

Mitunter schwer – aber unverzichtbar!

Telefonseelsorge, ein Dienst für Menschen in Krisen

von Martina Patenge

Niemand soll in einer suizidalen Krise allein sein

„Bevor Sie sich umbringen, rufen Sie mich an“. Betroffen vom Suizid eines 14jährigen Mädchens veröffentlichte der Baptisten-Pfarrer West im Jahr 1953 in London diese Zeitungsnotiz. Das war gut gemeint. Jedoch waren Pfarrer West und seine Frau bald mit Anzahl und Themen der eingehenden Anrufe überfordert, die Übersiedlung nach Kanada beendete das Experiment relativ bald. Dennoch schien die Zeit für einen telefonischen Hilfsdienst reif zu sein. Denn noch im gleichen Jahr errichtete ebenfalls in London und ebenfalls mit einer Zeitungsanzeige der Anglikanerpater Chad Varah einen telefonischen Hilfsdienst für Menschen in suizidalen Krisen. Auch er erhielt eine Flut von Anrufen, konnte jedoch anders als West die Arbeit kontinuierlich fortführen und entwickeln. Ein nationaler Verband sowie eine internationale Organisation wurden gegründet. Die Idee telefonischer Hilfsdienste breitete sich nach Skandinavien aus, und 1956 griff in Deutschland der Berliner Arzt und Pfarrer Klaus Thomas die Idee auf. Er gründete die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“, eine dringend notwendige schnelle und unbürokratische Hilfe für Menschen in suizidalen Krisen. Die Telefonnummer dieses Dienstes verbreitete sich rasch. Noch im selben Jahr wurde für die telefonische Lebensmüdenbetreuung parallel auch der Name „Telefonseelsorge“ verwendet.

Fast gleichzeitig entstand 1957 in Kassel durch die Initiative von Kirchenrat Erich Stange eine „Telefonseelsorge“. Zunächst bot Stange diesen Dienst alleine an, mit einem Stab von Beraterinnen und Beratern aus Seelsorgerinnen und Seelsorgern, Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen und Hausfrauen. Stange erweiterte die Zielrichtung: Die Telefonseelsorge sei nicht nur zur Selbstmordverhütung gedacht, sondern offen für alle Themen, die Menschen bewegen und die sie mit einem anderen Menschen besprechen möchten. 1957 wurde die Katholische Telefonseelsorge Frankfurt gegründet. Im Vordergrund stand auch hier die Selbstmordverhütung, aber für alle an-

deren ungezählten Lebensnöte der Menschen sollte die Einrichtung genauso da sein. Hier wurde die Arbeit bereits von einem Team getragen, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, Priester und Psychologinnen und Psychologen gehörten dazu.¹

Eine Gründungswelle von Telefonseelsorge-Stellen breitete sich aus, zunächst vor allem in Großstädten. In der ehemaligen DDR entstand neben dem staatlichen „Telefon des Vertrauens“ von 1983 mit einem anderen Ansatz² bereits 1986 die erste kirchliche Telefonseelsorge in Dresden und 1988 in Berlin, deren Seelsorgeverständnis dem der evangelischen und katholischen TS-Verbände im Westen Deutschlands entsprach.

Mittlerweile sind in Deutschland 105 Telefonseelsorge-Stellen aktiv. Telefonseelsorge (im Folgenden: TS) hat sich zu einer Arbeit entwickelt, die überwiegend ehrenamtlich geleistet wird. Rund 7000 Ehrenamtliche machen den Wächter-Dienst rund um die Uhr möglich. Gut drei Viertel davon sind Frauen. Die Ehrenamtlichen bewältigen pro Jahr insgesamt ungefähr 2 Mio Anrufe.

TS stützt sich auf drei innovative Säulen:

- Das Medium Telefon in der psychosozialen Versorgung
- Ein professioneller Dienst durch Ehrenamtliche
- Anonymität im Beratungs- und Seelsorgekontakt.

Vom Fernsprecher zum Handy

Telefonieren – der kurze Draht von Mensch zu Mensch – ist für uns heute selbstverständlich und nahezu jedem zugänglich. Als Philipp Reis aus Gelnhausen 1861 und nahezu zeitgleich Graham Bell 1876 das Telefon erfanden, ahnte niemand etwas davon, wie massenhaft diese Erfindungen einmal genutzt würden. Zunächst war das Telefon ein „Fernsprecher“ vor allem für behördliche und geschäftliche Zwecke. Zur Gründungszeit der TS hatte noch nicht einmal die Hälfte aller Haushalte einen eigenen Telefonanschluss. Viele private Gespräche wurden aus Telefonzellen geführt, die ganz selbstverständlicher Ort von Kommunikation über Entfernung hinweg war. Privates Telefonieren stand zunächst unter dem Motto: „Fasse Dich kurz!“, weil Leitungskapazitäten schnell an ihre Grenzen kamen. Erst in den 80er

¹ Ingo Habenicht: Zur Geschichte der TS in Deutschland, In: Traugott Weber (Hg.), Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen 2006, 15–23.

