurde beziehungsweise wird die Praxis der Gastfreundschaft oft als Ausdruck gegenseitig geübter Unterstützung unter Reichen verstanden: Wer nicht zur materiellen Gegenleistung in der Lage ist, kann Gastfreundschaft nicht in Anspruch nehmen, so die hintergründige Logik. Im Unterschied dazu richtet sich die Gastfreundschaft gemäß dem Gleichnis vom barmherzigen Samariter auf die Bedürftigen, die das empfangene Entgegenkommen nicht ausgleichen können.

Die Gastfreundschaft, die von Anfang an als Grundbild für den christlichen Glauben dient, findet sich in der Telefonseelsorge täglich praktiziert: Ehrenamtliche halten sich bereit, um Menschen ihre Aufmerksamkeit zu schenken, die dafür weder etwas bezahlen noch sonstige Anforderungen erfüllen müssen.

Kultur des Mitleidens

Das Neue Testament spricht nicht nur mit Blick auf den Samariter vom Mitleiden als einer christlichen Grundhaltung. Ebenso wie Jesus mit den Geringgeschätzten leidet und er den Apostel Petrus kritisiert, als dieser am Ölberg anstelle des Mitleidens in tiefen Schlaf versinkt (Mk 14,37), prägt es das Selbstverständnis der Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge, sich für die Nöte der anrufenden Menschen zu öffnen und ihnen mit ihren Anliegen sympathisch-hörend zu begegnen. Gemäß Stefan Schohe, Referat Diakonie bei der Deutschen Bischofskonferenz, artikuliert sich das Mitleiden der Ehrenamtlichen gegenüber den Anrufenden im Zuhören und im Klären, im Ermutigen und im Mittragen, im Begleiten und im Hinführen zur eigenen Entscheidung sowie schließlich im Hinweis auf geeignete Fachleute. „Die goldene Regel, soweit es sie gibt, ist: mitfühlend sein, aber innerlich frei bleiben, verständnisvoll zuhören, sich aber jeden Urteils enthalten“, wie der evangelische Geistliche Chad Varah aus London als Gründungsvater der weltweiten Telefonseelsorge bereits in den 1950er Jahren seine Deutung einer Kultur des Mitleidens zusammenfasste.

Telefonseelsorge als Ort der göttlich-menschlichen Gegenwart

Das biblische Gleichnis vom barmherzigen Samariter stellt heraus, dass es für den herzlich, gastfreundlich und mitleidend gesonnenen Samariter darauf ankommt, eine persönliche und authentische Antwort auf die Notsituation am Wegrand zu geben. Zugleich darf sich der Notleidende in seiner ganzen Bedürftigkeit zeigen, ohne sich dafür schämen zu müssen oder bewertet zu werden. Damit nehmen beide eine Haltung ein, die die Entscheidungsreligion Christentum von allem Anfang an nahelegt: Es geht um die Ich-Entscheidung zur Ehrlichkeit, für den Telefonseelsorger zugleich um eine Haltung der Hörsamkeit gegenüber dem anrufenden Menschen. Diese zugewandte Haltung und das so ermöglichte Miteinander können sogar als

Gottesdienst und als Gottesbegegnung verstanden werden: „Was ihr für einen meiner geringsten Brüder getan habt, das habt ihr mir getan.“ (Mt 25,40).

Die Telefonseelsorge unterstützt die Ehrenamtlichen, indem sie ihnen in Aus- und Weiterbildungsgruppen regelmäßig Anregungen für die Persönlichkeitsentwicklung und für die Beratungskompetenz an die Hand gibt. Überdies umfassen die Angebote pädagogische, psychologische und religiöse Schwerpunkteinheiten – all das, damit die Ehrenamtlichen ihren Dienst am Telefon im vertieften Wissen um ihre eigene Lebensgeschichte leisten können und so aufrichtige Begegnungen ermöglichen. Nicht zuletzt geht es im Rahmen dieser Fortbildungen um eine Anleitung der Ehrenamtlichen zur persönlichen Auseinandersetzung mit menschlichen Grundfragen und den dazu jeweils vertretenen Positionen in Kirchen und

Gesellschaft: Wie stehe ich beispielsweise zu Krankheit und Tod, zu Suizid und Scheitern, zu Schuld und Vergebung?

Gemeinschaft und Thematisierung des Selbst als religiöse Qualitäten

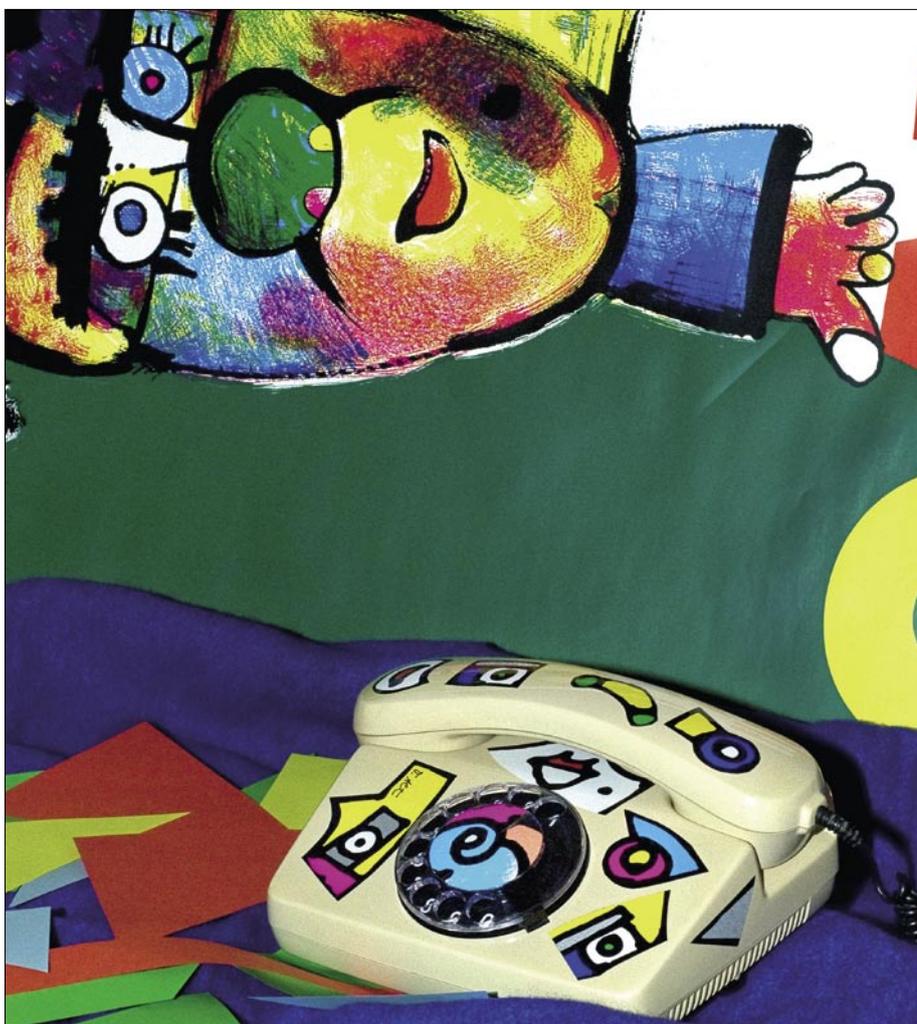
In Zeiten zunehmender Individualisierung bietet die Telefonseelsorge neue Formen von Gemeinsinn, Solidarität und „Netzwerken“ an – sowohl innerhalb der Ehrenamtlichenschaft als auch zwischen den Ehrenamtlichen und den Anrufenden. Was Ehrenamtliche beispielsweise in ihren Aus- und Weiterbildungsgruppen an persönlich bereichernden Lebenserfahrungen machen, wiegt für die meisten von ihnen schwerer als die aufgewendete Zeit und Kraft des „Schicht-Dienstes“ am Telefon, wie sie fast durchgängig rückmelden. „Für viele Zeitgenossen stellt diese Form der Begegnung mit der eigenen Person und ihrer eigenen

Geschichte, das methodisch geleitete ‚Hineinhorchen in die Transzendenz des eigenen Selbst‘ einen Weg zu den ‚Tiefen verschütteter authentischer religiöser Erfahrung‘ dar.“ Mehr noch: „Die Thematisierung des Selbst gewinnt also (quasi-)religiöse Qualität“, wie der Theologe Hermann Steinkamp unterstreicht. Und noch etwas fügt dieser mit der Telefonseelsorge jahrzehntelang vertraute Pastoralsoziologe an: „Bekanntlich vergewissern sich Mitarbeiter(innen) immer wieder einmal augenzwinkernd, dass sie Telefonseelsorge in einem doppelten Sinn verstehen, d. h. auch als Seelsorge aneinander (einschließlich der religiösen Dimension).“¹

Telefonseelsorge – eine diakonische Gemeinde?

Die Arbeit im Telefonzimmer, die die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge miteinander verbindet, lässt sich als eine Gemeinschaft im diakonischen – biblisch: im samariterartigen – Handeln beschreiben. Vereint in diesem anspruchsvollen sozialen Einsatz, treffen sich die Ehrenamtlichen über die Aus- und Fortbildungen hinaus auch zu Festen und Feiern: zu Sommerfesten oder Adventsfeiern, zu Aufnahme- oder Abschiedsfeierlichkeiten. Stets sind diese festlichen Zusammenkünfte mit einem Gottesdienst verbunden, der einen thematischen Bezug zur telefonseelsorgerischen Tätigkeit aufweist. Der ökumenisch gestalteten Liturgie stehen der evangelische und der katholische Geistliche vor, die dabei von Ehrenamtlichen unterstützt werden.

Oftmals machen Menschen in der Telefonseelsorge die Erfahrung, dass die ihnen entgegenbrachte Aufmerksamkeit weitaus intensiver ist als im anonym erlebten Alltag ihrer Kirchengemeinde, zu welcher sie ehemals Bezug hatten oder der sie sich immer noch zugehörig fühlen. Oftmals schildern Ehrenamtliche ihre Arbeit in der Telefonseelsorge als ihre eigentliche christliche Praxis. Vor diesem Hintergrund lässt sich im Rückgriff auf Hermann Steinkamp auch für die Telefonseelsorge von einer „Gemeindebildung am Ort der Diako-



» Ich bedanke mich für Ihre direkten und zum Teil unangenehmen Äußerungen, die sich bei genauerem Betrachten dann doch als sehr gut herausstellten und mich an meine eigentliche Frage herangebracht haben.

nie“ mit dem Zentrum eines „Gottesdienstes der Nächstenliebe“ sprechen. In Fortsetzung des Beispiels vom barmherzigen Samariter ist damit zugleich ausgesagt, dass die Ehrenamtlichen Zeit und Energie in ihr Engagement investieren und sich am Ende doch als die eigentlich Beschenkten empfinden. Warum sollten Christen einen solchen Ort gelingenden Lebens, der geprägt ist von einer Kultur der Herzlichkeit, der Gastfreundschaft und des Mitleidens, nicht „Gemeinde“ oder „göttlich-menschlichen Begegnungsort“ nennen?

Fazit

Das Netz der aktuell bundesweit 109 Niederlassungen der Telefonseelsorge mit ihren jährlich etwa zwei Millionen Anrufen lebt von der Sehnsucht vieler Menschen nach aufrichtiger Begegnung. Die Ehrenamtlichen ermöglichen dieses „In-Kontakt-Kommen“ durch ihr niederschwelliges Angebot gegenüber den Anrufenden – in der Spur des Gleichnisses vom barmherzigen Samariter. Zugleich erfahren sie sich als Ehrenamtliche wertgeschätzt durch die Gemeinschaft untereinander und die regelmäßige supervisorische Begleitung ihrer Arbeit.

Einerlei, mit welcher Kirchenbindung Ehrenamtliche bei der Telefonseelsorge aufgenommen wurden, kommen sie im Rahmen ihrer Mitarbeit in dieser ökumenisch getragenen Einrichtung

oftmals zu einer Neubewertung von Kirche: „Wenn Kirche für Angebote wie die ‚Telefonseelsorge‘ die Steuer-gelder ausgibt, dann ist das total in meinem Sinne!“ Oder: „Eigentlich ist die ‚Telefonseelsorge‘ meine (Kirchen-) Gemeinde. Hier erlebe ich das, worum es im Christentum geht, viel intensiver als in meiner Ortspfarre.“ Oder: „Wenn wir hier andere Menschen unterstützen, uns untereinander um einen Geist der Aufmerksamkeit bemühen und die gottesdienstliche Feier einbeziehen – kann es mehr Christentum geben?“ Angesichts derartiger Neubewertungen der Kirche – sie ließen sich leicht vermehren – erledigt sich zugleich die bisweilen (still) erwogene Wunschvorstellung, von vornherein nur kirchlich-institutionell ohnehin schon eng eingebundene Menschen als Ehrenamtliche bei der Telefonseelsorge zu rekrutieren.

Könnte die in der Telefonseelsorge gelebte Christlichkeit womöglich auch dadurch eine weitere Aufwertung erfahren, dass sie kirchlicherseits im Sinne eines Seismographen für die gesellschaftlichen Realitäten und Veränderungen (Beziehungsprobleme in Partnerschaft und Familie, psychische Erkrankung oder Einsamkeit) wahrgenommen würde? In diese Richtung weist der Pastoraltheologe Klaus-Peter Jörns: „Der Dienst, den die ‚Telefonseelsorge‘ der Kirche und Theologie tut, könnte noch viel größer sein, wenn

diese mehr als bisher danach fragten, wie die Unterseite der Oberfläche, auf der wir so geordnet miteinander umgehen, eigentlich aussieht.“ Tatsächlich mag die Berücksichtigung von Erfahrungen aus der Telefonseelsorge helfen, die kirchliche Verkündigung zu „erden“, theologische Schlüsselworte (Heil und Unheil, Freude und Leiden, Gesundheit und Krankheit, Einsamkeit und Gemeinschaft) zu elementarisieren und die gottesdienstliche Feier näher mit dem gelebten Leben zu verbinden. Auch unter diesem Vorzeichen wäre die Telefonseelsorge nicht nur ein „kirchlicher Mittelempfänger“, sondern auch ein Ort christlich-aufrichtiger Begegnung mit sinnvollem Ausstrahlungspotenzial für die als „Träger“ fungierenden Kirchen – womöglich mit Impulsen bis hinein in die Ausbildungskonzeptionen für Gemeindegliederinnen und Gemeindeglieder.

1 Hermann Steinkamp, Seelsorge als Anstiftung zur Selbstsorge (Theologie und Praxis Bd. 25), Münster 2005

2 Klaus-Peter Jörns, Telefonseelsorge – Nachtgesicht der Kirche: ein Kapitel Seelsorge in der Telekultur, Neukirchen-Vluyn 1995

So lange ...?

Aus- und Weiterbildung in der Telefonseelsorge Münster

Erstaunen zeichnet sich auf dem Gesicht von Frau A. ab. „Aber ich habe doch schon viel Lebenserfahrung, habe zwei Kinder großgezogen, habe so manche Probleme bewältigt, Krisen durchgestanden. In meinem Beruf muss ich viel telefonieren. Meine Kolleginnen sagen, dass ich gut zuhören kann und sie gerne zu mir kommen, wenn sie Rat und Unterstützung benötigen. Warum soll ich erst eine eineinhalb-jährige Ausbildung absolvieren, bevor ich ans Telefon komme? Geht es nicht auch kürzer?“

Informationsgespräch

Es sind wertvolle Kompetenzen, die die 53-Jährige im Informationsgespräch mit den beiden Hauptamtlichen der Telefonseelsorge Münster anspricht. Sie findet, dass sie die Voraussetzungen, die sie dem Flyer der Telefonseelsorge entnommen hat, bereits weitgehend erfüllt: Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Teamfähigkeit, Offenheit und ein stabiles soziales Netz.

Angesprochen darauf, welche Krisensituation sie erleben musste, füllen sich ihre Augen mit Tränen, die Stimme stockt. Ihr (noch) fremden Personen etwas Persönliches zu erzählen, fällt ihr sichtlich schwer, hatte sie doch von sich gedacht, die bereits Jahre zurückliegende Situation bewältigt zu haben. Außerdem hatte sie Kraft aus der Bewältigung dieser Krise geschöpft, die sie unter anderem motivierte, sich bei der Telefonseelsorge zu melden. Diese Grunderfahrung möchte sie an andere Hilfebedürftige, die bei der Telefonseelsorge anrufen, weitergeben. Zudem hat sie jetzt mehr Zeit, die Kinder sind erwachsen, brauchen sie nicht ständig. Der Beruf füllt sie zwar aus, doch wünscht sich Frau A., neben der beständig sich beschleunigenden Arbeitswelt noch etwas anderes, Sinnvolles zu finden.

Auswahltag

Wenige Wochen später sitzt Frau A. neben 13 weiteren Ausbildungsinteressenten bei einem Auswahltag. Überrascht ist sie, jüngere wie ältere Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus

sehr unterschiedlichen beruflichen wie persönlichen Situationen anzutreffen.¹ Sie hört von den Moderatoren, dass diese Vielfalt Konzept ist. Frau A. erlebt sich in einer ihr unbekanntem Gruppe, hört die Motivationen anderer, manche ihrer ähnlich, andere aber auch ganz anders. Sie erlebt sich zum ersten Mal im Rollenspiel. Der Tag motiviert sie, die Ausbildung zu beginnen.

Erste Phase: Selbsterfahrung

Und wieder ist Frau A. überrascht, als sie zum ersten Ausbildungsabend erscheint: Nur wenige Personen erkennt sie vom Auswahltag wieder. Manche werden sich gegen die Ausbildung entschieden haben, einige werden von der Ausbildungsleitung (Telefonseelsorge-Leitung und eine nebenamtliche Gruppenleitung) nicht angenommen², andere konnten zum angesetzten Ausbildungsbeginn nicht und werden erst später eine Ausbildung beginnen.

In der Telefonseelsorge Münster verstehen wir die „Beratung als Beziehungsangebot“: Dazu gehört, dem Anrufenden in Augenhöhe zu begegnen, ihm zuzuhören und verstehen zu lernen, was sein oder ihr Problem ist. Spontanes Verstehen läuft oftmals über den so genannten „Hallo-Effekt“: „Das kenne ich doch, das habe ich selbst schon erlebt.“ Vorstellungen zur Bewältigung sind präsent, aber es sind (nur) die eigenen. Sich vorsichtig in den anderen, in dessen momentane subjektive Lebenswelt und sein Lebensgefühl hinein zu versetzen, ist etwas anderes.

