

Der Stille eine Stimme: Der Personzentrierte Ansatz in der TelefonSeelsorge

Isabel Overmans

Zusammenfassung: Der Artikel behandelt das Selbstverständnis und das Wesen der TelefonSeelsorge am Beispiel der TelefonSeelsorge Freiburg und den Einfluss des Personzentrierten Ansatz in der Ausbildung von Seelsorgenden. Die Autorin erörtert insbesondere, wie kompatibel der Ansatz mit einer interkulturellen Offenheit ist. Abschließend berichtet sie von zwei prägenden Erfahrungen mit Anrufern.

Gemeinsamkeit Träger, Ehrenamtliche und Hauptamtliche zusammen und bieten ein niedrigschwelliges Hilfsangebot. Die TelefonSeelsorge bietet hilfesuchenden Menschen qualifizierte und vertrauliche Seelsorge und Beratung an, vorurteilsfrei und offen. Das Angebot der TelefonSeelsorge r/innen besteht im Zuhören und Klären, im Ermutigen und Mittragen, in der Unterstützung bei Entscheidungsfindung und im Hinweis auf spezifische Hilfsangebote. Sie macht Mut zum Leben und stärkt Menschen in ihrem Glauben und Hoffen.“

1. Das Selbstverständnis der TelefonSeelsorge

„Bevor Sie sich das Leben nehmen, rufen Sie mich an!“ Mit diesen Worten begann die Geschichte der TelefonSeelsorge (TS). Der britische Pastor Chad Varah schaltete am 5. Oktober 1953 eine Anzeige mit dem Text : „Before you commit suicide – ring me up“ und seiner Telefonnummer in einer Zeitung. Dem Berliner Pfarrer, Arzt und Psychotherapeuten Klaus Thomas fielen dieser Aufruf und die damit verbundene Initiative auf. Er richtete die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“ ein und schaffte so einen Anlaufpunkt für Menschen, die sich selber aufgegeben hatten.

Viele Menschen glauben, die TS berate nur suizidgefährdete Anrufer, doch das ist bei Weitem nicht so. Probleme und Krisen können Menschen in jeder Lebensphase treffen. Die ersten Telefonseelsorgenden in Berlin nannten sich „Telefonwächter“. In einem anrührenden Gedicht beschrieben sie ihr Selbstverständnis:

*Wir gewähren den Raum, die Zeit,
ein hörendes Ohr und eine menschliche Stimme
dem Dunkel, dem Schrecken, der Gewalt,
der Angst, der Schuld, der Klage,
dem Unabänderlichen, nicht Therapierbaren.
Wir wachen darüber wie treue Wächter,
dass diese Stimmungen
nicht untergehen im Getöse des Tages,
weil sie zutiefst menschlich sind,
weil sie um Gottes Willen gehört werden wollen
und weil Gott ein Begleiter unserer Tage und Nächte sein will.*

Schon 1957 einigte man sich auf den heutigen Organisationsnamen: „TelefonSeelsorge“. Dazu heißt es im Organisationshandbuch der TS Deutschland:

„Die Einrichtungen der TelefonSeelsorge in Deutschland sind Ausdruck der seelsorglichen Verantwortung der christlichen Kirchen für Menschen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen. An der Gestaltung des von ihnen getragenen Dienstes wirken in ökumenischer

2. Die Organisation der TelefonSeelsorge

Die TS ist Mitglied im Internationalen Verband für TelefonSeelsorge IFOTES mit Sitz in Genf. IFOTES hat Mitglieder aus 28 Ländern, die Inhalte der internationalen Zusammenarbeit sind in der sogenannten IFOTES-Charta vereinbart (www.ifotes.org). Die TS Deutschland umfasst ein Netzwerk von 107 unabhängigen Stellen, 8.000 ehrenamtlich Mitarbeitenden und 87 hauptamtlichen Leitungskräften. Die Mitgliedschaft in einem der beiden konfessionell gebundenen Dachverbände ist Voraussetzung für die Anerkennung als TS-Stelle. Damit verbunden ist die Aufnahme in den Routingplan der Telekom für die beiden Sondernummern 0800 / 111 0 111 und 0800 / 111 0 222.