² Sie können mit uns reden!, „Das Leipziger Telefon des Vertrauens“, in: Auf Draht 10, 1988, 37.

Jahren des 20. Jahrhunderts warb die Deutsche Post mit dem Slogan: „Ruf doch mal an!“ für mehr Kunden, mehr private Telefonanschlüsse und für ein verändertes Telefonierverhalten und verbesserte ihren Service: Niemand musste mehr wie zuvor oft jahrelang auf einen Haus-Anschluss für ein Telefon warten. Hohe Telefongebühren sorgten allerdings von selbst für den Blick auf die Uhr und verkürzten Gespräche. Wer denkt heute noch an Begriffe wie „Ortsgespräch“, „Ferngespräch“, „Tag- und Nachttarife“?

Für die TS waren die hohen Telefongebühren lange ein Ärgernis. Denn die Bewohner der Städte waren bevorzugt, sie zahlten für den Anruf bei der Telefonseelsorge nur eine einzige Gebühren-Einheit. Anrufende von Außerhalb mussten die vollen Ferngesprächs-Gebühren bezahlen, das hatte nicht selten Folgen: Wie oft wurden Seelsorge-Gespräche viel zu früh abgebrochen, weil die Anrufenden eine zu hohe Telefonrechnung fürchteten.

Dies hat sich innerhalb weniger Jahre vollkommen verändert. Auf dem Telefonmarkt explodierten die Anbieter, die Tarifstrukturen, plötzlich gab es Billig-Tarife und flat-rates. Gleichzeitig verbreiteten sich immer mehr Handys, seit 1988 die ersten billigen pre-paid-Handys pünktlich zu Weihnachten auf dem Markt erhältlich waren und massenhaft verschenkt wurden.

Telefonieren hat innerhalb weniger Jahre einen völlig neuen Platz im Leben der meisten Menschen bekommen. Telefonieren ist seither fast so wichtig wie Atmen. Überall und zu allen Zeiten haben Menschen ihre Telefone am Ohr, fühlen sich ohne Handy fast schon hilflos und handlungsunfähig. Längst gibt es mehr Handys als Festnetzanschlüsse. Zwar sind die Entwicklungen mittlerweile verlangsamt, dennoch geht es auf dem Markt der Kommunikation immer weiter – neueste Entwicklung ist die Internet-Telefonie mit gleichzeitiger Bild-Übermittlung über den Computer.

Wie oft hören Telefonseelsorger: „Wie gut, dass es die TS gibt. Wie gut, dass ich mitten in der Nacht anrufen kann. Meine Freunde kann ich doch um diese Uhrzeit nicht mehr stören.“ Und viele fügen noch dazu: „Es ist gut, dass Sie mich nicht sehen und nicht kennen. Ich kann so besser reden!“ Ganz sicher wurde immer schon in privaten Telefonaten auch Kummer besprochen, wurden Sorgen miteinander geteilt. Mit der Gründung der TS wurde dies allen Menschen möglich gemacht, unabhängig von ihrer persönlichen Einbindung in Familie und Freundeskreise. So wurden die Kommunikationsmöglichkeiten des Telefons ganz bewusst für eine schnelle Hilfe eingesetzt, rund um die Uhr von überall her erreichbar. Das technische Kommunikationsmittel Telefon wurde zum „Medium“ für ein grundsätzlich allen zugängliches Hilfs-Angebot. Das war für Beratung und Seelsorge wirklich neu!

Mitunter schwer – aber unverzichtbar!

Das Telefon ist rund um die Uhr nutzbar. Es ermöglicht niederschwellige, schnelle, unbürokratische und gleichzeitig anonyme Kontakte zu jeder Tages- und Nachtzeit, bietet „Nähe durch Distanz“. Bei der TS können Menschen anonym bleiben, und sie kennen den Beratenden nicht persönlich. Dies erleichtert es Vielen, zu einer ihnen passend erscheinenden Zeit von einem Ort aus, mit dem sie vertraut sind, mit einem Menschen sozusagen „im Dunkeln“ über ihre Not zu sprechen. Vor allem auch in der Nacht sind Menschen dünnhäutiger und spüren ihre Schmerzen und Sorgen intensiver als am Tag – und finden dann zu dieser „Un-Zeit“ in der TS Ansprechpartner und ein offenes Ohr. Eine Beratungsstelle, therapeutische Praxis oder eine Seelsorgeeinrichtung würden viele Anrufende zunächst nicht aufsuchen. Zu hoch erscheint vielen die Hürde, dabei Gesicht und Namen zeigen zu müssen. Zu groß ist die Scham, sich schwach oder hilfsbedürftig oder in seinen Lebenswünschen gescheitert zu erleben.

Allerdings sind nicht wenige Anrufende nach einem oder mehreren Gesprächen mit TS bereit und in der Lage, sich weiterführende Hilfe zu suchen.