¹ Die Ausbildung können Menschen zwischen 25 und 65 Jahren aufnehmen, gleich welcher beruflicher Grundausbildung und Lebensform.

² Die Auswahlkriterien: Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Teamfähigkeit, Offenheit und stabiles soziales Netz werden im Informationsgespräch und am Auswahltag durch die Leitung bzw. das begleitende Team überprüft. Wenn diese Kriterien nicht erfüllt werden können, werden einige Bewerberinnen und Bewerber nicht zur Ausbildung zugelassen. Während des gesamten Ausbildungsprozesses wird durch die Ausbildungsleitung wie auch durch die Auszubildenden selbst überprüft, ob eine Fortsetzung des Ausbildungsprozesses angezeigt ist. Ein Ausstieg aus der Ausbildung ist jederzeit möglich.

³ Unter anderem: Wer prägte mich wie; Botschaften der Herkunftsfamilie; Konfliktkultur; Wendepunkte/ Krisen im Leben; Weltanschauungen im Glauben und der Religion; eigene Spiritualität.

Mit innerer Zugewandtheit, offener Neugierde und möglichst (vor-)urteils- und bewertungsfreier Haltung dem Anrufenden zu begegnen, sind elementare Voraussetzungen für die seelsorgliche Beratungsarbeit am Telefon. Hierbei ist Beratung nicht zu verwechseln mit Rat geben. Manchmal können Fragen mehr sein als Antworten, ruhige Problembeschreibungen schon ein erster Schritt zur Bewältigung. Die Verantwortung für die Problemlösung bleibt dabei bei dem Anrufenden: Der Telefonseelsorger kann situativer Wegbegleiter sein, für den Anrufenden da sein, mit(er)tragen, mitfühlen, mitsortieren, sich selbst als Resonanz zum Gesagten zur Verfügung stellen. Das birgt ein ständiges inneres Wechselspiel von Nähe und Distanz in sich. Eigene Lebenserfahrungen können angerührt und aktualisiert werden. In dieser ersten Phase der Ausbildung, der Selbsterfahrung, entsteht durch die je individuelle Selbstwahrnehmung und die Wahrnehmung der anderen Auszubildenden eine eigene Dynamik in der Gruppe. Wir setzen voraus, dass Beratung nicht nur theoretisch-didaktisch zu erlernen ist, sondern zunächst eines vertrauensvollen, angstfreien Erlebnisraumes bedarf, um sich selbst als Person verstehen zu lernen. Sich eigener Wahrnehmungs- und Handlungsimpulse – und auch Flecken – bewusster zu werden, ermöglicht den Zugang zur eigenen inneren Haltung. Mittels dieser Perspektiverweiterung in und durch die Gruppe erschließt sich dem Einzelnen auch ein Zugang zur subjektiven Erlebniswelt des anderen. Damit wird es möglich, sich zunehmend als authentisches Gegenüber zu erleben.

Vom ersten Treffen an ist Frau A., wie alle anderen Auszubildenden, gefordert, sich ihrer eigenen Beziehungs- und Handlungsmuster bewusst zu werden, zu erleben, wie sie Kontakt zu anderen aufnimmt und auf andere in der Gruppe wirkt. Über verschiedene Fragen und Methoden der Biographiearbeit³ sieht sich Frau A. mit den biographischen Wirkungen auf ihr aktuelles Auftreten konfrontiert. Welche anderen Einflüsse von außen (beispielsweise gesellschaftlicher oder politischer Art) haben ihre



Lebensgeschichte geprägt und wirken sich auch auf ihr Auftreten in der Gruppe heute aus? Es ist ein spannender und gefühlsbetonter Prozess. Manchmal auch irritierend: Dachte Frau A. bisher, sich selbst gut zu kennen, muss sie nun feststellen, wie alte Gefühle sie plötzlich wieder einholen und sie sich erneut damit auseinandersetzen muss. Das ist zwar anstrengend, erfüllt Frau A. aber auch mit der Zuversicht, die eigene Perspektive zu erweitern. Traurig erlebt Frau A., dass eine andere Auszubildende aus der Gruppe ausscheiden möchte, da es ihr zu anstrengend ist. Sie wird ihr fehlen, doch gleichzeitig kann Frau A. erkennen, dass die andere zu viele innere Auseinandersetzungen führt, um sich in der Gruppe öffnen zu können.

Beratungslernen bedeutet lebenslanges Lernen, die ständige innere Auseinandersetzung mit sich selbst im Gruppenprozess und eine permanente Überprüfung der eigenen inneren Haltung.

Dabei kann es individuelle Grenzen geben, die nicht nur des Schutzes bedürfen, sondern auch der Akzeptanz.

Zweite Phase: Gesprächsführung

Endlich fängt es an: der direktere Kontakt zur Telefonarbeit. Frau A. hat sich in die Hospitationsliste eingetragen. Mit Beginn der Ausbildung hat sie eine umfangreiche Schweigepflichterklärung unterschrieben, die nicht nur die Ausbildungsgruppe, sondern ebenso die von Anrufern umfasst. Schwer fällt ihr manchmal, die geforderte Anonymitätsregel der Institution einzuhalten: Wie kann sie ihrem Chor mitteilen, dass sie das Gesangswochenende nicht mitmachen kann, weil sie einen Termin in der Telefonseelsorge hat?

In einer Hospitation erlebt Frau A. Telefonseelsorger in der Seelsorgearbeit am Telefon. Vielfältige erste Eindrücke stürzen auf sie ein, die sie in der Grup-

pe nachbesprechen will: die Vielfalt der Themen der Anrufenden, die große Altersspanne vom Grundschulkind bis zum 90-Jährigen im ambulant betreuten Seniorenwohnheim. Große Spannungen entstehen in ihr, als eine Anruferin mit suizidaler Absicht anruft; Ekel, als ein Anrufer sich im Gespräch sexuell befriedigen möchte. Wie soll sie später all diesem begegnen können, wie diese unterschiedlichen Gespräche führen und den Anrufern gerecht werden?

Über das erste indirekte Erleben konkreter Beratungssituationen am Telefon in der Hospitation setzen sich die Auszubildenden in der zweiten Phase der Ausbildung mit Gesprächsführung auseinander. Neben dem Erlernen und Einüben einer Gesprächsstruktur erfahren sie im Rahmen von Rollenspielen und Übungen die (Aus-)Wirkungen eigener (Hör-)Wahrnehmung und Interventionen. Seelsorgliche Arbeit am Telefon bedeutet zuerst einmal Kontakt-, also Beziehungsaufnahme zu den Anrufenden. Dabei setzen wir voraus, dass sich die Problematik des Anrufenden im Beziehungskontakt zum Telefonseelsorger spiegelt. In simulierten Szenen können die Auszubildenden ihre Beziehungsgestaltungen ausprobieren, ungewohnte Gefühle und ihr eigenes Betroffensein überprüfen und reflektieren. Beratungslernen heißt in permanenter Fortsetzung der Selbstreflexion, eine Vielfalt sozialer Situationen kennen und sich darin bewegen zu lernen, um handlungsfähig zu bleiben. Im zunächst komplexen Prozess der Verunsicherung werden eigene Grenzen, Tabuthemen, abgewehrte Gefühle deutlich, die durch Versprachlichung und Reflexion gelichtet und damit neu, also anders, gestaltet werden können. Diese fortgesetzte Reflexion des Interventionsrepertoires ermöglicht eine Übertragung auf nächste Situationen, erweitert und sichert die Wahrnehmungskompetenz der Auszubildenden. Weitere Gesprächsstrukturelemente⁴ werden in Übungen und simulierten Falldarstellungen erprobt und reflektiert, um sie in die eigene Kommunikation zu integrieren. In einer zweiten Hospitation können diese Lernschritte



in der indirekten Praxis überprüft und weitere (individuelle) Lernziele in der Ausbildungsgruppe verabredet werden.

Dritte Phase: Besondere Anrufergruppen und Themen

Zufrieden blickt Frau A. auf die vergangenen Wochen zurück: Nach anfänglich großer Verunsicherung und Überforderungsgefühlen konnte sie in der Hospitation erleben, dass sie manches Mal ähnlich gefühlt und gedacht hat wie der Telefonseelsorger am Telefon und ähnlich interveniert hätte. Ein gutes Gefühl. Bis auf ein Telefonat: Ein Mann rief in einer akuten Depression an, erzählte von seinen enormen Angstzuständen, deretwegen er nicht mehr aus dem Haus gehen kann. Seine Ehefrau habe ihn bereits verlassen ... Wieder holen Frau A. Unzulänglichkeitsgefühle ein. Wie kann sie Anrufe von Menschen mit psychischen Erkrankungen oder auch Behinderungen begegnen?

In der dritten Phase der Ausbildung setzen sich die Auszubildenden mit besonderen Anrufergruppen und Themen auseinander. Sie lernen, unterschiedliche Anliegen von Anrufenden zuerkennen, die sich von Alltagsbegleitung, Entlastung/Beistand/Aufklärung, über Krisenhilfe, Probandeln, Problemlösung bis hin zu spiritueller Orientierung erstrecken.

Vierte Phase

Nun wird es konkret: Aufgeregt und angespannt sitzt Frau A. zu Beginn ihrer ersten Schicht vor dem Telefon. Wie gut, dass sie nicht allein ist. Eine Gruppenleiterin begleitet sie in der ersten und einer weiteren Schicht am Telefon, gibt ihr Halt und Zuversicht und später auch eine direkte Rückmeldung zu den geführten Gesprächen. Ihr wird bewusst, dass das Ende der Ausbildung naht und sie bald eine wöchentliche Telefonschicht in ihren Alltag einplanen wird. Sie ist neugierig auf die neue Herausforderung, die vielen Gespräche mit Anrufenden und ihren Lebenssituationen. Werden ihre gewonnenen Kompetenzen greifen? Wird ihr das Passende zur gegebenen Zeit einfallen?

In der vierten und letzten Phase der Ausbildung stehen die ersten konkreten Umsetzungen am Telefon im Mittelpunkt: Begleitet durch nebenamtliche Gruppenleiter, machen die Auszubildenden ihre erste Schicht am Telefon und erhalten Einzelsupervisionen nach weiteren Schichten. Schwerpunkt der Reflexion bildet die praxisbezogene „Überprüfung“ der individuellen Kompetenzen in vertrauensvollem Rahmen. Parallel dazu findet in der Ausbildungsgruppe die Einführung der Fallbesprechung statt. In der Darlegung selbst ausgewählter Gesprächssequenzen reflektiert der Auszubildende

mit Unterstützung der Gruppe eigene Fragestellungen an das geführte Gespräch. Dieses ermöglicht variierte Verstehenszugänge zur wechselseitigen Gesprächsdynamik, lässt eigene Anteile an der Problembearbeitung bewusst werden und auf andere seelsorgliche Beratungsgespräche anwenden lernen.

Hinzu kommt in dieser Phase die – zunächst theoretische – Auseinandersetzung mit Anrufen in der Nacht, die durch eine andere psychische und auch physische Dynamik gekennzeichnet ist. Zum Ende der Ausbildungszeit übernehmen die Auszubildenden zu zweit Nachtschichten. Nicht zuletzt erfolgt eine Schulung in der Handhabung der Helferdatei.⁵

Geschafft!

Viele Stunden hat Frau A. mit und in der Telefonseelsorge verbracht, neue Menschen in der Gruppe und der Institution kennen gelernt. Manche Gruppensitzung war sehr anstrengend, doch hat sie vieles für die Aufgabe am Telefon gelernt und für sich persönlich. In einer Feierstunde hat sie die Ausbildungsbescheinigung⁶ erhalten. Nun heißt es für Frau A. Abschied zu nehmen aus der bekannten und sehr nahe gerückten Gruppenkonstellation. Für die nächsten zwei Jahre wird sie in einer neuen Weiterbildungsgruppe mitarbeiten, in der die Seelsorgegespräche reflektiert werden. Aber vielleicht trifft sie ja Frau N. wieder, eine ihr lieb gewordene Ausbildungskollegin?

Circa 240 Stunden umfasst die Ausbildung zum Telefonseelsorger in der Telefonseelsorge Münster. In den nachfolgenden Jahren engagiert sich jeder Telefonseelsorger etwa 20 Stunden im Monat ehrenamtlich⁷: jede Woche eine Tagschicht (je drei Stunden), alle vier bis sechs Wochen eine ganze Nacht, im zwei- oder dreiwöchigen Rhythmus die Weiterbildungsgruppe, Teilnahme an internen Fortbildungsveranstaltungen, darüber hinaus gegebenenfalls Mitwirkung in den internen Gremien und Ausschüssen. Nicht nur dem Prinzip des lebenslangen

Lernens⁸ folgend, sondern konzipiert als Entlastungsmöglichkeit einerseits und ständige Weiterqualifizierung der ehrenamtlich Tätigen andererseits, setzen sich alle zwei Jahre neue Weiterbildungsgruppen zusammen. Unter der Leitung speziell ausgebildeter Gruppenleiter und Supervisoren finden hier vorzugsweise Fallbesprechungen statt. Mit der veränderten Konstellation⁹ erleben die Telefonseelsorger einen jeweils neuen Gruppenprozess. Dieser ermöglicht eine Perspektiverweiterung in der Reflexion der eingebrachten Seelsorgegesprächsprozesse, zeigt sich hilfreich und unterstützend für die weitere Arbeit am Telefon und für die persönliche Entwicklung. Die ständige Überprüfung eigener Wahrnehmung sowie das Erkennen von Übertragungsmechanismen aus den Seelsorgegesprächen dienen der Qualitätssicherung der Seelsorgearbeit am Telefon.¹⁰

Die Telefonseelsorge erfährt über die Anrufenden nicht nur in vielfältiger Weise von den Schattenseiten des Lebens. Durch die anonymen Gespräche am Telefon erleben die Telefonseelsorger seismographisch auch Wirkungen und Auswirkungen der sich schnell verändernden Gesellschaft.¹¹ Im Rahmen gruppenübergreifender Fortbildungsangebote setzen sich die ehrenamtlichen Mitarbeiter mit diesen Themen auseinander.

Eine lange Zeit ist seit Ausbildungsbeginn vergangen: insgesamt mehr als dreieinhalb Jahre. Diese Zeit brauchte Frau A. in der Ausbildungszeit (eineinhalb Jahre) für die langsame Annäherung an ihre neue Rolle, für die vielfältigen Aufgaben und Ebenen ihrer Seelsorgearbeit, für die Arbeit an ihrer inneren Haltung als Beraterin. Anschließend dann zwei Jahre als aktive Telefonseelsorgerin, begleitet durch die Weiterbildungsgruppe. Rückblickend kommt ihr diese Zeit gar nicht so lang vor. Was bedeutet diese Zeit im Vergleich zum lebenslangen Lernen...

4 Dazu gehören: Anliegen/Problem verstehen, die innere „Landkarte“ des Anrufenden explorieren, das möglicherweise dahinter liegende Thema erspüren, miteinander sortieren und fokussieren, vorsichtige Schritte der Problembewältigung er- und bearbeiten, konkrete Perspektiven zur Umsetzung entwickeln, vorwegnehmend überprüfen und schließlich zusammenfassen und sich verabschieden.

5 Die Kontaktdaten vieler Beratungsstellen (engmaschig aus dem „Einzugsgebiet“ und gröber aus dem Bundesgebiet) liegen der Telefonseelsorge Münster vor. Unter Angabe seiner Postleitzahl kann der Anrufer bei Bedarf am Ende eines Seelsorgegesprächs auf sein/ihr Thema bezogen einen speziellen Hinweis erhalten.

6 Nach zwei Jahren Arbeit am Telefon erhalten die Telefonseelsorger ihr Zertifikat, das die Ausbildungszeit und die ehrenamtliche Arbeit am Telefon umfassend beschreibt.

7 Fahrtkosten werden erstattet, Aus-, Fort- und Weiterbildung sind kostenfrei.

8 Vgl. H.U. von Brachel/ T. Schramm (Hrsg.): Telefonseelsorge. Brennglas krisenhafter Entwicklungen, Lambertus 1989.

9 Dienstältere und -jüngere Telefonseelsorger, verbunden mit anderen Herkunftsozialisationen und Erfahrungsfeldern, Mischung von Männer- und Frauenanteilen sowie nach Möglichkeit von Altersspektralen, andere Leitung der Gruppe.

10 Und in der Mailberatung.

11 Unter anderem Armut, Zunahme psychischer Erkrankungen, Anforderungen in häuslichen Pflegesituationen, Fusionierungen der Kirchengemeinden, Zunahme der Gewaltbereitschaft, Ambulantisierung der Begleitung von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen.



Rita Hülskemper

Leiterin der Telefonseelsorge Münster
huelskemper@telefonseelsorge-muenster.de

Arbeit und Freizeit

Spannung zwischen Ehrenamt und Hauptberuflichkeit

Die Telefonseelsorge ist ein Feld, in dem Haupt- und Ehrenamtliche intensive Erfahrungen miteinander machen. Die Hauptamtlichen sind Ausbilder, Supervisoren, situativ Berater und selbstverständlich auch Leiter der jeweiligen Stelle: viele unterschiedliche Rollen, die miteinander in Einklang gebracht werden müssen. Für sie ist das Teil ihrer hauptberuflichen Erwerbsarbeit. Demgegenüber bringen die Ehrenamtlichen für ihre Mitarbeit ihre Freizeit ein. Ihr Engagement spielt sich bewusst jenseits der Bedingungen von Erwerbsarbeit ab. Der Beitrag von Theo Niederschmid beschäftigt sich mit den Rahmenbedingungen, unter denen Ehren- und Hauptamtliche in der Telefonseelsorge kooperieren.

Vor 20 Jahren trat ich meine Stelle als Leiter der Telefonseelsorge in Hamm an. Vor allem die Spontaneität, die Bereitschaft, etwas Neues auszuprobieren und die Suche nach Intensität im Leben auf Seiten der ehrenamtlich Mitarbeitenden in der Telefonseelsorge haben mich stark beeindruckt und motiviert. Ich war vorher in der Aus- und Fortbildung von Hauptamtlichen in der kirchlichen Jugendarbeit tätig, habe viele Seminare und Trainings gemacht, aber eine derart neugierige und intensive Suche nach Leben habe ich selten gefunden. Nach 20 Jahren erlebe ich diese Seite in meiner Arbeit noch genauso. Ich freue mich über Veränderungsprozesse von Menschen, darüber, wie Menschen wachsen, wie sie für ihr inneres Erleben Worte finden und ihre innere Freiheit vergrößern. Die Telefonseelsorge ist ohne Frage ein Raum, in dem Menschen ihre unterschiedlichen Talente und Fähigkeiten entwickeln und erweitern können.