Rund um die Uhr, anonym und kostenfrei, bieten die TS-Stellen Seelsorge und Beratung für Anrufe aus Festnetz und Mobilfunk sowie im Chat und per Mail unter einer gesicherten Internetverbindung.

Die Verantwortung für die einzelnen TS-Stellen liegt bei den jeweiligen Trägern.

Die TS Freiburg fußt im Wesentlichen auf der Arbeit ehrenamtlicher Mitarbeiter. Diese verpflichten sich, 16 Stunden Dienst pro Monat am Telefon zu leisten, davon sechs Stunden Nachtdienst oder entsprechend viele Chatdienste. Sie organisieren ihre Arbeit selbständig und sind während ihres Dienstes auf sich gestellt. In Notfällen kann die Leitung über Handy erreicht werden. Diese große Selbstständigkeit und Verantwortung erfordert eine sorgfältige Auswahl und Ausbildung der Mitarbeitenden sowie fortwährende Fortbildung und Supervision.

Zur Klientel zählen Menschen aller Altersgruppen. Jährlich verzeichnen wir etwa 25.000 Anrufe (bundesweit: 2,3 Millionen) rund um die Uhr sowie 500 Chats (bundesweit 6.000). Die letztere Zahl ist durch die geringe Zahl der Chat-Mitarbeiter bedingt. Da die 24-Stundenbereitschaft am Telefon zuerst gewähr-

leistet sein muss, gibt es zu wenig Mitarbeiter, die zusätzlich Chat anbieten. Mail bietet Freiburg nicht an, da dieser Bereich anderweitig abgedeckt ist.

Die Themen der Gespräche sind vor allem Vereinsamung, Familienprobleme, psychische Krankheit (Betroffene und Angehörige), Partnerprobleme, Suchtprobleme (Betroffene und Angehörige), Probleme im Beruf, Arbeitslosigkeit und viele andere.

3. Rahmenbedingungen der TelefonSeelsorge

Erst durch die Erfindung des Telefons im letzten Drittel des 19. Jahrhunderts und durch die rasante Verbreitung des Worldwide Web gegen Ende des 20. Jahrhunderts ist die Telefon- und Online-Seelsorge möglich geworden. Die TS hat im Laufe der Jahre Vieles unternommen, um die Erreichbarkeit zu verbessern. Große Schritte waren sicherlich die Einführung der Internet-seelsorge im Jahr 1996 und das Jahr 1997, als mit der ISDN-Technik auch die bundesweit kostenlosen Nummern 0800 / 111 0 111 beziehungsweise 0800 / 111 0 222 für alle TS-Stellen in Deutschland ermöglicht wurden. Die Technik bietet große Chancen der Kontaktaufnahme, gerade heute in einer Zeit der Individualisierung und der damit einhergehenden Vereinsamung sind diese Möglichkeiten der Seelsorge unersetzlich – insbesondere bei Menschen, die Angst vor persönlichen Kontakten haben oder die so verletzt sind, dass es ihnen nur noch möglich ist zu schreiben, weil sie sich schämen zu reden.

Dennoch möchte ich auch über einige Risiken und Schwierigkeiten der Technik sprechen: Bei aller Anonymität ist es wichtig, dass die Seelsorgenden lernen, den Menschen in seiner Not hinter der Technik wahrzunehmen, auch wenn sie nur die Stimme hören oder sogar nur das geschriebene Wort haben. Sie sind darauf angewiesen, auf die Prosodie (d. h. all die sprachlichen Eigenschaften, die über die Wortbedeutung hinaus durch Sprache übermittelt werden, z. B. Tempo, Intonation, Akzente, Lautstärke, Pausen, Atmung, Klang u. ä.) zu achten und zwischen den Zeilen zu lesen, Schwingungen wahrzunehmen und der eigenen Intuition zu vertrauen. Manche Situationen sind schwer auszuhalten – zum Beispiel wenn ein intensiver Beratungsprozess mit einem suizidalen Menschen plötzlich abbricht und die Seelsorgenden nicht wissen, ob die Technik ihnen einen Streich gespielt hat oder ob die Anrufenden oder Chatter den Kontakt bewusst beendet haben. Um die Anonymität der Anrufenden zu gewährleisten, gibt es eine Rufnummernunterdrückung, das bedeutet auch, dass die Ratsuchenden nicht einfach zurückgerufen werden können. Selbstverständlich können auch die Seelsorgenden den Chat und das Gespräch ablehnen, wenn sie sich missbraucht fühlen, zum Beispiel bei besonders aggressiven Menschen, zu denen ein Beziehungsaufbau nicht möglich ist, oder bei „Sexchattern oder -anrufern“. Dazu heißt es im Handbuch