Von der guten Absicht zum anspruchsvollen Ehrenamt

„Ratschläge sind auch Schläge“ lautet einer der handlungsleitenden Sätze für die Mitarbeitenden in der TS. Für diejenigen, die sich neu um diese Mitarbeit bewerben, beginnt in der Regel der Weg ins Ehrenamt erst einmal mit einer Enttäuschung. Angetreten sind sie mit der Idee, anderen zu helfen! Sie wollen ihre Zeit und ihre Lebenserfahrung schenken, wollen etwas für die Allgemeinheit tun. Manche sagen, sie möchten der Gesellschaft etwas zurückgeben. Die meisten wollen sich vor allem aus christlichen Motiven für Hilfesuchende ehrenamtlich engagieren und bewerben sich deshalb für die ehrenamtliche Mitarbeit in der TS. Sie bringen viele Ideen mit, wie die Probleme der Anrufenden zu lösen sein könnten und sind mit ihren guten Absichten hoch motiviert. Enttäuscht wird diese Haltung spätestens in den ersten Auswahlgesprächen sowie in der nachfolgenden Ausbildung zur Mitarbeit in der TS. Denn anders als viele andere Einrichtungen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten, setzt TS ein Auswahlverfahren sowie eine mindestens einjährige fundierte Ausbildung vor die mögliche Mitarbeit.

Anderen helfen zu wollen ist eine kostbare und gute Absicht. Das gesellschaftliche und soziale Leben braucht solches Engagement auf vielen Ebenen. Aber für eine verantwortliche Telefonseelsorge-Arbeit reicht die gute

Martina Patenge

Absicht, helfen zu wollen, nicht aus. In Krisen wirklich hilfreich zu sein braucht viel Fingerspitzengefühl. Für die anspruchsvolle Aufgabe in der TS ist deshalb Auswahl, Ausbildung und spätere supervisorische Begleitung der Ehrenamtlichen unerlässlich.

Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger brauchen Interesse an Menschen und eine gute Einfühlung und Mitgefühl sowie die Fähigkeit, mit fremden Menschen gut in Kontakt kommen zu können. Sie müssen belastbar sein, um die schnellen Wechsel von Menschen, Themen und Anfragen zu verkraften. Sie müssen in der Lage sein, sich in die Problemwelt der Anrufenden hinein-zubegeben, die ihnen selbst vielleicht völlig fremd oder abwegig vorkommt. Sie müssen ausgesprochene und nicht ausgesprochene Gefühle der Anrufenden wahrnehmen und wertschätzen, unabhängig davon, wie heftig oder zart oder ungeordnet diese geäußert werden. Sie müssen geduldig sein, abwarten können und einen guten Draht zu sich selbst, ihren eigenen Erlebnissen und Gefühlen entwickeln – um im Gespräch mit Anrufenden eigene Belange, Sorgen und Erfahrungen wahrzunehmen und bewusst hintanstellen zu können. Im Alltag sagen Menschen oft zueinander: „Ich an deiner Stelle würde das so und so lösen ...“, was in der Regel wenig hilfreich ist. Für Telefonseelsorgerinnen und -Seelsorger sind solche Sätze absolut tabu, weil damit die Bedürfnisse des Hilfesuchenden nicht ausreichend genug im Blick sind. Deshalb lernen die angehenden Telefonseelsorgerinnen und -Seelsorger, sich selbst, ihre eigenen Wünsche und Ideen immer mehr wahrzunehmen und kennenzulernen, um so offen wie möglich zu sein für die Bedürfnisse der Anrufenden. Sie brauchen eine große Portion Toleranz und Achtung vor den nicht immer leicht nachvollziehbaren Lebensentscheidungen anderer. Sie brauchen darüber hinaus Wissen und Verständnis für psychische Erkrankungen und Störungen und müssen damit umgehen lernen. Nicht zuletzt brauchen sie Unterscheidungsfähigkeit, sichere Kenntnis der Gesprächsführung und – wirklich hilfreich – eine große Portion Humor und Gelassenheit.

Der ständige Umgang mit Krisen und kritischen Lebenssituationen könnte die Ehrenamtlichen selbst überlasten. Deshalb lernen und üben sie, bei aller Nähe zu den Anrufenden: dass sie nach Beendigung jedes Gesprächs wieder Distanz finden und wahren. Sie müssen verschwiegen sein und auch nach belastenden Gesprächen bis zum nächsten Supervisionstreffen warten können, um ihre Fragen zu stellen und sich zu entlasten. Eine der schwersten Aufgaben ist sicher immer wieder: die eigene und fremde Hilflosigkeit zu achten und aushalten zu lernen. Denn für viele Krisen findet sich nicht so einfach eine „Lösung“, sondern die Hilfe besteht zunächst darin, die schwie-

rige Situation im Gespräch miteinander anzuschauen und auszuhalten. Dieser Aspekt seelsorgerlicher Begleitung ist nicht zu unterschätzen. Dass da jemand mitgeht, mit aushält, den Menschen in seiner Not annimmt und nicht davonläuft oder mit leichten Sprüchen das Problem vom Tisch wischen will – für Anrufende ist es nicht selten das erste Mal, dass sie sich so verstanden fühlen. Wenn sie sich mit ihren belastenden Problemen angenommen erleben, finden viele Anrufende zu ihrer eigenen Kraft zurück und entwickeln wieder eigene Lösungswege. Deshalb müssen TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger lernen, für diese Aufgabe gut qualifiziert sein und bilden sich immer weiter fort. Uns sie brauchen selbst gute Unterstützung durch Supervision und Begleitung, um immer wieder zu den Quellen ihrer eigenen Kraft zurückzufinden.