Berufliche Rollen, Konkurrenz, Angst um den Arbeitsplatz, Leistung sind im beruflichen Leben wichtige Größen, die den Alltag bestimmen. Die besonderen Bedingungen der Organisation Telefonseelsorge zu berücksichtigen und in ihnen zu handeln, ist für Hauptamtliche notwendig. Für Ehrenamtliche ist genau dies oft schwer, der Organisationsanteil wird nicht gern gesehen, manchmal sogar geleugnet.



Konkurrenz

Konkurrenz gibt es überall, auch in der Telefonseelsorge, aber wie sie gelebt wird, hängt vom jeweiligen Rahmen ab: Arbeit oder Freizeit! Unter Ehrenamtlichen ist Konkurrenz etwas, was nicht sein soll. Sie findet deshalb meist umso versteckter und intensiver statt. Leistungsdruck äußert sich in dem Bemühen, es richtig zu machen. Ein offeneres und experimentelles Verhalten auch in der Beratung anzuwenden, erlebe ich oft als zu schwierig. Hier stoßen zwei Welten aufeinander: Beratungskultur und Alltagskultur. Die Alltagskultur, in der die Ehrenamtlichen leben, ist immer stärker. An einem Beispiel erläutert: In der Beratung ist es gut, klare Rückmeldungen zu geben, wenn es situativ notwendig ist. Es kann wichtig sein, ein bestimmtes Verhalten

unverschämt oder hoch aggressiv zu nennen. Im Alltag wird man dazu eher schweigen, weggehen und den weiteren Kontakt vermeiden. Auch das ist eine legitime Form der Konfliktlösung.

Angst

Angst gibt es auch unter Ehrenamtlichen: nicht die Angst um den Arbeitsplatz, es geht eher um Zugehörigkeit, um Nähe und Distanz. Oft muss entschieden werden, wie viel Kraft und Energie man investieren möchte, um Beziehungen zu klären, um Konflikte anzusprechen. Das ehrenamtliche Engagement findet schließlich in der Freizeit statt, und Freizeit hat ihre eigenen Gesetze, Werte, Rituale und Gewohnheiten. Konflikte gehören emotional nicht unbedingt dazu.

Konflikte

In der Telefonseelsorge ist es – ähnlich wie in anderen Gruppen – leichter, mit den hauptamtlichen oder nebenamtlichen Leitungen oder Trainerinnen/Trainern einen Konflikt anzufangen, als mit den ehrenamtlichen Kolleginnen und Kollegen. Bei den Leitungen geht es nicht um Nähe und Distanz, um Zugehörigkeit oder Einfluss. Bei ihnen fühlen Ehrenamtliche sich sicherer und wissen, dass der Konflikt nicht auf dem „Schwarzmarkt“ (inoffizieller Raum = Küche, Gruppenabende oder Feste) ausgetragen oder ausagiert wird.

Sie wissen, dass die Beziehung belastbar ist und von den Hauptamtlichen nicht schnell aufgekündigt wird.

Spannungen

Die schärfste Spannung zwischen Hauptamtlichkeit und Ehrenamtlichkeit ergibt sich daraus, dass die gemeinsame Zeit für die Hauptamtlichen Arbeitszeit heißt und für die Ehrenamtlichen Freizeit ist. Zwei unterschiedliche Rahmungen, in denen beide sich bewegen: Freizeit versus Erwerbsarbeit. Darin steckt für beide Seiten erhebliches Potenzial für Missverständnisse und Kränkungen.

Auf Seiten der Ehrenamtlichen: Das ist Freizeit für uns, wieso nennen die das Arbeit, was machen die eigentlich? Wir machen das doch alles allein, wozu brauchen wir Hauptamtliche? Die sind aber knauserig mit ihrer Arbeitszeit.

Oder Hauptamtliche werden eine Zeitlang idealisiert: was die alles wahrnehmen, wie sie Beziehungen reflektieren und Feedback geben können und dem Prozess in der Gruppe auf der Spur sind.

Der Sockel, auf den man gestellt wird, ist hoch und wackelig: Kommt eine Enttäuschung, wird der Sockel umgestoßen, und der Fall ist tief. Sockel aufzubauen und umzustoßen, ist häufig ein heimlicher Vorgang. Man spürt nur, dass in der Beziehung irgendetwas knirscht. Manchmal erfährt man davon und kann besprechen, wofür die Idealisierung benutzt wird und welche Auswirkungen sie hat. Das ist für beide ein Gewinn.

Oder auf Seiten der Hauptamtlichen: Warum ist die Anmeldung von Ehrenamtlichen beispielsweise zur Fortbildung so beliebig? Sie melden sich kurzfristig wieder ab, wenn irgendetwas anderes dazwischenkommt. Wie wichtig ist Ehrenamtlichen die Fortbildung eigentlich? Die Hauptamtlichen haben Tagungshäuser gebucht, Gelder eingeplant, die Fortbildung ist wichtig!

Oder: Es gibt einen dicken Konflikt in der Gruppe, man kann ihn mit den

Händen fühlen. Aber niemand will ihn ansprechen. Selbst wenn man ihn als Leiter anspricht, gibt es ihn nicht. Unterschwellig brodeln er weiter.

Es gibt eine weitere Spannung zwischen dem Rahmen der ehrenamtlichen Berater und dem Rahmen der Hauptamtlichen: Wenn man beruflich Beratung, Supervision macht, gehört es zum beruflichen Ethos, dass man sehr daran interessiert ist, Prozesse in der Beratung oder in Gruppen zu verstehen, seine eigenen Reaktionen nachzuvollziehen, an seiner Person zu arbeiten, sein Interventionsrepertoire zu erweitern und sich in seinem beruflichen Handeln kontrollieren zu lassen. Natürlich gibt es auch unter Professionellen Ausnahmen. Ähnliche Interessen, das eigene Beratungsverhalten zu reflektieren, gibt es auf ehrenamtlicher Seite, die Grenze tritt aber früher auf. Die Fragen, wozu brauche ich das, warum soll ich mich so anstrengen, warum soll ich mir das antun, tauchen auf. Sie sind berechtigt und verständlich. Auch hier spielt der Rahmen, in dem man arbeitet, eine große Rolle: Arbeit oder Freizeit.

Unterschiedliche Rahmungen

Ein weiterer Unterschied zwischen den Rahmen: der Umgang mit der Organisation. In der Freizeit spielt eine Organisation keine lebenswichtige Rolle, der Verein nicht, die Selbsthilfegruppe, die Institution nicht. Man findet es schön, dabei zu sein, Leute zu treffen, etwas zu lernen, sich zu engagieren. Ehrenamtliche brauchen die Organisation Telefonseelsorge nicht zum Lebensunterhalt. Oft haben sie auch die Telefonseelsorge gerade deswegen aufgesucht, um mit Organisation, Rollen, Aufträgen, Einhaltung von Arbeitszeiten und Aufgaben nichts zu tun zu haben. Damit sind sie in ihrem Arbeitsleben genug konfrontiert, nun soll es nur um sie, ihre Person und ihre Beratung am Telefon gehen. Schon der Begriff „Beraterrolle am Telefon“ stößt manchmal auf Widerstand. Dabei ist die Rolle auch ein Schutz gegen Überflutung durch Anrufende, zur Abgrenzung gegenüber unangemessenen Anrufen,

zur Einschätzung von Gefühlen, die dem Berater entgegengebracht werden und nicht der Person des Beratenden.

Person und Rolle

Telefonseelsorge ist aber auch eine Organisation mit Positionen, Funktionen und damit verbundenen Rollen, die mit der Person ausgefüllt werden. Es gibt Spannungen zwischen Person und Rolle, auch wenn man sie gar nicht haben will. Hauptamtliche strukturieren ihren Raum: Arbeitsleben in Rollen, Aufgaben, Dienstwegen, in Kompetenzen, Zuständigkeiten, Entscheidungsbefugnissen und Handlungsabläufen. Dieses Vorgehen hilft, Konflikte und somit Reibungsverluste zu vermeiden und eine gute Kooperation unterschiedlicher Interessen zu ermöglichen. Die Hauptamtlichen müssen in ihrem Arbeitsleben Zeitverzögerungen und Interessenaufschub akzeptieren lernen. In der Freizeit ist dies nur selten notwendig, wird oft als mühsam und beschwerlich erlebt und nimmt einem spontan die Lust.

Wir konstruieren ständig Rahmen für unsere Tätigkeiten, sie sind Bedeutungskonstruktionen, in denen wir uns und unsere Tätigkeit als sinnvoll und lohnenswert empfinden. Die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen ist ein offenes Feld für manche Fehlinterpretation, manches Missverständnis und Sinnkontroversen. Das Verstehen dieser unterschiedlichen Rahmungen, der unterschiedlichen Bedingungen von Profession und Engagement, erhält die Lust am Miteinander-Arbeiten.



Theo Niederschmid
Leiter der Telefonseelsorge Hamm
niederschmid@telefonseelsorgehamm.de

Entschleunigen und für sich sorgen

Bürgerschaftliches Engagement in beschleunigten Zeiten

Was motiviert mehr als 8000 Ehrenamtliche in der Bundesrepublik, zu allen Tag- und Nachtzeiten in mehr als 100 Dienststellen in der Telefonseelsorge unentgeltlich zu arbeiten? Meine Vermutung: Der Umgang mit der Zeit spielt eine zentrale Rolle. Die vielen Telefonseelsorgerinnen und die wenigen Telefonseelsorger erleben in der Telefonseelsorge die Zeit, die sie mit anderen Menschen teilen, anders und oftmals erfüllter als in ihren übrigen beruflichen oder privaten Lebenszusammenhängen.

Die Beschleunigung des Zeiterlebens prägt nachhaltig das gesellschaftliche Leben, viele soziale Kontexte und persönliche Zusammenhänge. Für viele geht vieles viel schneller und manchen manches auch zu schnell: Internet, ICE, Veränderungen in der Berufswelt und im Persönlichen, Hundertstelsekunden im Sport oder globalisierte Finanzgeschäfte im simultanen Takt.

Soziale Beschleunigung

Angesichts dieser gravierenden Veränderungen hat der Soziologe Hartmut Rosa eine Gesellschaftstheorie der sozialen Beschleunigung entwickelt. Im 21. Jahrhundert symbolisiert das Internet diese Beschleunigung, im 20. Jahrhundert war es noch das Auto, im 19. Jahrhundert waren es Eisenbahn und Telegraf. Früher wurde Zeit anders erfahren. Heute werden „veraltete“

Umgangsweisen mit der Zeit an den Rand gedrängt und ebenso diejenigen, die auf diese „unzeitgemäße“ Art der Zeiterfahrung großen Wert legen.

Die Beschleunigung wandelt einschneidend das Leben. Es nimmt ein anderes Tempo auf. Nicht nur die technischen

» Unter der Beschleunigung erhöht sich der Stress, im Beruf, aber auch in der Familie. Selbst in der Freizeit wird der Druck höher.

Möglichkeiten haben sich erweitert, auch die Lebensgeschwindigkeit hat sich erhöht. Die Gegenwart schrumpft. Die sich steigernde Geschwindigkeit fordert immer mehr Aktivität. Eigentlich müsste die gewonnene Zeit zu mehr Pausen und größeren Freiräumen führen. Aber die innere Dynamik der Beschleunigung fordert, dass vermeintlich gewonnene Zeit schließlich auch wieder



genutzt werden muss: noch mehr erleben, noch mehr erledigen und schaffen, noch kreativer sein, noch mehr Kontakte pflegen. Immer mehr machen, heißt, immer besser funktionieren, zunächst jedenfalls. Bis es gar nicht mehr geht.

Beschleunigungsfolgen

Unter der Beschleunigung erhöht sich der Stress. Im Beruf, aber auch in der Familie. Selbst in der Freizeit wird der Druck höher: im Urlaub mehr sehen, mehr erreichen, mehr erleben. Wo bleibt das Alltägliche, das Zwischenmenschliche, das, was mir wichtig ist, und das, was wichtig wäre für das Zusammenleben? Wo bleibt das Soziale? Zum Beispiel in der Nachbarschaft, im Krankenhaus, für die Zuwendung zu anderen Menschen, im Umgang mit Älteren, aber auch mit den eigenen Kindern?

Wo bleiben die Gefühle? Es wäre Zeit nötig, sie zuzulassen, um sie dann vielleicht auch besser zu verstehen. Immer mehr machen müssen, heißt auch, immer weniger nachdenken können über das, was ich getan habe. Wie viel Zeit bleibt für das Nachdenken über Vergangenes, für Erinnerungen?

Beschleunigungsoffer

Und das Ehrenamt? Was bedeutet die Beschleunigung für Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelger? Mit welchen Themen werden sie in einer beschleunigten Gesellschaft konfrontiert? Die Bandbreite der Themen reicht von seelischen Belastungen und Erkrankungen, Einsamkeit, über Partnerschaftsprobleme bis hin zu Armut, Gewalt, Sexualität und Selbsttötung. Wenn es klingelt, weiß die Telefonseelgerin noch nicht: Ruft jemand an, der gerade jemanden braucht, die ihn begleitet, damit er Einsamkeit aushalten kann? Ruft eine junge Frau an mit ihrer Angst: Bin ich vielleicht doch schwanger? Oder fragt jemand: Sollte ich nicht nach allen meinen Krisen, Verletzungen und Enttäuschungen meinem Leben bald ein Ende setzen, jetzt wo der Arzt mir mitgeteilt hat, ich sei unheilbar

krank, die Schmerzen würden zunehmen, meine Kräfte würden schwinden?

Anstiftung zur Entschleunigung

Das Wichtigste in der Telefonseelsorge ist, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter sich bewusst Zeit nehmen für Gespräche mit Anruferinnen und Anrufern, die darauf hoffen, dass ihnen jemand ohne Zeitdruck zuhört. Wer sich in der Telefonseelsorge engagiert, bietet sich an, Zeit zu teilen mit Menschen in Krisen, mit seelisch Belasteten, mit Arbeitslosen, mit Einsamen, mit Menschen, die enttäuscht sind, von anderen und vielleicht auch von sich selbst. Die Arbeit in der Telefonseelsorge bietet die Chance, in der miteinander verbrachten Zeit Entschleunigung zu erleben. In den Gesprächen existiert kein Zeitdruck.

Es lohnt sich, einmal darüber nachzudenken: Was kann ich nicht beschleunigen oder schneller tun? Ich kann etwa nicht schneller schlafen. Ich kann auch nicht schneller trauern oder schneller beten ... Vieles im Leben braucht Zeit. Zuhören gehört dazu. Schneller zuhören funktioniert nicht.

Anstiftung zur Selbstsorge

Zeit miteinander zu teilen, ist das zentrale Angebot der Telefonseelsorge. Deswegen sollten alle, die in der Telefonseelsorge tätig sind, im Rahmen ihrer Möglichkeiten die Telefonseelsorge selbst vor schädlicher und ungesunder Beschleunigung schützen. Stiftet etwa die regelmäßige Supervision zur Entschleunigung und Selbstsorge an oder passt sie die Supervidierten nur der Beschleunigung an? Um die allgegenwärtige Beschleunigung außer Kraft zu setzen, ist eine Supervision wichtig, die einen Raum zur Entschleunigung und zur Selbstsorge bietet. Gute Gruppensupervision in der Telefonseelsorge lässt sich Zeit für das gemeinsame Nachdenken: Was habe ich am Telefon erlebt? Wie erlebe ich die miteinander geteilte Zeit des Zuhörens und der Anteilnahme in einer Zeit, die so stark durch Beschleunigung geprägt ist?

In der Supervision wie bereits in der Ausbildung ist vor allem das Nachdenken über Abgrenzung entscheidend. Ist das, was die Anrufer von mir erwarten, angemessen? Ist das, was ich selbst als Seelsorger von mir erwarte, vielleicht manchmal grenzenlos? Was erwarten Gesellschaft und Kirche von der Telefonseelsorge? Welchen dieser Erwartungen wollen und können die Mitarbeiter entsprechen, welchen wollen sie widersprechen?

Mitarbeit und Supervision in der Telefonseelsorge bieten Chancen, in Zeiten der Beschleunigung Entschleunigung zu praktizieren und andere und sich selbst zur Selbstsorge anzustiften. Seelsorge, Supervision und bürgerschaftliches Engagement, die zu Entschleunigung und Selbstsorge anstiften, werden in beschleunigten Zeiten immer wichtiger, gleichzeitig sind sie immer mehr Risiken ausgesetzt. Entschleunigung und Selbstsorge werden vielfach hinterfragt, obgleich umgekehrt gerade die Beschleunigung und unreflektierte Aufopferung für andere kritisch zu beleuchten wären. Auch im Hinblick auf diese kritischen Fragen können die Telefonseelsorge und die Seelsorge insgesamt vieles leisten, wenn sie sich selbst befragen lassen und sich kritisch immer wieder selbst in Frage stellen.

Vgl. auch Frank Austermann: „Schneller zuhören geht nicht – und auch nicht beschleunigt beraten: Telefonseelsorge und Supervision in Zeiten sozialer Beschleunigung“, Fachzeitschrift „Supervision“ (4/2011), Seiten 37-41.



Frank Austermann
Leiter der Telefonseelsorge Bremen
austermann@kirche-bremen.de

„Wovon man nicht sprechen kann ...“

Mail-Beratung als niedrigschwelliges Unterstützungsangebot

Unter www.telefonseelsorge.de kann man sich direkt in die Mailberatung einloggen. In der Überschrift klingt der Schluss-Satz von Wittgensteins Tractatus Logico-Philosophicus an. Es ist einer der meist zitierten Sätze der berühmt-berüchtigten Abhandlung Ludwig Wittgensteins: „Wovon man nicht sprechen kann, darüber muss man schweigen.“ („What we cannot speak about we must pass over in silence.“) Manchmal ist aber schreiben leichter als sprechen.