der TS Deutschland: „Wenn Begegnen, Klären, Halt geben oder Begleiten nicht möglich ist oder wenn Grenzen und Würde der Mitarbeitenden verletzt werden, beendet TelefonSeelsorge den Kontakt“. In unserem anonymisierten Statistikblatt werden solche Kontakte unter: „Nicht Auftrag der TS“ dokumentiert. Die umfangreichen anonymisierten Statistikblätter eines jeden Seelsorgegesprächs (2015: 1.795.485 Anrufe) und eines jeden Mail- (21.998) oder Chatkontaktes (7.668) sind sicher ungewöhnlich im Rahmen von Seelsorgegesprächen. Die dort anonym erhobenen Daten könnten wichtige Aussagen über den Zustand und die Bedürfnisse eines großen Teils der Gesellschaft geben. Leider ist es den Verantwortlichen in der Leitung der TS noch nicht ausreichend gelungen, die Öffentlichkeit für die Themen und Nöte der Anrufenden zu interessieren.

Wir wissen nicht, ob wir die Anrufenden jemals wieder sprechen, darum steht bei der TS das „Hier und Jetzt“ im Vordergrund. Auch bei den Anrufenden, die sich in Dauerkrisen befinden, hilft vor allem die Fokussierung auf die Frage: „Was ist jetzt das Problem...? Was würde heute weiterhelfen?“.

Jeder besitzt heutzutage ein Telefon, ein Handy oder einen PC. Die Nutzung der alten und neuen Medien ist selbstverständlich. Kommunikationsmedien erhalten zunehmend den Status von Spielgefährten. Das bedeutet, dass dieses scheinbar unbegrenzte Angebot (für alles und alle, zu jeder Zeit, anonym) auf eine grenzenlose Nachfrage trifft, die qualitativ und quantitativ als Überforderung erlebt wird und mit den Mitteln der TS nicht mehr zu leisten ist. Nur 20 bis 30 Prozent derjenigen, die die beiden Nummern der TS anwählen, haben die Chance auf ein Gespräch. Die anderen landen auf einer Sprachplattform. Begrenzung ist notwendig! Es muss immer wieder durch die Mitarbeitenden am Telefon und im Chat deutlich gemacht werden, dass TS ein Angebot für jeden ist – in begrenztem Umfang, nicht für jedes Anliegen und nicht in jeder Situation. Darüber hinaus hat die holländische TS „Sensoor“ einen erfolgreichen Versuch gestartet, die Zahl der sogenannten „Megacaller“ (das sind solche Anrufenden, die täglich mehrfach von verschiedenen Apparaten die TS anrufen) zu begrenzen. Aufgrund der Anonymität kommt ein Beratungs- und Krisentelefon wie die TS hier an seine Grenzen. Gemeinsam sucht die TS in Deutschland hier nach Wegen für einen ethisch verantwortbaren Umgang.

4. Der Personzentrierte Ansatz in der Ausbildung und im multikulturellen Kontext der TelefonSeelsorge

Der Personzentrierte Ansatz unter Einbeziehung des pastoralpsychologischen Schwerpunktes ist die grundlegende Haltung in der täglichen Seelsorgearbeit. TS heißt: Menschen begleiten und darauf zu verzichten sie zu therapieren. Als Einrichtung der christlichen Kirche geben wir Menschen einen Raum, die aus der Gesellschaft und der Therapie gefallen sind, ohne sie zu patholo-

gisieren. Die Ausbildung zum TelefonSeelsorger gliedert sich in drei Hauptteile: Selbsterfahrung, Gesprächsführung und diverse andere Themen, die für die Arbeit am Telefon relevant sind. In jedem der drei Hauptteile ist die theologische Reflektion der verhandelten Themen grundlegend. Die Ausbildung umfasst 200 Zeitstunden.