TS lebt durch ehrenamtlich engagierte Frauen und Männer. Sie sind Herz, Ohr und Stimme einer TS-Stelle. Sie sind bereit zum ehrenamtlichen Dienst, verlässlich und verantwortungsbewusst. Nur so bleibt TS möglich und lebendig und kann rund um die Uhr angeboten werden. Dass TS überwiegend von Ehrenamtlichen geleistet wird, ist nicht etwa eine Verlegenheitslösung. Auch wenn alle kirchlichen Einrichtungen seit Mitte der 90er Jahre einschneidende Sparmaßnahmen umsetzen müssen: ökonomische Gründe sind nicht in erster Linie Grund dafür, warum TS die Beratung und Seelsorge der Anrufenden ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anvertraut. Die Ehrenamtlichen mit ihrer Vielfalt an Lebenserfahrungen, beruflichen und sozialen Kompetenzen, mit ihrer eher spontanen Einfühlung und kreativen Konfliktlösungsstrategien sind ein großer Schatz: Ihre Vielfalt steht der Vielfalt der Probleme gegenüber, die der TS anvertraut werden.³ Ehrenamtliche bringen als Laien in der Regel mehr Enthusiasmus und eine stärkere, weil freiere Motivation ein als professionelle Helfer. Sie haben oft mehr Geduld auch mit schwierigen Klienten. Ihr Einsatz ist zeitlich begrenzt, und deshalb gehen sie die vielen Probleme oft unbekümmerter und unvoreingenommener und mit größerer Wärme an als Professionelle.⁴

Die Mitarbeit in der TS ist ein anspruchsvolles Ehrenamt, für das sich immer wieder Menschen gerne zur Verfügung stellen. Durchschnittlich bleiben sie nach der Ausbildungszeit 5–7 Jahre aktiv, aber auch 15 oder 25 Jahre Mitarbeit ist keine Seltenheit. Sie engagieren sich rund um die Uhr, Sonn-

³ Helmut Harsch, Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, 1982, 27.

⁴ Jörg Wieners, Die sogenannten Laien in der Krisenhilfe am Beispiel der Telefonseelsorge, in: Auf Draht 38, 1998, 27ff.

Martina Patenge

und Feiertags inbegriffen, auch in der Nacht. Dabei nehmen sie bewusst in Kauf, dass sie für ihre Tätigkeit kein öffentliches Ansehen erwerben können. Der Wunsch nach „Prestige“ motiviert niemanden, in der TS aktiv zu werden. Denn sie engagieren sich eher im Verborgenen, sie bleiben in der Regel anonym, um selbst geschützt zu sein. Trotzdem erscheint die ehrenamtliche Mitarbeit in der TS vielen als sehr attraktiv. Haben sie sich anfangs für die Mitarbeit beworben, um sich sozial zu engagieren, etwas Gutes zu tun, anderen helfen, eine sinnvolle Tätigkeit auszuüben und um der Gesellschaft einen Dienst erweisen – so wandelt sich diese Haltung im Lauf der Mitarbeit. Denn gleichwertig wichtig wird die Teilnahme an der Aus- und Fortbildung, die Zugehörigkeit zu einer Großgruppe und zu Supervisions- und Fortbildungsgruppen und die dadurch erworbenen verbesserten Fähigkeiten, das eigene Leben zu bewältigen. Nicht unterschätzt werden darf das Gemeinschaftserleben in einer kirchlichen Einrichtung – für viele ist es neu und bewegend, sich auch mit ihren eigenen Lebensfragen in einer helfenden und achtsamen Gemeinschaft zu bewegen und sich mit Hilfe dieser Geborgenheit intensiv als von Gott geliebte Menschen zu erfahren. TS bekommt für nicht wenige die Bedeutung einer religiösen Basis-Gemeinde.

Geben und Nehmen spielt also zunehmend für Telefonseelsorgerinnen und -Seelsorger eine große Rolle – ganz zurecht – und verändert die Bedeutung des Ehrenamts: Weg von der unentgeltlichen aufopfernden Hilfeleistung hin zu einem selbstbewussten Einsatz, von dem auch die Ehrenamtlichen selbst für ihr eigenes Leben profitieren⁵.