Mailen als Alternative zum Telefonieren

Die Telefonseelsorge versteht sich als niedrigschwelliges Beratungsangebot für Menschen, die über das, was sie bewegt, mit niemandem sprechen können. Niedrigschwelligkeit bedeutet, dass möglichst viele äußere und innere Hindernisse, das Beratungsangebot anzunehmen, umgangen werden. Viele Anrufer wenden sich an die Telefonseelsorge, weil sie über ihre Sorgen nur in der Anonymität sprechen möchten. Manchen fällt selbst dann das Sprechen schwer: Sie rufen an, aber wenn sich jemand meldet, schweigen sie oder legen wieder auf. Die Mailberatung bietet eine Möglichkeit, sich an die Telefonseelsorge zu wenden, ohne sprechen zu müssen.

Manchen Ratsuchenden sind die antwortende Stimme am Telefon und die unmittelbare Reaktion auf das, was sie umtreibt, bereits zu viel. Beim Mailen ist der Ratsuchende jedoch zunächst mit sich allein. Er tippt seine Gedanken und Gefühle in die Tastatur, was bereits eine ordnende oder entlastende Funktion haben kann.

Zu jeder Uhrzeit und von jedem Ort aus

Unabhängig von Ort und Zeit macht die Mailberatung ein auf verschiedene Ausgangslagen passendes Unterstützungsangebot. Die ratsuchende Person kann sich von jedem Ort der Welt (Internetverbindung natürlich vorausgesetzt) an die Telefonseelsorge wenden.

Deutschsprachige Ratsuchende im Ausland zum Beispiel können auf diese Weise unproblematisch Unterstützung in ihrer Muttersprache erhalten. Die ratsuchende Person braucht während der Nacht keine Rücksicht auf die eventuell müde gewordene Beraterin zu nehmen. Die schriftliche Beratung bietet vor allem auch sprachbehinderten, hörbehinderten und gehörlosen Menschen eine „barrierefreie“ Unterstützungsmöglichkeit. Nicht zuletzt kann die Mail eine Alternative zum Anruf bei der Telefonseelsorge darstellen, wenn nach verschiedenen Versuchen immer wieder ein Besetztzeichen ertönt.

Selbstgespräch und Dialog

Das Verfassen einer Mail hat vielfach große Ähnlichkeiten mit dem Schreiben eines Tagebuchs. Die schreibende Person muss das Erlebte, Gefühle, Gedachte in einen Text überführen. Darüber entsteht ein gewisser Abstand, eine Distanz, die wohl tun kann, besonders, wenn ein Mensch sich von belastenden Erfahrungen geradezu überschwemmt fühlt. Auch das Gegenteil kann der Fall sein: Manche Ratsuchende fühlen sich leer, sind sich selber fremd. Der Versuch, eigene Gefühle und Erfahrungen in Worte zu fassen, kann ein erster Schritt werden, (wieder mehr) Zugang zu sich selbst zu finden. Der geschriebene Text wird zu einem Blick in einen Spiegel.

Dem Tagebuchschreiben haftet von jeher die Aura des besonders Persönlichen und Privaten an – oft verbunden

mit besonderen Mühen, diese Aura durch Verschließen oder Verstecken des Tagebuchs zu schützen. Das Aufgeschriebene ist nicht für andere Menschen vorgesehen, es ist ein schriftliches Selbstgespräch. Andererseits denken die Verfasser von Tagebüchern nicht selten ein vertrauenswürdiges Gegenüber mit, um besser schreiben zu können oder auch, um die erlebte Einsamkeit zu überwinden. Schon die Vorstellung eines Adressaten macht die Selbstmitteilung zu einem Dialog. Ein berühmtes Beispiel ist das Tagebuch der Anne Frank, die ihre Aufzeichnungen an eine Freundin, „Liebe Kitty“, richtet. Zusätzlich schwingt in diesem Tagebuch, wie auch bei Tagebüchern anderer Menschen in Extremsituationen, die Hoffnung mit, es möge eines besseren Tages ein zustimmendes Publikum finden.

Standards

Das besondere Verdienst der Telefonseelsorge ist die Entwicklung von verlässlichen und sicheren Rahmenbedingungen für Ratsuchende sowie von Qualitätsstandards, an denen sich eine wachsende Zahl – besonders von nicht-kommerziellen – Anbietern im Netz in den vergangenen Jahren immer wieder orientiert hat.

„Verlässlich“ heißt, dass der Ratsuchende auf eine Erst-Mail innerhalb von 48 Stunden eine Antwort erhält. Bleibt es nicht bei einer einzigen Mail, wird der zeitliche Rahmen der schriftlichen Beratung mit dem Ratsuchenden vereinbart. In der Regel wird einem Ratsuchen-

den eine Antwort auf die Folgemails innerhalb einer Woche zugesichert.

„Sicher“ bezieht sich auf die Datenübermittlung und -speicherung. Die Beratung findet webbasiert und verschlüsselt statt: Ratsuchende und Berater loggen sich mit Hilfe eines Benutzernamens und eines Passworts auf eine „Beratungsplattform“ im geschützten Netz der Evangelischen Landeskirche Hannover ein. Der Mailwechsel kann so für die Zeit der Beratung vom Ratsuchenden und von dem Berater jeweils dort abgerufen werden. Er wird nicht auf dem heimischen PC der Ratsuchenden Person gespeichert (wo unter Umständen auch Familienangehörige oder andere „Dritte“ Zugriff auf die Daten nehmen könnten) und ebenso wenig auf den Servern der jeweiligen Telefonseelsorgestelle. Nach Ablauf der Beratung wird der gesamte Mailwechsel gelöscht. Die Telefonseelsorge übernimmt somit die Verantwortung für den Schutz der Privatsphäre ihrer Klientel, den diese oft selbst nicht im Blick hat oder ignoriert.

„Kompetent“: Zu den Qualitätsstandards gehört, dass die in der Mail-Beratung eingesetzten Berater die Grundausbildung der Telefonseelsorge durchlaufen haben und danach mindestens zwei Jahre am Telefon Erfahrungen in der Beratung gesammelt haben. Sie erhalten

eine Vorbereitung auf die besonderen Erfordernisse der schriftlichen Beratung sowie regelmäßige Supervision.

Besonderheiten der Mail-Kommunikation

Während das Beratungsangebot am Telefon auf einmalige (Erst)kontakte zwischen Ratsuchendem und verschiedenen Telefonseelsorgern ausgerichtet ist, bietet die Mailberatung die Möglichkeit eines kontinuierlichen Entwicklungsprozesses mit der Unterstützung einer festen Beraterin. Beide Seiten können während des Beratungsprozesses leicht auf vorausgehende Mails zurückgreifen. So können sich beide Seiten erlauben, in einer Mail nicht alles Angesprochene auf einmal zu beantworten, sondern sich auf ausgewählte Themen zu konzentrieren, während das noch nicht Angeschautete nicht verloren ist, sondern wieder aufgegriffen werden kann.

Geschützte Selbstmitteilung

Mail-Kommunikation ermöglicht den Ratsuchenden eine sehr kontrollierte Selbstmitteilung. Sie können – mehr als im face-to-face Kontakt und am Telefon – bestimmen, was sie dem Berater von sich mitteilen und zeigen. Mailberatung spricht Zielgruppen an, die sich nicht ohne weiteres auf eine telefonische oder

persönliche Beratung einlassen würden. Sie ist gut geeignet für Menschen, die Angst vor zu großer Nähe haben, aber auch für Menschen, die sich bezogen auf Nähe sehr ambivalent fühlen. Das Medium Mail bietet die Möglichkeit, einem Gegenüber sehr nahe zu kommen, indem eigene Gedanken, Bilder, Gefühle im Detail beschrieben werden, aber gleichzeitig in sichere Distanz zu gehen, weil weder der Ratsuchende noch der Berater sich hören oder sehen.

Sie ist attraktiv für Menschen, die sich für ihr Problem oder auch für ihr Aussehen schämen: etwa der Schüler mit einer entstellenden Akne-Erkrankung, die junge Frau mit einer Essstörung, der Mann, der täglich das Haus verlässt, damit weder der Partner noch die Nachbarn merken, dass er seinen Arbeitsplatz verloren hat, die vereinsamte Frau mit Übergewicht ... Dabei ist nicht entscheidend, ob Problem oder Aussehen auch von anderen als beschämend eingeschätzt werden. Der eigene, strenge Bewertungsmaßstab sorgt dafür, dass die Ratsuchende Person davon ausgeht, dass jeder andere, auch der Berater ebenso kritisch wäre ...

Sie passt gut für Menschen, die sich nur in einem engen Zeitfenster intensiv mit einem Problem auseinandersetzen können oder wollen (beispielsweise nachts,



» Mir ist, als hätten Sie meine Brille geputzt und mir wieder mehr Durch-Blick verschafft. Danke! Ich wünsche Ihnen weiterhin so viel gutes Gespür für Ihr Gegenüber.

wenn alle schlafen, weil der Partner, über den in der Mail während einer Beziehungskrise geschrieben wird, nichts mitbekommen soll). Sie bietet sich auch für Menschen mit traumatischen Erfahrungen an (Ausnahme: akut Traumatisierte). Über ein Trauma zu sprechen, kann leicht dazu führen, dass die dazugehörigen belastenden Gefühle wieder „hochkommen“, so als erleide die traumatisierte Person das schreckliche Ereignis noch einmal. Im Schreiben ist es leichter, das Schreckliche und Belastende auf Abstand zu halten und auf das erträgliche Ausmaß zu dosieren.

Asynchronizität

Mailen ist eine (im Vergleich zum Telefonieren und zum Chatten) entschleunigte Kommunikationsform. Zwischen dem Absenden einer Beratungsanfrage und dem Erhalt einer Antwort liegt ein zeitlicher Abstand. Diese Zeitdifferenz und Ungleichzeitigkeit (Asynchronizität) ist von Bedeutung. Der Berater muss sich darauf einstellen, dass die Rat suchende Person beim Erhalt der Antwort in einer anderen Stimmung und Verfassung ist als zum Zeitpunkt der Anfrage: Die Stimmung kann verbessert oder verschlechtert sein; das beschriebene Problem kann neue Facetten bekommen, sich verschlimmert oder auch beruhigt haben. Dies zu bemerken, kann auch für die Rat suchende Person selbst aufschlussreich sein – insbesondere dann, wenn es um die Entspannung einer noch vor kurzem als bedrückend oder beängstigend bis verzweifelt erlebten Situation geht. Die betroffene Person kann über die Reaktion des Beraters merken: Gefühle und Erleben verändern sich. Manche Nutzer finden den verlangsamten Austausch in Ordnung, weil sie über das Abschieden der Erst-Mail den ersten Druck losgeworden sind. Wenn es um die Folgemails geht, kann eine allzu rasche Antwort durch den Berater sogar Druck

auslösen. Manche Ratsuchende möchten sich mit der ihnen angebotenen Resonanz erst einmal auseinander setzen, sie wirken und „sich setzen“ lassen, bevor sie einen weiteren Schritt in ihrem Auseinandersetzungsprozess tun. Für andere, gerade jüngere Ratsuchende, kann das längere Warten auf Antwort jedoch auch gewöhnungsbedürftig sein, denn viele jüngere Nutzer des Internets sind fast kontinuierlich online und mit schnelleren Mailwechseln vertraut.

Aktivität

Bei zahlreichen Problemlagen besteht bei den Betroffenen wenigstens zeitweise das Gefühl, den Schwierigkeiten ausgeliefert zu sein, sich in einer Sackgasse zu befinden, keinen Handlungsspielraum mehr zu haben. Einen Text zu verfassen, führt zwangsläufig dazu, nicht mehr nur passiv zu sein. Schreiben ist eine Handlung, deren Resultat sichtbar ist. Die Rat suchende Person gibt ihrem Problem im Schreiben eine bestimmte Form und kann auf den Text schauen, anstatt nur in dem Problem gefangen zu sein. Einen Text über das eigene Problem zu verfassen, bedeutet Selbstreflexion und Distanzierung über das Einnehmen einer anderen Position.

Grenzen

Bei akuten Problemlagen, die unmittelbare Interventionen benötigen, stellt Mail-Beratung keine geeignete Beratungsform dar. Vor allem bei akuter Suizidalität, Akuttraumatisierung und akuten Psychosen ist in jedem Fall eine direkte und sofortige Unterstützung nötig. Wirkliche Akutsituationen in der Mail-Beratung sind jedoch selten. Allerdings darf in der Regel unterstellt werden, dass Ratsuchende, die sich an die Telefonseelsorge im Internet wenden, wissen, dass sie mit einem direkten Eingreifen nicht rechnen können.

Ausblick

Mit dem Einführen der Mail- und Chatberatung in das Angebotsspektrum der Telefonseelsorge ist sicher ein wichtiger Schritt getan: Über diesen Weg werden Zielgruppen erreicht, die nicht anrufen würden. Während für manche Menschen Mailen erst in den letzten Jahren zu einer wichtigen und zunehmend selbstverständlicheren Kommunikationsform geworden ist, verabschieden sich andere bereits wieder von diesem Kommunikationsweg. Mit den Sozialen Netzwerken sind längst neue Kontaktformen entstanden, von denen sich vor allem jüngere Menschen angesprochen fühlen. Eine zentrale Herausforderung an die Telefonseelsorge wird in den kommenden Jahren sein, sich auf diese neuen Kommunikationsformen einzustellen, ohne sich ihnen kritiklos anzupassen. Dazu sollte auch gehören, die bislang parallel und weitgehend unverbunden nebeneinander stehenden Beratungszugänge, Telefon, Chat und Mail besser miteinander zu verbinden und den Ratsuchenden ein direktes, unmittelbares „Umsteigen“ von einer Beratungsform zur anderen zu ermöglichen. Dies erfordert die Entwicklung neuer Aus- und Weiterbildungskonzepte, die diese neuen Anforderungen einbeziehen.



Barbara Gussone
Psychologische Psychotherapeutin
Mitarbeiterin der Telefonseelsorge Münster
bis Januar 2012
info@telefonseelsorge-muenster.de

Lesend und schreibend erlebbar

Pastoral der Präsenz im Internet

Telefonseelsorge als Ort, an dem Ratsuchende Begleitung, Beratung und Seelsorge am Telefon erfahren können, gibt es seit 1956 in Deutschland. Schon damals bestand die Frage, wie es möglich ist, die Emotionen und Belange der Menschen zu erfahren, wenn nur die Stimme zur Verfügung steht. Es geht und ist erfolgreich, wie die langjährige Praxis der Telefonseelsorge und die Zunahme an Ratsuchenden zeigt.



Die Telefonseelsorge in den neuen Medien

Seit mehr als 15 Jahren ist die Telefonseelsorge in Deutschland unter www.telefonseelsorge.de im World Wide Web präsent. Im Bistum Münster ist die Telefonseelsorge Recklinghausen seit 2008 im Chat aktiv. Sie ist erreichbar für Menschen, die sich ein Leben ohne Internet nicht vorstellen können (Digital Natives) und Menschen, die gelernt haben, sich im Internet zu bewegen (Digital Immigrants). Das Chatangebot der Telefonseelsorge wird von Menschen, die lieber chatten als reden, die sich schreibend ausdrücken und lesend verstehen, genutzt.

... Habe schon früher mal eine Therapie versucht und auch einige Beratungsstellen. Die waren mit meinem Schweigen überfordert und danach ging es mir noch schlechter ...

Im Medium Chat entfällt eine weitere Wahrnehmung: Das Hören der Stimme, der Worte, des Atems und des Schweigens. Was bleibt, ist der Mensch und das

Wort. Sie stehen im Vordergrund und sind Basis der Seelsorge im Internet.

Theologische Verortung der Seelsorge in den neuen Medien

Medial vermittelte Seelsorge gehörte von Anfang an zur Seelsorge der Kirche. Die Briefe des Apostels Paulus erreichten und bewegten Menschen an weit voneinander entfernten Orten, brachten das Evangelium dorthin, wo noch keine Gemeinde war. Das Internet, „Leitmedium der Gesellschaft“, ist „das Galatien der Gegenwart“ und der Marktplatz, die „Agora von heute“. So verorten die beiden großen Kirchen die Seelsorge in den neuen Medien.¹

Indem sich die Kirche Menschen in Nöten und Ängsten im Internet zur Verfügung stellt und Begleitung anbietet, wird ihre Seelsorge eine Form der Verkündigung des Evangeliums, zur „Muttersprache“, die ein Mensch unmittelbar und ohne Erklärungen versteht. Seelsorge im Internet ist ein „Wahr-Nehmen“ dessen, was Menschen

dort bewegt, und ein Antworten aus der „Resonanz im Inneren“ der Menschen. Das II. Vatikanische Konzil formulierte als Aufgabe der Kirche in der Welt von heute: „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi.“ Alles „wahrhaft Menschliche“ findet „in ihren Herzen seinen Widerhall“.² Im Entwurf des Pastoralplans für das Bistum Münster ist dieses Verständnis von Seelsorge formuliert in der Option für „eine erneuerte und differenzierte Pastoral der Präsenz in den Lebenswelten der Menschen“.³

Eine neue Zielgruppe mit eigenen Themen

Das Angebot der Telefonseelsorge im Chat nutzen vor allem junge Frauen und Männer. Eine differenzierte Auswertung anonymisierter Daten des Telefonseelsorge-Chats in Recklinghausen ergab: Fast die Hälfte der Ratsuchenden ist unter 30 Jahre alt. Das heißt: Im Chat

erreicht die Telefonseelsorge eine neue Zielgruppe im Netzwerk der kirchlichen Seelsorge. Im Raum der vereinbarten Anonymität und im Schutz medialer Distanz und Kontrolle schreiben sich Menschen ihre Themen von der Seele.

Im Themenbereich „psychische Erkrankungen“ schreiben 34 Prozent der Ratsuchenden von Depressionen, 30 Prozent von verletzendem Verhalten, 13 Prozent von Essstörungen. In 18 Prozent der Chats äußern Ratsuchende quälende Suizidgedanken oder -absichten; in 12 Prozent der Chats schreiben sie von sexualisierter Gewalt. Die dunklen und schweren Themen des Lebens, die quälenden und tabuisierten Erfahrungen haben im Seelsorge-Chat einen eigenen Raum. Hinter diesen statistischen Angaben verbergen sich Belange, Emotionen, Bedeutungen, die den Menschen ausmachen. Benannt im Kontakt von Person zu Person, im geschriebenen Gespräch werden sie mitgetragen, beleuchtet und befragt.