In zweifacher Hinsicht leistet so die TS einen wichtigen Dienst an der Gesellschaft: in der Sorge für die Anrufenden mit ihren vielen Nöten, und in der Bildung und Förderung lebensentscheidender sozialer und psychischer, sowie religiöser Kompetenzen ihrer eigenen Ehrenamtlichen. Völlig zu Recht hat ehrenamtliches Engagement – nicht nur in der TS – sowohl einen öffentlichen wie auch einen privaten Nutzen.⁶

⁵ Hermann Steinkamp, Seelsorge als Anstiftung zur Selbstsorge, Münster 2005, 60.

⁶ Siegfried Müller, Thomas Rauschenbach, Ulrich Otto (Hg), Vom öffentlichen Nutzen des sozialen Ehrenamtes, in: Müller/Rauschenbach, Das soziale Ehrenamt, 1992, 223–242.

Von einer Privatinitiative zur lebendigen Ökumene

TS in Deutschland begann 1956 als private Initiative in einem evangelischen Pfarrhaus. Heute ist TS eine ökumenische Einrichtung, hinter der die evangelische und die katholische Kirche stehen. TS hat daher auch zwei Dachverbände: Die Evangelische Konferenz für TS und Offene Tür e.V., angesiedelt beim Diakonischen Werk und die Katholische Konferenz für TS und Offene Tür, verantwortet durch die Katholische Bischofskonferenz.

Evangelische und Katholische Konferenz verstehen sich als gleichberechtigte Partner. In gemeinsamer Verantwortung leiten sie die TS in Deutschland mit ihren 105 Einrichtungen. In der gemeinsamen Konferenz laufen die Fäden zusammen, wird die inhaltliche Arbeit vorbereitet, verantwortet und in notwendige Strukturen übergeführt. Gemeinsam werden die Richtlinien für die Zulassung als TS-Stelle, die Nutzung der Sonderrufnummer sowie für Aus- und Fortbildung und Supervision und alle anderen Grundsatzerklärungen erstellt und verbindliche interne Abläufe geregelt.

Lebendige Ökumene ist auch vor Ort selbstverständlich. In unterschiedlichen Zusammensetzungen werden die TS-Stellen und ihr hauptamtliches Personal in der Regel von evangelischen und katholischen Trägern gemeinsam finanziert. Eine gelungene Ökumene wird hier täglich erfahrbar und erweist sich für Haupt- und Ehrenamtliche als lebendig und lebbar. Das schult die gegenseitige Offenheit und Toleranz, die sich im Hinblick auf die Anrufenden noch erweitert. Denn für alle gilt die internationale Vereinbarung⁷: TS widmet sich allen Anrufenden – ohne Rücksicht auf etwaige Bekenntnisse und Religionszugehörigkeit

Vom Kunden der Deutschen Bundespost zum Partner der Telekom

Die Telefontechnik spielte für die TS bis in die achtziger Jahre des vorigen Jahrhunderts nur eine untergeordnete Rolle. Apparate und technische Ausstattung veränderten sich nur sehr langsam. Die TS war Kunde der Deutschen Bundespost wie andere Kunden auch. Einzige Besonderheit: der Sondertarif für die Anrufenden, die aus dem Ortsnetz die TS ihrer Stadt anriefen. Selbst die Vorzugs-Entstörung wurde der TS als einer Kriseneinrichtung (!) längst nicht überall eingeräumt.

⁷ Ethik-Charta von IFOTES, der International Federation of Telephone Emergency Services

Martina Patenge

Die Digitalisierung des Telefonnetzes brachte viele Entwicklungen ins Rollen. Einerseits verbesserte sie die Qualität der Gespräche, beeinträchtigte allerdings gleichzeitig die bisherige Anonymität der Anrufenden. Denn nun blieb von jedem Telefongespräch eine Datenspur zurück, die ggf. zurückverfolgt werden könnte. Damit konnte die TS ihre Zusicherung, dass die Gespräche anonym bleiben, nicht mehr aufrechterhalten. Wachsender Verbraucherschutz führte gleichzeitig zur Einführung von Einzelverbindungs nachweisen. Für Anrufe bei der TS wurde dies problematisch: Menschen rufen hier naturgemäß eher in konflikthaften Lebenssituationen an, die möglicherweise einzelne Familienmitglieder betreffen. Das kann fatale Folgen haben: Wenn ein Mann nachlesen kann, dass seine Partnerin bei der TS angerufen hat, könnte der familiäre Konflikt eskalieren und zu weiteren Problemen führen. Die Dachverbände der TS haben deshalb auf den Schutz Ihrer Anrufenden hingewirkt und die in der Datenschutzverordnung (TDSV) und in der Unternehmensdatenschutzverordnung (UTDSV) festgehaltenen Regelungen erreicht, dass Anrufe bei der TS und anderen Beratungsstellen nicht aus Einzelverbindungs nachweisen ersichtlich sein dürfen.

Für die Einhaltung des Datenschutzes musste nun eine Lösung gefunden werden. Dies gelang durch den Abschluss des Kooperationsvertrags zwischen der Deutschen Telekom AG und den TS-Dachverbänden. In diesem Vertrag wurden den Dachverbänden der TS neue Sonderrufnummern, sogenannte freecall-Nummern (0800/1 11 01 11 und 0800/1 11 02 22) zur Verfügung gestellt. Die Einrichtung der kostenlosen 0800-Nummern erfolgte, noch bevor der freecall-Service offiziell eingeführt war. Der Anruf dieser Nummern würde für Anrufende von überall her kostenlos sein. Wenn für Gespräche keine Kosten anfallen, erscheinen sie auch nicht in detaillierten Telefonrechnungen und hinterlassen keine Datenspur. Zusätzlich wird gewährleistet, dass die Rufnummer nicht im Display der TS erscheint. Anschließend wurde die Regionalisierung der Anrufe vorbereitet: Anrufe innerhalb eines definierten Einzugsbereichs werden automatisch zu einer bestimmten, nahegelegenen TS-Stelle geleitet.

Die Deutsche Telekom AG übernimmt seither die Kosten für Einrichtung, Verwaltung und Betrieb der kostenfreien Rufnummern. Die TSverbände haben im Gegenzug zugestimmt, die Deutsche Telekom als ihren Partner anzuerkennen und gemeinsame Aktionen in Öffentlichkeitsarbeit und Public Relations anzustreben. Bisheriger krönender Höhepunkt dieser Partnerschaft war der Festakt und die Feierlichkeiten anlässlich des 50-jährigen Bestehens der TS am 16. September 2006, der unter der Schirmherr-

Mitunter schwer – aber unverzichtbar!

schaft von Bundespräsident Köhler in der Hauptstadtrepräsentanz der Deutschen Telekom in Berlin stattfand.

Die vergleichsweise kleinen Verbände der TS und der große Konzern der Deutschen Telekom AG stehen in ständigem Austausch über technische Fragen, Datenschutzsicherheit und Fragen der Partnerschaft in der Öffentlichkeitsarbeit. Gemeinsam werden Lösungen gesucht für alle Fragen, die rund um die Telekommunikation entstehen.

Für die TS bedeutet dies: sie kann an der Seite eines versierten Unternehmens die Entwicklungen auf dem Telekommunikationsmarkt intensiv mitverfolgen und, wie beispielsweise in den Fragen des Datenschutzes, auch mitentwickeln und wird in ihrem öffentlichen Auftritt professionell unterstützt. Für die Deutsche Telekom AG haben soziale Projekte einen hohen Stellenwert. Entsprechend ihrem Kerngeschäft unterstützt sie besonders Initiativen, die den Austausch zwischen Menschen verbessern und Menschen zueinander bringen und so einen Beitrag zum Allgemeinwohl leisten⁸. In der Partnerschaft mit der TS kommt dies überzeugend zum Ausdruck.

Vom Gespräch am Telefon zur Seelsorge im Internet

Sehr früh haben Mitarbeiter der TS die Chancen der Kommunikationsplattform Internet entdeckt und ein Konzept für Beratung und Seelsorge im Internet entwickelt. Bereits 1995 wurden durch die TS die ersten Beratungen per Internet angeboten. Damit hat die TS im deutschsprachigen Bereich nicht nur mit dem telefonischen Angebot, sondern auch in der medialen Beratungsform „Onlineberatung“ Pionierarbeit geleistet, denn vergleichbare Angebote gab es zu diesem Zeitpunkt nahezu keine.

Ein eigens entwickeltes Sicherheitskonzept schützt seit 2002 die TS im Internet: die gesamte Beratungskommunikation wird automatisch verschlüsselt und ist auf diese Weise sicher vor unbefugten Mitlesern. Auch hier war die TS weit vorausschauend aktiv, entsprechend ihrem Grundsatz, Anrufenden und nun auch den Schreibenden volle Anonymität und Verschwiegenheit zu garantieren.

Heute ist Beratung und Seelsorge im Internet nicht mehr wegzudenken, es gibt unzählige, auch kommerzielle Anbieter. Dem entspricht auf Seiten der

⁸ Vgl. die Festschrift zum 50-jährigen Jubiläum: Aus Worten können Wege werden, Berlin, September 2006.

Martina Patenge

Ratsuchenden, dass es immer selbstverständlicher wird, weiterführende Hilfe für die verschiedensten Probleme zuerst oder auch im Internet zu suchen.