Kommunikationsort Chat

Was braucht es, damit aus einem „Plaudermedium“ (englisch: to chat) die Basis für einen Ort für Seelsorge und Beratung entsteht und in „einem Medium

der Distanz“ Begegnung von Person zu Person geschieht?⁴ Es braucht die Offenheit der Menschen und das Wort als Verbindung. Die Worte transportieren Ideen und Vorstellungen der Menschen, die durch das Schreiben und Lesen wirken und Bilder im Kopf freisetzen.

... Ich probiere es hier mal, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich reden, aber irgendetwas ist in mir drin, das ...

Der Chat der Telefonseelsorge ist konzipiert als geschriebenes Gespräch zwischen einem Ratsuchenden und einem Beratenden, terminlich vereinbart oder spontan gebucht.

... Hier bekomme ich Zeit. Zeit zu meinen Konditionen. Ich kann mir einen Termin holen und dann ist jemand für mich da ...

Mit ihrem Nicknamen gestatten Ratsuchende den ersten Blick auf sich und ihre momentane Situation:

- dark rainbow,
- nobody,
- hope.

Diese Namen wirken geschrieben und gelesen.

Mit dem Ausfüllen einer „Visitenkarte“, mit freiwilligen Angaben zu Geschlecht und Alter und einem Stichwort zu ihrem Anliegen, schaffen sie eine breitere Basis für den Kontakt von Person zu Person:

- w 30 bis 39 Jahre „Sorgen“
- m 20 bis 29 Jahre „Krise“
- w 16 bis 19 Jahre „Liebesschmerz“
- w 11 bis 15 Jahre „ritzen“
- m 15 bis 19 Jahre „Ich will nicht mehr“
- w 30 bis 39 Jahre „finanzielle Probleme“

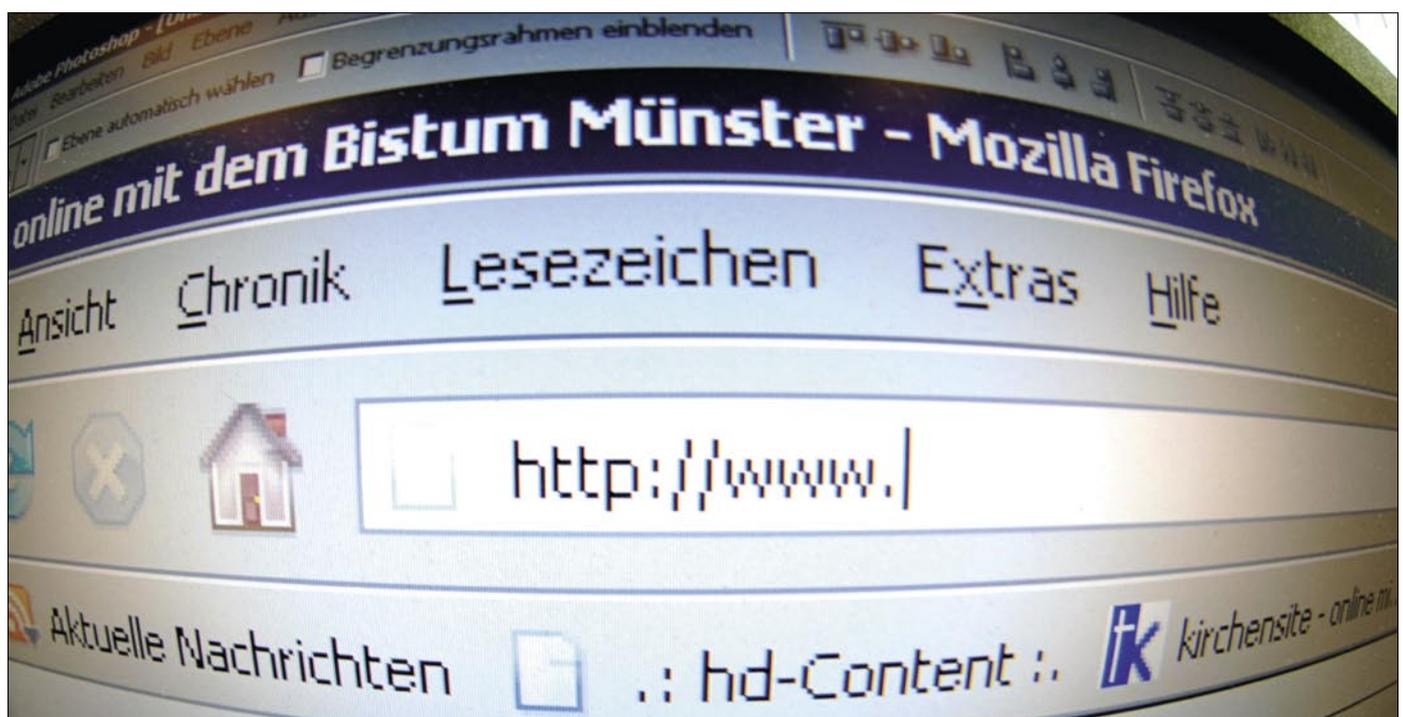
Sich schreibend mitteilen und kommunizieren komprimiert die Aussage auf wenige geschriebene Worte.

... Ich fühle mich wie zerquetscht vom Stress und allem, was von mir erwartet wird ...

Die Worte wirken und konzentrieren das Verstehen beim Lesen.

... Ich verschwinde dann einfach, gehe einfach weg, ... nur ich weiß, wo ich bin, ...ich nenne es meine verschwundene Zeit ...

Bilder und Eindrücke steigen auf. Der Chat bietet durch seine Schriftform



» Sie sind die Erste, die überhaupt wahrnimmt, dass ich in meinem So-Sein von meinen Mitmenschen nicht verstanden werde. Auch von meiner Mutter nicht.

eine Verlangsamung. Innere Reaktionen und Empathie werden in Worte gefasst und geschrieben. Fragen werden gestellt, und ein Dialog entsteht.

... Ich habe mir vorher überlegt, über was ich reden will, aber dann... ...Die Fragen haben mich wach gemacht... oder vielleicht auch durcheinander und doch sortiert... Tut gut! Endlich!...

Seelsorge und Beratung im Chat leben von der Mündlichkeit des Geschriebenen, denn was in der mündlichen Kommunikation über Mimik, Gestik und Stimmklang gesagt wird, muss im Chat im geschriebenen Wort zum Ausdruck kommen. So entsteht die eigene Poesie der Oraliteralität, das heißt, Ratsuchende wie Beratende erweitern ihre Ausdrucksmöglichkeiten

- mit Emoticons ... :) oder :(,
- Soundwörtern ... schluchz,
- Zeichensetzung ... *g*, grins,
- Groß-/Kleinschreibung ... WUT.

Im Chat wird nicht nur schreibend gesprochen. Ratsuchende und Beratende können schreibend handeln. In der Chatsprache können sie bestimmte Handlungen in Inflektivkonstruktionen ausdrücken: ...*schulterreich*... oder ihre Reaktionen handlungskommentierend in die dritte Person setzen: ... hörtaufmerksam zu ...

Charakteristisch für den Chat der Telefonseelsorge ist das Entschleunigen. Zwar tragen die neuen Medien wesentlich zur Beschleunigung des Lebens bei, doch braucht im Chat auch das Schreiben seine Zeit. Denn alle Worte wollen geschrieben und per Enter-Taste übermittelt werden. Die Kommunikation verläuft in der technischen Übermittlung zeitverzögert, quasi-synchron, und trägt zur Entschleunigung

bei. Die Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger setzen der Geschwindigkeit der Kommunikation ein entschleunigendes Gesprächsverhalten entgegen und vermitteln den Ratsuchenden Aufmerksamkeit und Wertschätzung:

- durch Raum- und Zeit öffnende Äußerungen: „Darüber würde ich gern noch etwas mehr erfahren ... möchtest du das noch etwas ausführlicher beschreiben? ...“,
- durch Zwischenzusammenfassungen: „Weißt du, wenn ich all das bedenke, was du mir schreibst, muss ich sagen, dass...“
- und Reflexionspausen: „... ich muss mal kurz überlegen ...“.

Im Chat der Telefonseelsorge sind Menschen über das geschriebene Wort in Kontakt. Sie zeigen sich und werden gesehen. Offenheit, Empathie und die Liebe zu den Menschen bilden eine Basis für Seelsorge und Beratung.

... Es tut gut, dass du mir zuhörst, denn das hält kaum einer aus ... ich ja auch kaum ...

Der Chat der Telefonseelsorge ist vor allem für junge Menschen ein bedeutsamer Kontakt-Ort für ihre Themen, Nöte und Sorgen. Gut, dass die Kirchen, das Bistum Münster, der medialen Seelsorge einen festen Platz im Netzwerk der Seelsorge gegeben haben. Der Bedarf ist riesig. Das bundesweite Angebot kann die Nachfrage zurzeit nicht decken. Die Telefonseelsorge Recklinghausen hat im Jahr 2011 mehr als 1000 Chats durchgeführt, bundesweit war die Telefonseelsorge mit insgesamt 6456 Chats im Internet präsent.

¹ So Vizepräsidentin Petra Bosse Huber für die Evangelische Kirche in Deutschland und Bischof Franz-Josef Bode als Vorsitzender der Pastoralkommission der Deutschen Bischofskonferenz beim Ökumenischen Kirchentag 2010, zitiert in: Wege zum Menschen, Jg. 2011, Heft 5, 438 - 451. 2 Ebd. 449 ff.

³ S. Entwurf vom 5. Dezember 2011, S. 10.

⁴ WzM, a.a.O. 439f.



Werner Greulich
Telefonseelsorge Recklinghausen
Stellvertretender Leiter
greulich@telefonseelsorge-re.de



Barbara Rode
Telefonseelsorge Recklinghausen
Langjährige ehrenamtliche Mitarbeiterin,
jetzt Gruppenleiterin
ts@telefonseelsorge-re.de

„Wenn wir in Frieden beieinander wohnten ...“

40 Jahre Telefonseelsorge Münster als Zeichen gelebter Ökumene

„Telefonseelsorge, guten Morgen!“ „Ja, guten Morgen, ich wollte mal was fragen ...“ „Zunächst muss ich Sie etwas fragen: Sind Sie katholisch oder evangelisch?“ „Äh, katholisch, warum?“ „Ach, dann rufen Sie doch bitte in der nächsten Schicht an, da sitzt dann ein katholischer Kollege. Auf Wiederhören!“ „Ja, aber ... Hallo? ... Hallo???“

Unvorstellbar? Allerdings unvorstellbar! Niemand würde darüber nachdenken, welcher Konfession der oder die Anrufende am anderen Ende der Leitung ist. Es spielt noch nicht einmal eine Rolle, ob jemand überhaupt christlichen Glaubens ist oder muslimisch, jüdisch, buddhistisch oder atheistisch. Auch für die Mitarbeiter ist eine christliche Konfession kein Aufnahmekriterium. Es geht, so lautet es in der Einleitung der Geschäftsordnung, darum, „... in christlicher Grundhaltung Menschen, die in seelische Konflikte oder Not geraten sind...“ kompetent zu beraten. Die christliche Grundhaltung steht also im Vordergrund, das christliche

Menschenbild, die christliche Nächstenliebe. Diese christliche Grundhaltung setzt keine Konfession voraus. Der Fokus ist vielmehr auf den oder die in Not geratenen Anrufer gerichtet. Er braucht Unterstützung und Begleitung.

Diese wahrhaft ökumenische Grundhaltung galt von Anbeginn für die münstersche Telefonseelsorge. Der „ökumenische Geist“ des II. Vatikanischen Konzils beflügelte Ende der 1960er Jahre die deutschen Kirchen und ihre Entscheidungsträger. Waren bis zu diesem Zeitpunkt die Telefonseelsorge-Stellen in Deutschland noch konfessionell geprägt (die erste in

Westfalen war die evangelische Telefonseelsorge in Dortmund), so wurden nun in Würzburg und in Münster die ersten ökumenischen Telefonseelsorge-Stellen gegründet. Den Anstoß für Münster gab am 22. April 1968 das Presbyterium der Evangelischen Trinitatis-Kirchengemeinde Münster. Ausdrücklich heißt es im Beschluss, die Einrichtung einer Telefonseelsorge-Stelle sei in Zusammenarbeit mit der katholischen Kirche gemeinsam zu initiieren. Aus der „Basis“ kam also der Anstoß! Dort wusste man um die Annäherung zwischen den katholischen und den evangelischen Menschen in Münster und im Münsterland nach dem Zweiten Weltkrieg.



» Am Telefon komme ich mit sehr unterschiedlichen Menschen in Kontakt, der sich unter alltäglichen Bedingungen so nicht ergeben würde: Ich schaue mitunter in schmerzhaft, verzweifelte oder ausweglose Seelenzustände, die mir der Anrufende nur in der Anonymität offenbart. Manchmal ist es möglich, gegen Ende eines Gesprächs gemeinsam zu lachen.

Man war in der Nachkriegszeit mehr und mehr zusammengewachsen, es gab konfessionsübergreifende Ehen, und auch auf den Schulen war die Trennung nicht mehr so strikt wie einst vor dem Krieg. In manchen Gemeinden gab es eine lebhaft katholisch-evangelische Zusammenarbeit – besonders auf dem Gebiet der Diakonie.

Pfarrer Hanfried Moes zitiert in der Chronik der Telefonseelsorge Münster den Leiter der Zentralstelle für Beratung der Evangelischen Kirche von Westfalen, Pfarrer Christian Fischer: „Es ist heute einfach notwendig, besonders im seelsorgerlichen Bereich die gestellten Aufgaben gemeinsam wahrzunehmen; nur so ist es möglich, die Glaubwürdigkeit des Evangeliums echt zu bezeugen.“ Von Anfang an waren beide Kirchen im Boot. „Die Beratungen fanden in gutem Einvernehmen statt; von konfessionellem Konkurrenzdenken war nichts zu spüren“, so Pfarrer Hanfried Moes in der Chronik. Am 3. Dezember 1970 kam es zu einer Vereinbarung zwischen dem Evangelischen Kirchenkreis Münster und dem Stadtverband der katholischen Kirchengemeinden. Der Vorstand (später Geschäftsführung) war mit dem evangelischen Superintendenten und dem katholischen Stadtdechanten sowie jeweils einem weiteren Mitglied der beiden Kirchen paritätisch besetzt. Für die Unterstützung der Ehrenamtlichen wurden später (1972) zwei „Leitende Geistliche“ (katholisch/evangelisch) eingesetzt. Interessant ist, dass auch damals schon bei der Auswahl von Mitarbeitern am Telefon deren Aufgaben und Fähigkeiten sehr genau beschrieben wurden – nicht aber die Frage nach einer Konfession.

Am 17. Juni 1972 wurde bei der entscheidenden Mitgliederversammlung endlich beschlossen: „Wir werden mit dem Telefondienst am 20. Juli 1972 um 7.15 Uhr beginnen.“

Bis auf den heutigen Tag wird die Telefonseelsorge Münster ökumenisch getragen. 40 Jahre lang ohne konfessionelles Konkurrenzdenken, 40 Jahre lang in gemeinsamer Sorge um Notleidende Menschen gleich welcher Religion und Weltanschauung. Obwohl die Evangelische Kirche entsprechend ihrer kleineren Mitgliederzahl auch mit einem kleineren Budget zur Finanzierung der Telefonseelsorge beiträgt, gilt die gleichberechtigte Entscheidung in der Geschäftsführung. Auch die Zusammenarbeit der jeweils evangelischen und katholischen leitenden Geistlichen war und ist eine Zusammenarbeit, die von gegenseitigem Respekt und gemeinsamer Liebe zum Menschen und zu Gott getragen wird.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon sind der christlichen Grundhaltung verpflichtet, auch wenn manche gar keiner Kirche angehören. Der Anrufende steht im Mittelpunkt mit allem, was er oder sie mitbringt. Das können auch religiöse Fragen sein – oder konkrete Bitten, wie etwa die nach einem Nachtgebet am Telefon. Die Haltung, dass mir in dem Menschen, der mir am Telefon begegnet, Christus begegnet, ist keine spezifisch katholische oder evangelische Eigenschaft. Es spiegelt sich das christliche Verständnis vom Nächsten wider. Viele der Anrufenden haben keinen Kontakt zu ihren Kirchengemeinden, für sie ist die Telefonseelsorge ein Kontakt mit Kirche.

Die Telefonseelsorge ist für sich eine Gemeinde, die „Telefonseelsorge-Gemeinde“. Auch für die Mitarbeiter ist sie ein Ort, an dem ihnen Kirche begegnet – und zwar ökumenisch. In gemeinsam gefeierten Gottesdiensten drückt sich das ebenso aus wie in „Tage(n) der Stille“. Dabei erleben die Teilnehmer die Begegnung mit dem Glauben und mit der anderen Konfession. Manche erleben nur hier „Kirche“, weil sie keinen

Zugang zu ihren Kirchengemeinden haben. Dass diese Gemeinschaft bei der Feier des Heiligen Abendmahls abrupt ihr Ende haben muss, stellt besonders in einer ökumenischen Basisgemeinschaft wie der Telefonseelsorge eine schmerzliche ökumenische Wunde dar. Das Zeichen, das uns Christinnen und Christen neben der Taufe zutiefst verbindet, sorgt ja in den Amtskirchen für theologische Diskussionen und teilweise handfesten Streit (bis hin zum Ausschluss von Geistlichen). Aber dort, wo man miteinander ökumenisch arbeitet und auch Gottesdienste feiert, tritt zwangsläufig die Frage nach einem gemeinsamen Abendmahl auf.

Die Visitation des Evangelischen Kirchenkreises Münster durch die Landeskirche von Westfalen hat 2010 herausgestellt, dass der Umgang mit den Ehrenamtlichen, ihre Förderung und Begleitung in der Telefonseelsorge, Vorbildcharakter für den Umgang mit Ehrenamtlichen in der Kirche haben sollte. Das Gleiche kann man zum Thema Ökumene sagen. Hier verwirklicht sich, was Johann Andreas Cramer 1780 in einem Abendmahlslied geschrieben hat: „Wenn wir in Frieden beieinander wohnten, Gebeugte stärkten und die Schwachen schonten, dann würden wir den letzten heiligen Willen des Herrn erfüllen.“



Pfarrerin Jutta Neumann
Telefonseelsorge Münster
Evangelische Geschäftsführerin
jutta.neumann@ev-kirchenkreis-muenster.de

„Neues“ Ehrenamt in der Kirche

Wandel – Herausforderung – Gewinn

Ehrenamt steht hoch im Kurs. Ehrenamtliches, freiwilliges und bürgerschaftliches Engagement ist ein zunehmend unverzichtbarer Pfeiler der demokratisch verfassten Zivilgesellschaft. „Immer mehr Freiwillige werden gebraucht. Deshalb sind eine entsprechende Infrastruktur und ein engagementfreundliches Klima wichtiger denn je.“

Dass Kirche und Ehrenamt untrennbar zusammengehören, ist nichts Neues. Bereits in den ersten Gemeinden wurden selbst zentrale Funktionen selbstverständlich ohne Vergütung ausgeübt. Theologisch gesehen verwirklicht das Ehrenamt in der Kirche das „allgemeine Priestertum aller Getauften“.² Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass die Kirche sich auf ihrer endlos langen „Ehrenamts-Erfolgsgeschichte“ ausruht und neue Herausforderungen verschläft.

Der Wertewandel

Seit längerem ist das Ehrenamt einem Wertewandel unterworfen. An die Stelle von „Pflichterfüllung“ und „Unterordnung“ sind Werte wie „Kreativität“ und „Selbstentfaltung“ getreten. Ehrenamtliche fragen heute, was sie von ihrer Aufgabe haben. Sie möchten ihre Fähigkeiten einsetzen, aber sie möchten sich nicht überfordern lassen, wollen über ihre Grenzen selbst bestimmen und durch ihr Engagement ihre Fähigkeiten erweitern und Neues lernen. Werden sie dementsprechend genügend vorbereitet, ausgebildet und unterstützt? Können sie auch mitreden, wenn sie sich schon einsetzen? Früher war die ehrenamtliche Bereitschaft, sich in Hierarchien und in nicht transparente Strukturen einzuordnen, größer. Heute werden Transparenz und Mitbestimmung eingefordert.

Ein anderer Wandel liegt darin, dass es in den letzten Jahren nicht einfacher geworden ist, Ehrenamtliche für längerfristige Aufgaben oder gar für immer zu gewinnen und an eine Gemeinde oder Einrichtung zu binden. Modern ist das ehrenamtliche Lebensabschnittsengagement. Wenn die eigenen Kinder

im Kindergarten sind, engagieren sich Mutter oder Vater gerne im Kinder- oder Familiengottesdienstkreis. Das Interesse daran flaut zusehens ab, wenn die Kinder in die Schule kommen. Oder man engagiert sich für ein spezielles Projekt, beispielsweise beim nächsten Gemeindefest, aber man möchte nicht gleich für alle weiteren Gemeindefeste oder am Ende lebenslänglich aktiv kirchlich „verhaftet“ werden.

Die Herausforderung

Die Kirchen haben zwar mit der Telefonseelsorge seit Jahrzehnten ein wegweisendes Modell für gut organisierte und qualifizierte Ehrenamtlichkeit vorgehalten. Aber dieses Modell hat sich nicht auf das breite ehrenamtliche Engagement in Gemeinden und sonstigen Einrichtungen übertragen. Nun ist es höchste Zeit für einen Perspektivwechsel. Bislang war es ähnlich wie bei Hauptamtlichen: Irgendwo war eine „Stelle“ frei, beispielsweise die Leiterin der Frauenhilfe oder ein Gruppenleiter in der Jugendarbeit. Dann wurde überlegt: Wer fällt uns ein? Wen kann man fragen? In Zukunft könnte es auch so gehen: Überall gibt es schon Menschen mit ihren eigenen Interessen und Kompetenzen. Und nun ist die Frage umgekehrt: Wo können sie ihren passenden Ort für ihr Engagement finden? Mit Ehrenamtlichen werden also nicht nur Lücken und Defizite ausgeglichen, sondern kompetente Menschen werden in die für sie passenden Bereiche vermittelt. Damit fixiert man nicht die Not und den Mangel, sondern schaut auf die Fülle der Gaben, die Menschen in die Kirche einbringen können. Es muss jetzt innerhalb einer Gemeinde, eines

Dekanats, eines Kirchenkreises organisiert werden, wie die Menschen mit ihren Gaben an die richtigen Plätze kommen. Auf kommunaler Ebene leisten das längst die Freiwilligenagenturen.

Darüber hinaus braucht es gute, verlässliche Rahmenbedingungen und Unterstützung für ehrenamtliche Arbeit. Die Münchner Regionalbischöfin Susanne Breit-Keßler hat diese Herausforderungen in folgende „Big Five“ griffig zusammengefasst: „Beginnen – Begleiten – Beteiligen – Bezahlen – Beenden“.³

Gute Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Arbeit⁴

Beginnen

- Vereinbarungen über Zeit, Umfang und Dauer des ehrenamtlichen Engagements, in der Regel nach den Wünschen und Möglichkeiten des ehrenamtlichen Mitarbeiters
- Anerkennung unterschiedlicher Motive für ehrenamtliche Tätigkeit wie Gemeinwohlorientierung, Glaubensvertiefung, Einbringung und Erweiterung von Kompetenz, Selbstentfaltung
- Ausführliche Einführung in die ehrenamtliche Tätigkeit
- Vorstellung neuer Ehrenamtlicher in einem passenden Rahmen (Feier, Gottesdienst, Gremien- oder Gruppen-sitzung)

Begleiten

- Verlässliche und transparente Information und Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen
- Ermöglichung geeigneter Fortbildungsmaßnahmen
- Unterstützung bei Konflikten

Beteiligen

- Mitbestimmung der Ehrenamtlichen bei der Weiterentwicklung ihrer Einsatzfelder im Rahmen von Gemeinden und Einrichtungen
- Erfahrung von Wertschätzung ehrenamtlicher Arbeit in stärkender Gemeinschaft (Gottesdienst, Gruppen, Feste ...)
- Glaubensstärkung der Ehrenamtlichen durch geistliche Impulse und persönlich-seelsorgliche Begleitung

Bezahlen

- Bereitstellung von Arbeitsmitteln, Räumen und Ressourcen
- Auslagenerstattung
- Finanzierung von Aus- und Fortbildungen
- Gewährleistung des Versicherungsschutzes

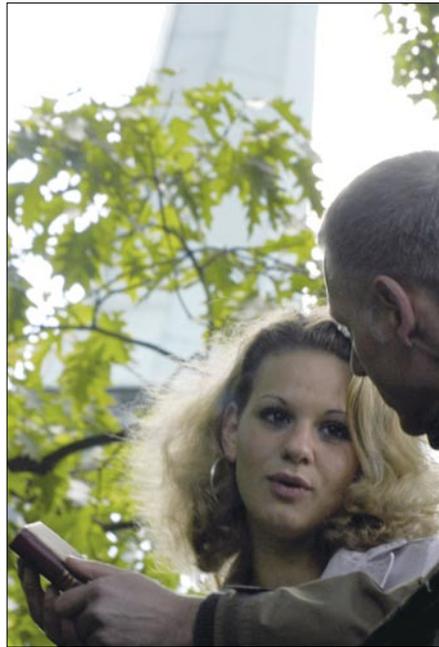
Beenden

- Verantwortliche Planung und Absprachen über die Beendigung ehrenamtlicher Tätigkeit
- Angemessene Verabschiedung in einem passenden Rahmen

Lassen sich Kirchen, Gemeinden und Einrichtungen auf diese Herausforderungen ein? Sind sie bereit, sich von den Charismen und Impulsen ihrer Ehrenamtlichen verändern zu lassen? Daraus folgen besondere Anforderungen für die Hauptamtlichen. Das Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen ist sensibel, komplex und bedarf der kontinuierlichen Regulierung und Reflexion. Ehrenamtlichkeit ist der Hauptamtlichkeit nicht nachgeordnet, sie kann und darf Hauptamtlichkeit aber auch nicht ersetzen. Die Arbeit der Ehrenamtlichen und der Hauptamtlichen ergänzt sich im besten Fall wechselseitig. Die Motivierung und Begleitung Ehrenamtlicher muss verpflichtender Teil der Aus- und Fortbildung für kirchliche Berufe werden.⁵

Der Gewinn

Lassen sich Kirchen, Gemeinden und Einrichtungen auf diese Herausforderungen ein, ermöglichen sie gleichzeitig zunehmend „win-win-Situationen“: Die



kirchliche Arbeit gewinnt an Vielfalt und Qualität, und die Ehrenamtlichen gewinnen über den traditionellen Wert der „Ehre“ beziehungsweise Anerkennung hinaus neue Kompetenzen, entwickeln sich weiter in ihrer Persönlichkeit und ihrem Glaubensleben. Neben dem „Mehr“ an Arbeitskraft, das Ehrenamtliche einbringen, wächst in der Regel mit ihnen auch das Spendenvolumen: Ehrenamtliche schenken „ihrer“ Kirche, „ihrer“ Gemeinde oder „ihrer“ Einrichtung Zeit und Geld. Darüber hinaus sind Ehrenamtliche ein eigenständiges und sehr aussagekräftiges Symbol für die Grundwerte der Kirche, beispielsweise für den Wert „Nächstenliebe“. Als solche sind sie glaubwürdige Anwälte für ihre Anliegen und Partner bei der Erfüllung ihrer Aufträge, „und das sowohl an Stamm- oder Kaffeetischen wie auch in Wahlkabinen oder Leserbriefspalten“.⁶ Eine bunte Vielfalt von Ehrenamtlichen mit unterschiedlichen Motiven wirkt automatisch der für Kirche immer wieder bedrohlichen Milieuerengung entgegen, öffnet Gemeinden und Einrichtungen für die Welt und die Menschen⁷ und ermöglicht der Kirche, nicht nur für sich selbst, sondern auch für andere da zu sein.⁸ Auch wenn die Zeit der „Volkskirche“ allmählich zu Ende geht, bleibt Kirche mit einem vielfältigen Ehrenamt doch Kirche im und für das Volk.

¹ Vgl. Öffentliche Berichtsvorlage der Stadt Münster zu Freiwilligenagentur Münster vom 19. Mai 2011, 6.

² Dass die Kirchen seit mehr als 2000 Jahren diese Tradition pflegen, führt sicher mit dazu, dass „Kirche und Religion“ unter den stärksten Tätigkeitsfeldern freiwilligen Engagements nach „Sport und Bewegung“ und „Schule und Kindergarten“ den dritten Platz belegt. Vgl. Ralph Fischer, Kirche und Zivilgesellschaft. Probleme und Potentiale, Stuttgart 2008, 154.

³ Susanne Breit-Keßler/Martin Vorländer, Ehrenamtliche Mitarbeitende, in: Gottfried Adam/Rainer Lachmann (Hg.), Neues Gemeindepädagogisches Kompendium, Göttingen 2008, 126f..

⁴ Vgl. dazu die auf der Sommersynode 2011 angestoßene Ehrenamtsinitiative im Evangelischen Kirchenkreis Münster und die am 3. Februar 2012 synodal verabschiedeten „Leitlinien für das Ehrenamt im Evangelischen Kirchenkreis Münster“, www.ev-kirchenkreis-muenster.de/download/externer-download/

⁵ Vgl. Beschluss zur Kundgebung zum Schwerpunktthema: Ehrenamt. Evangelisch. Engagiert, 2. Tagung der 11. Synode der EKD, Ulm 2009.

⁶ Ralph Fischer, aaO., 161.

⁷ Vgl. Beate Hofmann, Referat zum Schwerpunktthema „Ehrenamtliches Engagement in Kirche und Gesellschaft“, 2. Tagung der 11. Synode der EKD 2009, Drucksache IV/5, 3.

⁸ Im Sinne Dietrich Bonhoeffers: „Die Kirche ist nur Kirche, wenn sie für andere da ist.“ Dietrich Bonhoeffer, Widerstand und Ergebung, Briefe und Aufzeichnungen aus der Haft, herausgegeben von Eberhard Bethge, München 1951, 193.



Pfarrer Thomas Groll
Krankenhauselsorger, Supervisor
thomasgroll.pfr@t-online.de

Erreichbar sein

Telefonseelsorge – Netzwerk im Wandel

Die Telefonseelsorge in Deutschland ist eine durchgängig ökumenisch aufgestellte Organisation. Auf Bundesebene arbeiten die evangelische Konferenz und die katholische Konferenz direkt in der Evangelisch-Katholischen-Kommission (EKK) und der gemeinsamen Vollversammlung der Stellenleitungen zusammen. Die Telefonseelsorge steht also vor der Herausforderung, sich vor diesem Hintergrund um Entscheidungen bemühen zu müssen, die von beiden Seiten getragen werden können. In einer zweiten Hinsicht ist die Telefonseelsorge eine ungewöhnliche Organisation: Jede Telefonseelsorge-Stelle ist direkt von örtlichen Trägern gegründet und finanziert (siehe Seiten 40 und 41). Das Mandat für den Auftrag und die Finanzierung der Aufgaben liegen also bei 109 verschiedenen Trägerkonstruktionen vor Ort. Die Vollversammlung der Stellenleitungen versteht sich demgegenüber als ein fachlicher Zusammenschluss, der über Standards und Innovationen in den Arbeitsfeldern berät, für deren Umsetzung die örtlichen Stellen verantwortlich sind. Vor diesem komplexen Organisationshintergrund beschreiben die Autoren die Weiterentwicklung der Telefonseelsorge als Bundesorganisation von den Sechziger Jahren bis heute.

Eine Institution lebt, insofern sie bereit ist, zu lernen, sich weiterzuentwickeln, im Kontakt mit den Menschen ihren Auftrag immer wieder neu auszurichten, sich zu wandeln und dabei sich treu zu bleiben. Dass dies zu jeder Zeit ein interessanter, spannender und häufig spannungsreicher Prozess ist, das hat auch die Telefonseelsorge Deutschland in ihrer 56-jährigen Geschichte erlebt.

Von lokalen Initiativen zum Netzwerk

Ausgangspunkt der Entstehung der Telefonseelsorge in Deutschland waren jeweils Stellengründungen vor Ort, zunächst in den Großstädten, dann auch in kleineren Städten und in den Regionen. Nach der Wiedervereinigung wurden innerhalb weniger Jahre die Stellen in Ostdeutschland aufgebaut, mit Ausnahme der katholischen Telefonseelsorge Berlin und der Telefonseelsorge Dresden, die bereits zu DDR-Zeiten gegründet worden waren. Entsprechend vielfältig sind die Organisationsstrukturen der heute bundesweit 109 Stellen. Sie reichen von Arbeitsgemeinschaften, von evangelischer, katholischer, ökumenischer Trägerschaft bis hin zu eingetragenen Vereinen.

Aus der Zusammenarbeit benachbarter Stellen entwickelten sich die Bundesverbände als zunächst lockerer Zusammenschluss. 1960 wurde die Evangelische Konferenz gegründet, 1964 die Katholische Konferenz. Die beiden selbstständigen Verbände arbeiten in ökumenischer Verbundenheit eng zusammen. Die beiden Vorstände bilden die Evangelisch-Katholische Kommission (EKK), die den Auftrag der Telefonseelsorge Deutschland fachlich verantwortet.

Jede Telefonseelsorge-Stelle ist Mitglied in einem der Dachverbände, die ökumenisch getragenen Stellen gehören beiden Verbänden an. Jede Stelle verpflichtet sich durch die Übernahme der Rufnummer und des Markennamens dem Auftrag eines gemeinsamen, flächendeckenden Angebotes: Menschen zuverlässig ein qualifiziertes Seelsorge- und Beratungsangebot auf der Basis des christlichen Menschenbildes zu machen, 24 Stunden am Tag, anonym, vertraulich und datengeschützt.

Aus der Gründungsidee der Suizidprävention hat sich die Telefonseelsorge als das niederschwellige Seelsorge- und Beratungsangebot der Kirchen entwi-

ckelt, offen für alle Menschen, die sich auf dieses Begegnungs- und Beziehungsangebot einlassen möchten. Telefonseelsorge-Stellen mit einem zusätzlichen face to face-Gesprächsangebot und 15, den Dachverbänden ebenfalls angeschlossene, Offene-Tür-Einrichtungen erweitern das Angebot über den Telefonkontakt hinaus. Seit 1995 bietet die Telefonseelsorge über ihre Homepage webbasierte Mailseelsorge und -beratung an, seit 2001 auch Chatseelsorge und -beratung. Sie nahm damit die rasanten Entwicklungen im Bereich computergestützter Kommunikation auf und gehört heute zu den Pionieren der Onlineberatung in Deutschland.

Das Angebot der Telefonseelsorge, am Telefon und im Internet, wird hauptsächlich umgesetzt durch mehr als 8 000 Ehrenamtliche. Deren Aus- und Fortbildung sowie Begleitung erfordert von den Hauptamtlichen ein ständiges „Am-Ball-bleiben“ an den fachlichen Weiterentwicklungen in Seelsorge und Beratung, an gesellschaftlichen Veränderungen und kommunikationstechnischen Neuerungen. Ehrenamtliche bringen ihre berufliche Kompetenz und Lebenserfahrung in die Telefonseelsor-

ge-Arbeit ein. Als freiwillig engagierte, nicht von einer Institution abhängige Mitarbeiter sind sie auch für die Hauptamtlichen wichtige und mit ihrem „Außenblick“ oft kritische Gesprächspartner in den Stellen, den Regionen (Ehrenamtlichenforum) und auf Bundesebene.

Neue Entwicklungen – neue Herausforderungen

Von entscheidender Bedeutung für die Arbeit der Telefonseelsorge ist ihre seit Juli 1997 bestehende Kooperation mit der Deutschen Telekom. Anonymität und Vertraulichkeit von Telefonseelsorge-Gesprächen können nur gewährleistet werden, wenn sie keine Datenspuren hinterlassen. Dies konnte

durch die von der Deutschen Telekom finanzierten, für Anrufer kostenfreien 0800-Rufnummern erreicht werden. Dadurch, dass der Zugang zur Telefonseelsorge sowohl vom Festnetz aus als auch mobil kostenfrei möglich war, wurde aus dem günstigen Angebot für Stadtbewohner ein flächendeckendes, kostenfreies Netz für alle. Ein rasanter Anstieg der Anruferzahlen folgte, insbesondere mitbedingt durch den Boom des beginnenden Handy-Zeitalters.