Die TS im Internet arbeitet nach den gleichen Kriterien wie am Telefon: ihr Angebot ist niederschwellig, anonym, weltanschaulich offen und selbstverständlich verschwiegen. Erstanfragen in der mail-Beratung werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Für die Teilnahme am Chat müssen Termine vereinbart werden. Die TS erreicht mit dem dem mail- und chat-Angebot Menschen, die sich heute ganz selbstverständlich im Internet bewegen und dort zu einer ihnen passenden Zeit nach Hilfe und Unterstützung suchen. Sie kann sich dadurch auch Menschen widmen, für die der Weg in eine Beratungsstelle oder eine Therapie zu diesem Zeitpunkt ihrer Suche noch völlig undenkbar ist und selbst ein Gespräch mit der TS eine zu hohe Hürde darstellt. Dies gilt besonders für Jugendliche und jüngere Menschen mit schweren traumatischen Erlebnissen. Zu groß ist die Scham über das Erlittene, so dass sie sich oft kaum vorstellen können, sich einem gegenüber sitzenden Menschen anzuvertrauen. Selbst die Stimme zu offenbaren scheint schon zu bedrohlich zu sein. TS im Internet wird hier oft zur Brücke: Sie kann helfen, langsam im beraterischen Kontakt die Scham der Ratsuchenden abzubauen, damit diese weiterführende Hilfseinrichtungen aufsuchen können. Dies gilt natürlich auch für den telefonischen Kontakt, aber weitaus mehr noch für den Kontakt in der mail- und chat-Beratung.

So nimmt die TS ihr Angebot, niederschwellig zu sein, mit der mail- und chat-Beratung im Internet ausdrücklich ernst. Ein anonymer Kontakt im Internet ist die niederschwelligste Möglichkeit für einen Menschen, mit einem anderen Menschen in Kontakt zu treten. TS erreicht damit auch Menschen, für die aufgrund von seelischen und/oder körperlichen Behinderungen eine andere Form schneller Hilfe zunächst undenkbar ist. Erstmals bietet sie auch für Hör- und Sprachgeschädigte neue Möglichkeiten für einen helfenden Kontakt.

Internet-Nutzer der TS sind zumeist etwas jünger als die Anrufenden. Beim telefonischen Kontakt ist die überwiegende Zahl der Nutzer zwischen 30 und 60 Jahren alt. Die meisten Anfragen im Internet kommen von Menschen zwischen 10 und 30 Jahren. Das ist verständlich, da ältere Menschen, anders als die jüngeren, das Internet noch zurückhaltend nutzen. In den Anfangsjahren schien TS im Internet das Medium für Männer zu sein, die sich offensichtlich mit dem technischen Medium Computer und Internet schneller vertraut machten und so den Hauptanteil der Klientel stellten. Dieses Phänomen hat sich längst gewandelt. Frauen bewegen sich heute im Internet

Mitunter schwer – aber unverzichtbar!

genauso selbstverständlich wie Männer und stellen mit mehr als 70 % heute den Großteil der Beratungsanfragen.⁹

Was anfangs innerhalb der TS kontrovers diskutiert wurde, ist längst selbstverständlich geworden: Eine medial arbeitende Beratungs- und Seelsorgeeinrichtung muss auch die Chancen neuer Medien nutzen, um Menschen in Not zu erreichen. Das Gesicht der Telefonseelsorge hat sich mit der Einführung der chat- und mailberatung innerhalb von wenigen Jahren sehr gewandelt. Sie ist flexibler geworden und hat Strukturen geschaffen, um schneller auf Veränderungen reagieren zu können, als dies zuvor der Fall war.

Weitere Entwicklungen der Kommunikationsmedien und damit auch der Kommunikationsgewohnheiten werden diese Flexibilität und Offenheit auch für die Zukunft fordern.

Suizidprophylaxe und Hilfe in vielen Lebensfragen

Die ursprüngliche Intention, Menschen in suizidalen Krisen beizustehen, gehört auch heute zu den Kernzielen der TS. Die Bedürfnisse der Menschen haben allerdings mit der Zeit dazu geführt, dass auch weitere Probleme und Nöte besprochen werden. Die Anfragen am Telefon, in der mail- und chat-Beratung zeigen oft komplexe Problemkonstellationen. Sehr häufig werden Einsamkeit, Krankheit und Probleme aus dem Themenbereich „Beziehung“ benannt. Psychische Erkrankungen spielen häufig eine Rolle in den Gesprächen. Oft werden auch Konflikte rund um Sucht- und Gewalterfahrungen thematisiert. Probleme aus dem Bereich der Arbeitswelt nehmen zu: Arbeitslosigkeit, Mobbing, Angst vor Arbeitsplatzverlust sowie Überforderung und Stress durch ständig steigende Anforderungen sind immer häufiger Gegenstand der Gespräche. Oft treten diese Problemfelder gemeinsam mit Beziehungsproblemen auf. Denn entweder beeinträchtigen häusliche und/oder gesundheitliche Probleme einen Menschen so stark, dass die Arbeitsleistung in Gefahr ist, oder wird umgekehrt der Druck der Arbeitswelt mit nach Hause genommen und belastet Familienleben und Partnerschaft. Sehr häufig ist in akute Konflikte und Krisen die Frage nach dem Lebenssinn eingebettet.

⁹ Joachim Wenzel, Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge, in: Stephanie Bauer, Hans Kordy (Hg.), E-Mental-Health, Neue Medien in der psychosozialen Versorgung, Heidelberg 2008, 89–103.