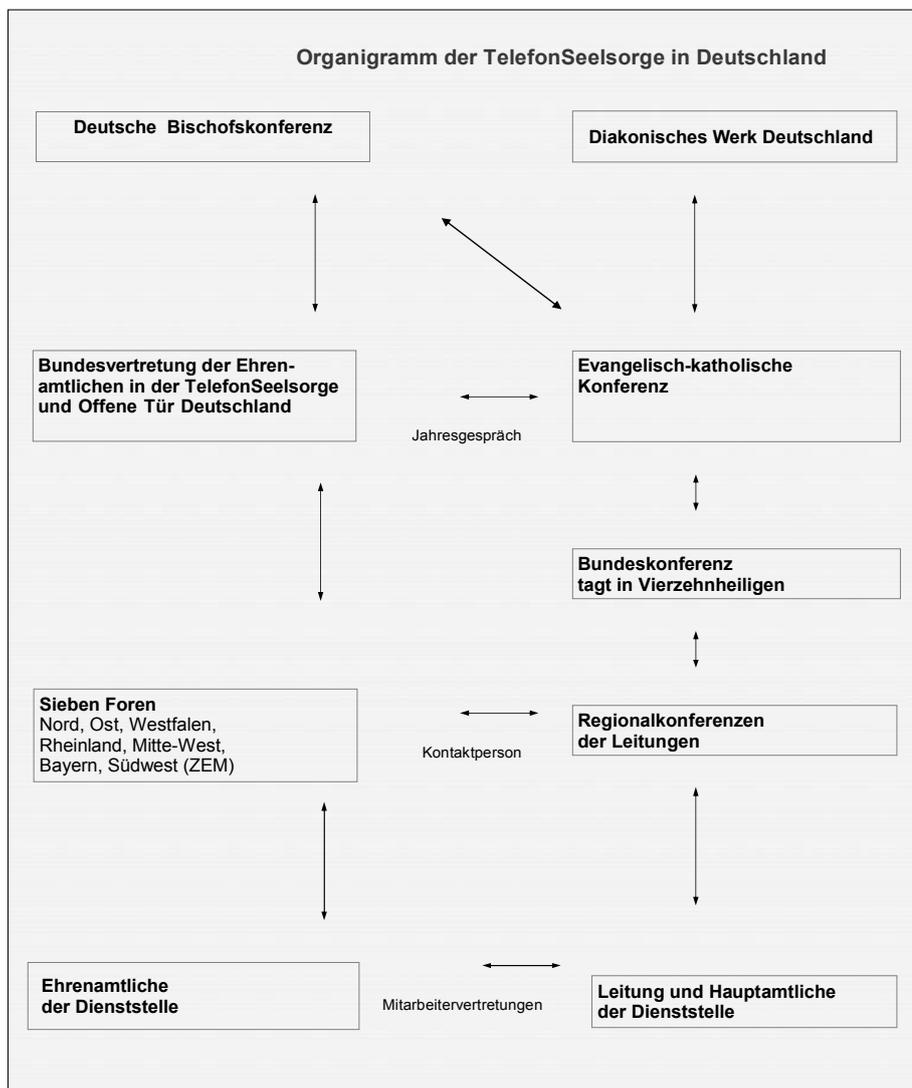
Die erhöhte Belastung der Telefonseelsorge durch die steigende Inanspruchnahme erforderte es, die Kapazitäten anzupassen, zusätzliche Möglichkeiten der Ausbildung und Supervision zu schaffen, aber auch die zeitliche Begren-

zung von Gesprächen und die Abgrenzung gegen missbräuchlich erlebte Anrufe stärker in den Blick zu nehmen.

Dass die Telefonseelsorge, bedingt durch die einheitlichen Rufnummern, ein einheitliches Corporate Design und den Markennamen, viel stärker als ein Gesamtsystem wahrgenommen wird als früher, hat Folgen für die Zusammenarbeit im System: Die Qualitätssicherung der Aus- und Fortbildung sowie der Supervision wurde zum Thema zwischen den Stellen. Schlechte Erreichbarkeit ist nicht mehr das Problem einer einzelnen überlasteten Stelle, sondern des gesamten Systems. Übergeordnete Verbindlichkeiten haben für jede Stelle mehr Gewicht, unabhängig von deren Individualität und besonderer Prägung.

Solche Erkenntnisse wurden auf der Leitertagung 1999/2000 formuliert, auf der es um das Profil 2000 ging. Diese Tagung leitete einen zukunftsorientierten Denk- und Diskussionsprozess ein, der für die Telefonseelsorge Deutschland von eminenter Bedeutung war und ist. Auf „Zukunftswerkstätten“ 2001 und 2002 ging es um die Vergewisserung der Corporate Identity und um die Fortschreibung des Leitbildes. Das 1997 gewählte Motto „Wir sind da. Immer.“ war angesichts der erreichten Belastungsgrenze in den Stellen und der dennoch unbefriedigenden Erreichbarkeit für die Anrufenden zu einem nicht mehr einlösbaren Versprechen geworden. Die Erreichbarkeit zu sichern und zu verbessern, wurde als bleibende Aufgabe für alle Handlungsebenen erkannt. Weiterhin erschien als wichtige Herausforderung, den Menschen wertschätzend im Mittelpunkt zu sehen und zugleich die neuen kommunikationstechnischen Möglichkeiten aufzunehmen.

Nach einem Meinungsbildungsprozess in den Stellen und Regionen wurde im Mai 2003 das Konsenspapier „Telefonseelsorge auf dem Weg in die Zukunft – Vergewisserung und Ausblick“ verabschiedet: Als Angebot für jeden Menschen, aber nicht für jedes Anliegen in jeder Situation,



Parallel zur hauptamtlichen Struktur existiert auf allen Ebenen eine ehrenamtliche Interessenvertretung, die allerdings nicht Gegenstand dieses Artikels ist, aber ein weiteres Spezifikum der Telefonseelsorge als Organisation darstellt.

sich den Entwicklungen der Telekommunikation stellend und mit einem beständigen Blick auf die Sicherung ihrer Qualität machte sich Telefonseelsorge auf den Weg in die Zukunft.

Als eine erste Konkretisierung der gemeinsam zu verantwortenden Qualität von Telefonseelsorge verabschiedeten die Dachverbände 2007 das Papier „Merkmale qualitätsorientierter Telefonseelsorge“ als Empfehlungen für die Arbeit der Stellen vor Ort. Es folgte 2009 die Einführung des aktuellen Corporate Designs mit dem Claim „Sorgen kann man teilen“. Zeitgleich begann eine bis 2012 dauernde Qualifizierungsoffensive für die Internetseelsorge und -beratung. Die statistische Erfassung der Anrufe mit einem bundeseinheitlichen Programm wird im Laufe des Jahres 2012 gestartet.

Vom Zukunftspapier zum Organisationshandbuch

Im Konsenspapier 2003 war ein kontinuierlicher Kommunikationsprozess aller im System Telefonseelsorge Verantwortlichen auf allen Ebenen angeregt worden. Telefonseelsorge ist auf Dialog angewiesen, um Gemeinsames und Verbindliches zu befördern.

Die Evangelisch-Katholische Kommission für Telefonseelsorge und Offene Türen (EKK) nahm dies zum Anlass und begann 2008 mit einem durch Berater begleiteten Entwicklungsprozess, der als zentrales Anliegen die Optimierung der Zusammenarbeit aller Ebenen im System und die Beförderung der Verbindlichkeit hat. Die Leitertagung 2010 in Vierzehnheiligen bezog dann alle Stellen und ihre Leitungen in diesen Prozess ein. In der Vorbereitung dieser Tagung benannte die EKK als wichtige Herausforderungen:

- Wie kann die Telefonseelsorge ihr Profil unverwechselbar zeigen und ihren Auftrag klar zum Ausdruck bringen?
- Wie kann die Telefonseelsorge relevante Aussagen zu gesellschaftlichen Bedingungen und Entwicklungen gerade im psychosozialen Kontext machen?
- Wie kann in der Telefonseelsorge die

Mitverantwortung aller für das Ganze befördert werden?

- Wie können Stellenleitungen weiterhin das Netzwerk verbindlich mitgestalten trotz des Trends zu Reduzierung des Stellenumfangs bei gleichzeitiger Verdichtung und Erweiterung der Anforderungen?
- Wie ist die Erreichbarkeit, insbesondere für die Mobilfunknetze, zu verbessern?
- Wie kann die EKK ihre Rolle, das Gesamte des Telefonseelsorge-Systems im Blick zu haben, adäquat wahrnehmen?

An der Tagung „Telefonseelsorge – Ein Netz, das trägt. Vision – Prozess – Struktur“ im Mai 2010 beteiligten sich 150 Telefonseelsorger und Offene-Türen-Stellenleiter, analysierten und diskutierten Stärken und Herausforderungen des Telefonseelsorge-Systems und formulierten auf Zukunft hin,

- dass die EKK personell und finanziell gut aufgestellt sein sollte, um Kommunikations- und Entscheidungsprozesse zu gestalten,
- dass die Regionen gestärkt werden sollten im Blick auf kollegiale Unterstützung und Zusammenarbeit mit den Trägern und der EKK,
- dass die Telefonseelsorge sich nach innen und außen weiter profilieren sollte,
- dass die erforderliche Verbindlichkeit anerkannt und durchgesetzt werden sollte,
- dass die Erreichbarkeit gesichert und verbessert werden sollte.

Um diese Ergebnisse transparent und greifbar zu machen, arbeitet eine von der EKK eingesetzte Projektgruppe seit 2011 an einem „Organisationshandbuch Telefonseelsorge“. Dort sollen die bestehenden Grundlagenpapiere und Vereinbarungen systematisiert zusammengestellt, Verfahrenswege klar und widerspruchsfrei aufgeführt, die Kernprozesse der Seelsorge und Beratung am Telefon, face to face, über E-Mail und im Chat beschrieben sowie Verantwortlichkeiten und Verfahrenswege dargestellt werden. In

einer offenen, differenzierten Kommunikation findet eine von einer breiten Basis getragene Weiterentwicklung zu einer transparenten, profilierten und verbindlichen Telefonseelsorge statt.

Das II. Vatikanische Konzil hat 1965 in der Pastoralkonstitution „Gaudium et spes“ formuliert: „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi.“ (GS 1) Mit dieser Haltung will die Telefonseelsorge in ökumenischer Verbundenheit jeden Tag den Menschen begegnen und in einem Netz, das trägt, dafür bundesweit gute Bedingungen sichern.



Josef Kraus
Sprecher der „Katholischen Konferenz
Telefonseelsorge und Offene Türen“
jkraus@bistum-eichstaett.de



Ruth Belzner
Vorsitzende der „Evangelischen Konferenz
Telefonseelsorge und Offene Türen“
belzner@telefonseelsorge-wuerzburg.de

» Aufeinander-Zugehen, Zuhören, Ernstnehmen und christliches Miteinander werden hier vermittelt, praktiziert und ziehen immer größere Kreise. Das, was ich hier aufnehmen kann, finde ich wieder in der Begegnung mit meinen Mitmenschen.

Einen neuen Aufbruch wagen

Realistische Seelsorge als Aufgabe für Telefonseelsorge und Gemeinde

Die Telefonseelsorge als Beratungs- und Seelsorgeangebot mit der niedrigsten Zugangsschwelle arbeitet rund um die Uhr. Sie ist von jedem Ort und mit jedem Problem oder Anliegen unter Wahrung der Anonymität und der Vertraulichkeit kostenfrei zu erreichen. Der Dank für diesen Dienst gilt den Hauptamtlichen und den vielen ehrenamtlich Mitarbeitenden, die sich mit hoher fachlicher Kompetenz um eine qualifizierte Gesprächsführung bemühen.

Aus der Sicht der Seelsorger, die in den Gemeinden tätig sind, ist diese Arbeit eine große Entlastung, da aus vielen Gründen oft die notwendige Zeit für eingehende Gespräche fehlt. Wenn es um Beziehungskonflikte, physische und auch psychische Krankheiten, um Einsamkeit, Sinn- und Orientierungsfragen geht, fehlt oft vor Ort das notwendige Vertrauen in die Kompetenz der Seelsorger. Hinzu kommt die ängstliche Frage nach Einhaltung der Anonymität, die im direkten Gespräch kaum gewährleistet ist.

Glauben und Kirche verändern sich unaufhörlich. Dies führt zu vielen Spannungen, mit denen auch in den Gemeinden gerungen wird. Wenn es um Gewissensbildung, aber auch um Gotteserfahrung und Gebet geht, ist ein großer Bedarf an Weiterbildung erforderlich, der jedoch im Gemeindealltag viel zu kurz kommt. Viele Menschen möchten gerne einen neuen Aufbruch wagen, möchten Zukunft gestalten und nehmen dafür Hilfen in Anspruch. Ein offener Blick für die sich ständig ändernden Gegebenheiten in Kirche und Gesellschaft kann kaum noch von einem einzelnen Seelsorger gewährleistet werden. Gerne wird in der Pastoraltheologie von „erlöster Lebendigkeit“

gesprochen. Um diese zu erfahren, brauchen Menschen ein Gegenüber. Nach christlichem Verständnis will Gott dem Suchenden und Fragenden nicht anders nahe sein als menschlich. Als Offenbarungsreligion werden Christen immer wieder auf das Wort verwiesen, das nicht nur gelesen und verstanden, sondern auch gehört werden will.

Die große Sehnsucht vieler Menschen äußert sich in der Frage: Wer ist für mich da? Das II. Vatikanische Konzil spricht von der Freude und der Not, die es in der Seelsorge zu teilen gilt. Menschen zu begleiten, heißt immer auch, ihnen zuhören zu können. Gefragt ist nicht nur eine Gemeindlichkeit des Glaubens, sondern die Erfahrung von Geschwisterlichkeit. Kirche tut sich oft schwer, Menschen so anzunehmen, wie sie sind. Realistische Seelsorge muss die Säkularität, die Pluralität, aber auch die Individualität und die Modernität wahrnehmen. Die Welt, in der wir leben, kann nicht nur geistlich begriffen werden. Wer das zu spüren beginnt, macht sich auf die Suche nach Lebensentwürfen, die einen neuen Aufbruch erfordern.

Telefonseelsorge und gemeindliche Arbeit ergänzen sich, wenn konfessio-

nelle Fragen in den Hintergrund treten und die gemeinsame Sorge um den Menschen durch Zusammenarbeit der Kirchen deutlich wird. Der Glaube ist heute bei vielen Menschen bewusster, entschiedener, persönlicher, aber auch wandelbarer geworden. Er wird nicht mehr als Zutat wahrgenommen, sondern als Hilfe zur Lebensgestaltung in einer sich ständig verändernden Welt.



Pfarrer Klaus Wirth
St. Nikolaus Münster-Wolbeck
Priester im Gemeindedienst
Telefonseelsorge Münster
Geistlicher Begleiter
wirth-k@bistum-muenster.de

Vernetzt – aber sicher!

Telefonseelsorge im seelsorglichen und beratenden Netzwerk

Unter dem Slogan „Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.“ ist die Telefonseelsorge in Deutschland 24 Stunden am Tag und das ganze Jahr über erreichbar. Das unterscheidet sie nachhaltig von beinahe allen anderen seelsorglichen und beratenden Angeboten. Die Telefonseelsorge ist damit ein niedrigschwelliges Erstberatungs- und Seelsorgeangebot. Von ihrem Selbstverständnis und ihrer Gründungsgeschichte her versteht sie sich auch als Angebot für Menschen in zugespitzten Not- und Krisensituationen. Gerade aber die seelsorgliche und beratende Unterstützung in Krisensituationen ist darauf angewiesen, nach einer ersten, wieder Halt gebenden Entlastung gegebenenfalls auch weitergehende Hilfe anzubieten. Hier stößt die Telefonseelsorge mit ihrem Angebot am Telefon oder in der Mail- und Chatberatung an Grenzen.



Nur eine Auswahl: Die Telefonseelsorge Münster kooperiert mit zahlreichen kirchlichen und sozialen Institutionen.

» Durch die Gespräche am Telefon lerne ich immer wieder neue Ansichten und Lebenssituationen kennen. Für mich ist jeder Mensch eine Welt für sich geworden.

Aus diesem Grund ist die Information über weitergehende Hilfe und Unterstützung schon traditionell Bestandteil des Angebots der Telefonseelsorge. Wird im Verlauf eines Gesprächs, eines Chats oder einer Mailberatung deutlich, dass eine kontinuierliche weitere Begleitung und Beratung vor Ort für den Anrufer, den Chatter oder Mailer sinnvoll wäre, ist die Telefonseelsorge in der Lage, zielgerichtet Informationen zur Verfügung zu stellen, wohin sich der Rat suchende Mensch wenden kann. Dazu bedarf es lediglich der Nennung eines Ortsnamens oder einer Postleitzahl; dann kann zielgerichtet thematisch und geographisch gesucht werden.

Exemplarisch am Beispiel der Telefonseelsorge Münster soll hier ein Ausschnitt des seelsorglichen und beratenden Netzwerks vorgestellt werden, mit dem die Telefonseelsorge bundesweit, jede Stelle in der ihr eigenen Weise und mit ihren Möglichkeiten, Menschen bei der Suche nach Ansprechpartnern für ihre spezifische Notsituation vor Ort zur Seite steht. Die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge Münster können dabei auf vier unterschiedliche Hilfesysteme zurückgreifen:

- die Helferdatei der Telefonseelsorge Münster, die sowohl die Stadt Münster, die Flächenkreise Steinfurt, Borken, Warendorf und Coesfeld engmaschig abdeckt,
- eine Infowand mit etwa 250 Flyern über diverse Angebote in Münster und den angrenzenden Flächenkreisen, die ständig vom Team der Hauptamtlichen aktualisiert wird,
- zwei Beratungssuchmaschinen im Internet (DAJEB¹ und NAKOS²) über Beratungs- und Selbsthilfeangebote im gesamten Bundesgebiet.

Da Menschen in sehr unterschiedlichen Situationen mit sehr verschiedenen Anliegen die Telefonseelsorge kontaktieren, ist das Helfernetzwerk entsprechend weit gespannt. Zu den Anrufern zählen

- Menschen in Trauersituationen, Lebens- und Sinnkrisen,
- Menschen mit Suizidabsichten,
- Anrufer, die auf Unterstützung hoffen bei eigener Erkrankung oder der eines Angehörigen,
- bei Ehekrisen, Trennung und Scheidung,
- bei finanziellen Problemen oder Schulden,
- bei Armut,
- bei Einsamkeit oder,
- wenn sie selbst, ein Angehöriger oder Freund psychisch erkrankt ist.