Martina Patenge

Die TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger bieten Ratsuchenden zunächst „nur“ ihr Ohr. Sie versuchen, jeden Anrufenden in seinem Anliegen zu verstehen und achtsam im Gespräch zu begleiten. Sie erteilen keine Ratschläge und bieten keine Therapie oder professionelle Beratung. Dieser Grundsatz ist der TS wichtig! TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger sind Wächter, die rund um die Uhr bereit stehen, falls sie gebraucht werden. Sie hören zu, gehen im Gespräch mit und versuchen, Menschen in suizidalen und anderen Krisen sehr unmittelbar beizustehen. Sie tun dies – gut ausgebildet und begleitet – als Menschen für andere Menschen, als einen Dienst an der Gesellschaft.

Sie helfen den Anrufenden, ihre schwierige Situation in Worte zu fassen, Gefühlsknäuel zu entwirren und möglicherweise andere Hilfeinrichtungen in den Blick zu nehmen.

Es klingt einfach, erfordert aber viel Achtsamkeit und Übung: TS müht sich, den Anrufenden zu vermitteln, dass jedes ernsthafte Anliegen Grund genug ist, aufmerksam und warmherzig beachtet zu werden. Wenn jemand in Not ist, ist dieser Mensch mit seinem Anliegen wichtig. Dies gilt unabhängig von der Schwere des geschilderten Konflikts oder der Krise. Anrufende reagieren darauf überrascht und sehr dankbar. Endlich einmal sein dürfen, wie sie sind – sagen dürfen, was sie denken – ausdrücken können, wovor sie Angst haben oder was schwer ist: „Wo kann ich das sonst? Sonst muss ich eine Rolle spielen und darf möglichst wenig von dem zeigen, was mir schwer ist“ – so reagieren Anrufende nicht selten. Die erlaubte Anonymität und oft auch erst der Schutz durch die Nacht machen es manchen überhaupt nur möglich, sich zu öffnen. Angenommen werden, aufmerksame und einfühlsame Zuhörerinnen und Zuhörer zu finden ist für viele Anrufende schon der erste Schritt heraus aus ihren Problemen. „Das kann ich doch sonst niemandem erzählen!“ oder: „Es tut so gut, wenn mal jemand aufmerksam zuhört und nicht gleich mit Ratschlägen kommt oder von seinen eigenen Problemen erzählt!“ hören Mitarbeitende in der TS oft.

Dabei ist die TS oft Schnittstelle zwischen Menschen in Not und den unterschiedlichsten psychosozialen Hilfeinrichtungen.

Professionelle Beraterinnen und Berater und andere Beratungsstellen weisen nicht selten auf die TS, weil sie selbst an Wochenenden und in der Nacht nicht erreichbar sein können. Die TS ergänzt das psychosoziale Versorgungssystem durch eine deutschlandweite Tag- und Nachtpräsenz. Umgekehrt ist sie für ihre Klientel aber auch selbst auf die verschiedensten Angebote des psychosozialen Hilfenetzes angewiesen, weil Anrufende oft

Mitunter schwer – aber unverzichtbar!

weitergehende und professionelle spezielle Hilfe brauchen, nicht selten gezielt danach fragen.

Ausblick

„Wird es eines Tages einmal so weit sein, dass niemand mehr Probleme hat? Dann bräuchte es doch auch keine TS mehr“, fragte ein Jugendlicher nachdenklich. Er gehörte zu einer Gruppe Firm-Bewerber, die sich über die Arbeit und Angebote der TS informiert hatten. Nach seiner mutigen Frage waren alle erst einmal still, auch die, die dem Gespräch zuvor eher ein wenig gelangweilt gefolgt waren.

Groß ist die Sehnsucht danach, dass Schmerzen, Kummer und Leid ein für allemal aus dem Leben verbannt werden könnten. Wer kennt diese Sehnsucht nicht?

Doch unser Leben ist anders. Krisen können jeden betreffen, und alle müssen wir mehr oder weniger mit den verschiedensten Problemen fertig werden. Schmerz bewältigen und Trauer durchstehen – das sind Aufgaben, die das Leben jedem von uns stellt.

Die TS kann Kummer und Leid nicht aus der Welt schaffen. Aber sie kann mithelfen, Kummer abzubauen oder damit leichter umgehen zu können. Sie kann mithelfen, Krisen zu entwirren und nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen. Sie kann Menschen entlasten und zu neuem Lebensmut verhelfen. Und sie kann auch da, wo es scheinbar keine Hilfe mehr gibt, einfach da sein.

Da sein für andere, eine Weile mit ihnen gehen: Das klingt wenig. Aber es ist überhaupt nicht wenig. Und es ist oft schon Hilfe genug. Eigentlich ist es eine Ur-Aufgabe für die Menschen. Und es ist eine der Ur-Aufgaben von Kirche und für jeden Christen: Da sein für Menschen in Not. Da sein füreinander, weil Gott da sein will für die Menschen. Weil auch ER einer ist, der mitgeht. Da sein und mitgehen: das ist der Dienst der TS für alle Hilfesuchenden.

Er ist mitunter schwer, aber unverzichtbar!