Die Liste könnte fortgesetzt werden.

Das Schaubild (Seite 38) gibt einen Eindruck von der Reichweite des Netzwerks, in dem sich Telefonseelsorge verankert sieht. Natürlich erfolgen Verweise auf die Telefonseelsorge auch in umgekehrter Richtung; so geben beispielsweise viele Psychologen und Ärzte ihren Patienten die Nummer der Telefonseelsorge, um in krisenhaften Situationen Wochenend- oder auch Urlaubszeiten abfedern zu können.

Noch in einer weiteren Hinsicht ist die Telefonseelsorge vernetzt mit dem Helfernetz in ihrer Umgebung. Damit die Ehrenamtlichen am Telefon auch kompetent verweisen können, sind sie darauf angewiesen, sich von einzelnen Seelsorge- und Beratungsangeboten ein Bild machen zu können. Aus diesem Grund finden in der Telefonseelsorge immer wieder im Rahmen der Fortbildung der Ehrenamtlichen Informationsabende statt. Solche Abende geben Einrichtungen aus dem seelsorglichen

oder beratenden Netzwerk die Gelegenheit, Ehrenamtlichen ihre Arbeit vorzustellen. Dabei stehen bestimmte Fragen im Vordergrund: Welche Angebote genau werden gemacht? Für wen eignen sich diese Angebote? Wie kann Kontakt aufgenommen werden? Gibt es Wartezeiten, auf die sich Rat suchende Menschen einrichten müssen? Im vergangenen Sommer besuchten Ehrenamtliche der Telefonseelsorge Münster beispielsweise die Psychiatrische Tagesklinik der LWL-Kliniken in Münster. Sinn und Zweck eines solchen Besuches war es, sich selbst – neben der Klärung oben genannter Fragen – ein Bild von einer psychiatrischen Einrichtung zu machen. Wer viele Informationen und Eindrücke aus erster Hand hat, kann am Telefon leichter entscheiden, ob eine Einrichtung oder ein bestimmtes Angebot für einen Ratsuchenden geeignet ist.

¹ „Beratungsführer online“ der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung e.V. (DAJEB)

² Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen



Thomas Kamm
Telefonseelsorge Münster
Stellvertretender Leiter

kamm@telefonseelsorge-muenster.de

Standorte

Telefonseelsorge Münster

An der Apostelkirche 3
48143 Münster
Telefon: 0251 482570
info@telefonseelsorge-muenster.de
www.telefonseelsorge-muenster.de
Leitung:
Rita Hülskemper, Thomas Kamm

Ökumenische Trägerschaft

1972 gegründet vom Evangelischen Kirchenkreis Münster und dem katholischen Stadtdekanat Münster. Sie teilen sich die Finanzierung im Verhältnis 1/3 zu 2/3. Die Telefonseelsorge Münster erreichen Anrufer aus der Stadt Münster, den Kreisen Warendorf, Steinfurt, Coesfeld und dem nördlichen Kreis Borken. Es handelt sich um ein Gebiet, in dem mehr als 1,3 Millionen Menschen leben.

Ausbildung Ehrenamtlicher

- Ein Kontaktgespräch und ein Entscheidungstag für Interessierte gehen der Ausbildung voraus.
- Der Ausbildungsbeginn ist variabel. Jeweils ein bis zwei Ausbildungsgruppen beginnen pro Jahr. Die Ausbildung ist kostenfrei, dauert 18 Monate (wöchentlich drei Stunden), anschließend Mitarbeit für wenigstens zwei Jahre. Die Mitarbeit ist auch für Berufstätige möglich.
- Die Ausbildung wird bescheinigt. Nach zwei Jahren Mitarbeit am Telefon bekommen die Ehrenamtlichen ein Zertifikat über die Ausbildung und ihre praktische Erfahrung am Telefon.
- Ansprechpartner: Rita Hülskemper, Thomas Kamm.

Statistik

- 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon und in der Mailberatung;
- 13 Gruppenleiter und Supervisoren für die Aus- und Weiterbildung.
- Eine psychologische Mitarbeiterin, ein katholischer Geistlicher und eine evangelische Pfarrerin jeweils in Teilzeit.
- 24 000 Anrufe im Jahr.
- 19 000 Gespräche im Jahr.
- 200 bis 250 E-Mail-Kontakte, davon etwa 150 Folge-Mails.

Telefonseelsorge Hamm

Postfach 2544
59015 Hamm
Telefon Sekretariat: 02381 28083
ts.hamm@t-online.de
www.telefonseelsorgehamm.de
Leitung:
Theo Niederschmid, Petra Schimmel

Ökumenische Trägerschaft

Der Gemeindeverband Katholischer Kirchengemeinden Hellweg und der Evangelische Kirchenkreis Hamm tragen die Telefonseelsorge. Sie wird zu gleichen Teilen von der evangelischen und katholischen Kirche finanziert und nahm im Januar 1980 ihren Dienst auf. Die Telefonseelsorge Hamm erreichen Menschen aus den Kreisen Warendorf (alter Kreis Beckum), aus dem alten Kreis Soest und der Stadt Hamm. Sie ist für ein Gebiet zuständig, in dem mehr als 560 000 Bürger leben.

Freundes- und Förderverein

1997 wurde ein Förderverein gegründet, der mit zahlreichen Öffentlichkeitsaktionen die Arbeit der Telefonseelsorge Hamm unterstützt.

Ausbildung Ehrenamtlicher

- Die Ausbildung umfasst 220 Unterrichtsstunden in zwei Jahren. Im zweiten Jahr beginnt die Arbeit am Telefon.
- Die Ausbildung ist kostenfrei und wird zertifiziert.
- Die nächste Gruppe startet 2013.

Verpflichtung

- Mindestens zwei Jahre Dienst am Telefon nach der Ausbildung.
- Zwei bis drei Tagschichten im Monat und sechs Nachtschichten im Jahr.
- Regelmäßige Teilnahme an den Weiterbildungsgruppen.

Statistik

- 93 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon und im Chat.
- Elf Gruppenleiter und Supervisoren für Aus- und Weiterbildung.
- 23 000 Anrufe im Jahr.
- 300 Chats im Jahr.

Telefonseelsorge

Niederrhein/Westmünsterland

Postfach 101106
46467 Wesel
Telefon: 0281 156141
Telefax: 0281 156152
telefonseelsorge@kirchenkreis-wesel.net
www.telefonseelsorge-niederrhein.de
Leitung:
Dirk Meyer, Dieter Schütte

Träger

Die evangelischen Kirchenkreise Wesel, Dinslaken und Kleve in Kooperation mit dem evangelischen Kirchenkreis Moers und den Kreisdekanaten Wesel, Kleve und Borken im Rahmen der Kollekten. Die Telefonseelsorge Niederrhein/Westmünsterland wurde 1982 gegründet.

Ausbildung Ehrenamtlicher

Im August 2012 beginnt eine neue Ausbildungsgruppe, die allerdings bereits vollständig besetzt ist, sodass erst wieder Bewerbungen für die Ausbildung 2014/15 entgegengenommen werden.

Statistik

- Etwa 16 000 Anrufe im Jahr 2011, davon 12 000 geführte Gespräche.
- Der Einzugsbereich ist der nördliche Niederrhein und das westliche Münsterland mit etwa 930 000 Einwohnern.
- Konfessionelle Verteilung im Einzugsbereich: 60 Prozent katholisch, 40 Prozent evangelisch.
- Etwa 100 aktive ehrenamtliche Mitarbeiter (mit der gleichen konfessionellen Verteilung wie in der Region).
- Neben der Leitung haben wir im Augenblick einen hauptamtlichen Mitarbeiter (mit jeweils eingeschränkten Stellenanteilen).

Telefonseelsorge Recklinghausen

Limperstraße 15
45657 Recklinghausen
Telefon: 02361 27898
ts@telefonseelsorge-re.de
www.telefonseelsorge-re.de
Leitung:
Werner Greulich, Gunhild Vestner

Ökumenische Trägerschaft

Die Telefonseelsorge im Kreis Recklinghausen nahm 1978 ihren Dienst auf. Sie wird zu gleichen Teilen von der evangelischen und katholischen Kirche finanziert.

Förderverein

1995 wurde ein Förderverein gegründet, der mit zahlreichen Benefizaktionen die Arbeit der Telefonseelsorge Recklinghausen unterstützt.

Ausbildung Ehrenamtlicher

- Die Ausbildung umfasst 250 Stunden. Die nächste Gruppe, in der noch Plätze frei sind, startet 2013.
- Die Ausbildung wird zertifiziert.
- Ansprechpartner: Werner Greulich, Gunhild Vestner

Statistik

- 92 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon.
- Neun Supervisoren und Therapeutinnen für Aus- und Weiterbildung.
- 20 000 Anrufe im Jahr.
- 1150 Chats im Jahr (abgedeckt durch 28 Ehrenamtliche).

Telefonseelsorge Oldenburg

Zietenstr. 6
26131 Oldenburg
Telefon: 0441 5947902
info@telefonseelsorge-oldenburg.de
Leitung: Gerd Schmidt-Möck

Ökumenische Trägerschaft

Die Evangelisch-lutherische Kirche in Oldenburg und das Katholische Offiziariat Vechta gründeten die Telefonseelsorge Oldenburg 1974 und tragen sie finanziell im Verhältnis 2/3 zu 1/3.

Ausbildung Ehrenamtlicher

- Vorausgehendes Auswahlverfahren.
- Beginn der Ausbildungsgruppen jeweils nach den Sommerferien. Dauer: 16 Monate. Die Ausbildung ist für die Teilnehmer kostenfrei.

Verpflichtung

- Zwei Schichten pro Monat, einmal im Vierteljahr eine Nachtschicht Supervision.
- Zwei Fortbildungswochenenden im Jahr.

Statistik

- 90 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon.
- Zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung, Organisation und im Fundraising.
- 20 000 Anrufe im Jahr.
- 14 000 Gespräche im Jahr.
- 600 Chats im Jahr.

Diözesanbeauftragter

Diakon Werner Greulich ist innerhalb des Bistums Münster der Ansprechpartner für Fragen, die zwischen den einzelnen Telefonseelsorge-Stellen und dem Bistum zu koordinieren und mit P. Manfred Kollig als Leiter der Hauptabteilung Seelsorge zu beraten sind. Auf Bundesebene trägt er als Diözesanbeauftragter und als Mitglied in der Versammlung der Diözesanbeauftragten für Telefonseelsorge und Offene Tür entscheidende Verantwortung für die Weiterentwicklung des Konzepts der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Zusammenarbeit mit der Evangelischen Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür e.V.

Literatur



Das Buch bietet praxisorientiert Konzepte, Lernhilfen, Übungen und zahlreiche Fallbeispiele. Das Beratungsverständnis – Haltung, Wissen, Methodik – basiert auf der ressourcen- beziehungsweise kompetenzorientierten systemischen Beratung. Selbstverständlich ist, dass in der unspezifischen Beratung am Telefon „die Aufmerksamkeit im Gespräch auf die Ressourcen, das heißt die Bewältigungspotentiale der Hilfesuchenden gelenkt“

wird. Auch für Menschen anderer psychologischer Schulen bietet das Buch gute Einstiegsmöglichkeiten, Ideen, Übungen, die sich je nach Methodologie auch erweitern lassen.

Heiner Seidlitz / Dietmar Theiss:
Ressourcenorientierte Telefonberatung
 Verlag Modernes Lernen,
 Dortmund 2008, 22,50 Euro



Das Handbuch gehört zu den Klassikern der Literatur zur Arbeit der Telefonseelsorge. Es stellt einen immer wieder überarbeiteten und ergänzten Abriss des Spektrums der Arbeit in der Telefonseelsorge zur Verfügung. Alle Bereiche der Arbeit, von der Struktur der Telefonseelsorge über die Mitarbeitenden: Die Anrufenden werden in den Blick genommen. Darüber hinaus

kommt in der letzten Ausgabe auch die Telefonseelsorge im Internet in den Blick, ergänzt um eine Einordnung der Telefonseelsorge in Kirche und Gesellschaft.

Traugott Weber (Hg.):
Handbuch Telefonseelsorge
 Verlag Vandenhoeck & Ruprecht,
 Göttingen 2006, 41,95 Euro



Das Buch ist entstanden aus der Zusammenarbeit zwischen Telefonseelsorge und Religionspädagogik. Im Wesentlichen stellt es eine Sammlung von Unterrichtsmaterialien für den Religionsunterricht dar, mit denen Schülerinnen und Schüler mit Idee und Arbeitsweise der Telefonseelsorge vertraut gemacht werden können. Dabei gehen die Einheiten von der Lebenswelt und den Themen der Jugendlichen aus (unter anderem Leistungsdruck, Einsamkeit, Sexualität, Gewalt), stellen aber gleichwohl eine Verbindung zur biblischen Botschaft her. Gleichzeitig wird angezielt, die Kommunikationskompetenz der jungen Menschen

untereinander zu fördern, um ein besseres Miteinander in Schulen etc. zu ermöglichen. Die Sammlung umfasst neben den Unterrichtseinheiten eine religionspädagogische Grundlegung. Neben dem Einsatz im Religionsunterricht ist die Arbeitshilfe auch für die Öffentlichkeitsarbeit der Telefonseelsorge, etwa im Kontakt mit Schülerinnen und Schülern, anregend und nützlich.

Katja Baur / Krischan Johannsen:
„Ich hör dir einfach zu.“
Am Beispiel der Telefonseelsorge
seelsorglich-personale Kompetenz fördern
 Verlag Calwer, Stuttgart 2009, 24,95 Euro



Viele Notrufe lösen gar keinen Einsatz aus. Es sind Hilferufe, die einen Gesprächspartner suchen, von dem sie sich Verständnis, Trost und Rat versprechen. Die Anrufenden dürfen deshalb auch nicht enttäuscht werden. Und was ist das so Schwierige seitens der Polizei? Blitzschnell ist „die Lage zu beurteilen“, ein „Entschluss zu fassen“ und einführend verbal „umzusetzen“. Mit diesen polizeitypischen Merkmalen ähnelt auch diese „Telefonseelsorge“ den vielen anderen

Eingriffsnotwendigkeiten auf der Straße oder am Tatort. Das gesprochene Wort bleibt die schärfste Waffe der Polizei. Lesenswert auch für Außenstehende, die dadurch Kenntnis erhalten von einer sonst in der Öffentlichkeit wenig bekannten Polizeiarbeit.

Cid Jonas Gutenrath:
110 – Ein Bulle hört zu.
Aus der Notrufzentrale der Polizei
 Verlag Ullstein Extra, Berlin 2012, 14,99 Euro



Das Handbuch Onlineberatung hält, was sein Titel verspricht. Die Autoren bieten einen fundierten Einblick in die Theorie der Onlineberatung, beschäftigen sich mit den unterschiedlichen Medien (Mail, Chat, Internet-Foren) und den dazu gehörigen methodischen Ansätzen. Zielgruppenspezifische Online-Beratung,

Qualitätsstandards sowie die notwendige Qualifizierung für die Online-Beratung bilden weitere Schwerpunkte des Buches.

Stefan Kühne / Gerhard Hintenberger (Hg.):
Handbuch Online-Beratung
 Verlag Vandenhoeck & Ruprecht,
 Göttingen 2009, 29,90 Euro



Seelsorgliche und psychologische Beratung per E-Mail ist seit Jahren stark nachgefragt; die beiden Autoren – Pioniere der Onlineberatung – stellen ein erprobtes Ausbildungskonzept für die E-Mailberatung vor, problematisieren das Thema der Sicherheit im Internet. Das Buch referiert den Diskussionsstand in Sachen Online-

beratung Anfang der 2000er Jahre, aber auch immer noch gültige Grundlagen des Beratungsgeschehens in der Mailberatung.

Birgit Knatz / Bernard Dodier:
Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail
 Verlag Klett Cotta, Stuttgart 2003, 21,95 Euro

Internet

www.e-beratungsjournal.net

e-beratungsjournal.net versteht sich als interdisziplinäres, deutsch-sprachiges Informations- und Diskussionsforum sowie als Veröffentlichungsplattform für Beiträge, die sich mit Theorie und Praxis von Onlineberatung und computervermittelter Kommunikation befassen. Besondere Schwerpunkte bilden dabei die Bereiche Methodenentwicklung, Wirkfaktoren, Evaluierung, ökonomische und juristische Aspekte, Praxisberichte sowie aktuelle Tenden-

zen in der E-Beratung. Die Zeitschrift lädt zu unterschiedlichen Ansätzen, Blickwinkeln und Herangehensweisen an ein Thema ein. Alle eingereichten Artikel werden im Peer-Review-Verfahren begutachtet. e-beratungsjournal.net ist eine Open Access-Veröffentlichung auf der Grundlage der „Berliner Erklärung über den offenen Zugang zu wissenschaftlichem Wissen“ vom 22. Oktober 2003. Einen aktuelleren Zugang zu Fachfragen in der Onlineberatung gibt es zurzeit nicht!

Die nächste Ausgabe von
Unsere Seelsorge
 erscheint im Dezember 2012

Themenschwerpunkt
 Glaubenskommunikation
 mit Erwachsenen

DKM. Ein guter Wegweiser!

Als die 1. Bank-Adresse für Kirche und Caritas sind Sie mit der DKM in all Ihren Bankgeschäften immer auf dem richtigen Weg! Profitieren Sie als Mitarbeiter/in einer katholischen oder caritativen Einrichtung von vielen Vorteilen.

Ob günstige Konditionen bei Geldanlagen und Krediten, die kostenlose Kontoführung, attraktive Vorsorgeprodukte oder die maßgeschneiderte Beratung – die DKM bietet Ihnen immer eine sichere Orientierung!

Wir freuen uns auf Ihr Interesse – Anruf genügt:
Hotline (02 51) 5 10 13-2 00



DKM

Breul 26 · 48143 Münster

Hotline: (02 51) 5 10 13-2 00

E-Mail: info@dkm.de

Internet: www.dkm.de

DARLEHNSKASSE
MÜNSTER EG

DKM

Die 1. Bank-Adresse für Kirche und Caritas