Besonders die Erfahrungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anderer Kulturkreise im Rahmen des Auswahlgesprächs und der Ausbildung lassen immer wieder die Frage aufkommen, wie kompatibel der Personzentrierte Ansatz mit einer interkulturellen Offenheit ist. Mit seiner individualistischen Ausrichtung (vgl. Rogers, 1973) ist er der erste „Stolperstein“ im Kontakt mit einer Kultur, in der dem Individuum wenig Gewicht zukommt. Auch in unserer Ausbildung gibt es eine klare individualistische Ausrichtung. Gerade am Telefon steht der einzelne Anrufende mit seiner Geschichte, mit seinen Möglichkeiten und Grenzen im Mittelpunkt. Seelsorge für maximal 45 Minuten kann vor allem das Individuum begleiten und allenfalls durch systemisches Fragen die Umwelt einbeziehen und Hilfssysteme bewusst machen.

Ich betrachte es als Stärke des Personzentrierten Ansatzes im interkulturellen Dialog, dass zunächst der einzelne Mensch gesehen wird, so wie es auch die neueren Ansätze fordern, jenseits davon, dass Stereotypen bedient werden. Das Beachten von Regeln der nondirektiven Gesprächsführung wie im Personzentrierten Ansatz ist für eine gedeihliche Gruppenarbeit unverzichtbar – es stößt sich aber mit Formen der Kommunikation, wie sie von einigen anderen Kulturen gepflegt werden (Durcheinander-Reden, Unterbrechen, die Ältere gibt Ratschläge und wird gehört u. ä.). Dies gilt aber nicht nur für andere Kulturen, sondern muss von Jedem und Jeder immer wieder neu eingeübt werden.

Bei Gesprächsübungen mit dem Schwerpunkt „Empathie“ zeigt sich in der Ausbildung immer wieder, dass es bei Angehörigen fremder Kulturen eine andere Schwelle dessen gibt, was als Problem empfunden wird und die Werteskala oft eine andere ist. Hier hilft ein Ermutigen zum respektvollen Wahrnehmen des Eigenen und zum Erkunden des Fremden, um zu echter Empathie zu gelangen. Gerade auch die respektvolle Nachfrage um des Verstehens willen erweist sich oft als raumöffnend. Bisweilen ist es erschütternd zu sehen, wie der geforderte bzw. empfundene gesellschaftliche Kontext zu einer mangelnden „Unbedingten Wertschätzung“ (UBW) des Eigenen führt und diese wichtige Grundhaltung der Gesprächsführung freigelegt werden muss. Die UBW ist eine wichtige Säule des Personzentrierten Ansatzes. Ich habe den Eindruck, dass Auszubildende es durchaus als Befreiung erleben, im Rahmen der Gruppe zu ihrem Eigenen zu stehen.

Auch beim Thema „Kongruenz“ wird häufig deutlich, wie durch fehlgeleitete Anpassung erst gelernt werden muss, zum Eigenen

zu stehen – und sich auch als Anderer gegenüber dem Anrufer wahrzunehmen. Hinzu kommen andere Kommunikationsregeln. Das Thema Offenheit/ Direktheit wird nicht nur beispielsweise in der asiatischen Kultur anders bewertet (vgl. Hofstede, 2001). Hier wird wohl eine Differenz bleiben. Diese stellt aber nicht den Personzentrierten Ansatz infrage.

Insgesamt sind die Erfahrungen sowohl für uns als Leitung als auch für die Ausbildungsgruppe immer wieder herausfordernd und bereichernd. Wir müssen überprüfen, welche Grundhaltungen des Personzentrierten Ansatzes weiter ausgelegt werden können und welche modifizierbar sind bzw. wo dies nicht möglich ist. Hilfreich ist für uns bei allen Diskussionen um Unterschiede der Ansatz von Kunze, um im gegebenen Fall zu unterscheiden zwischen gesellschaftlichem, kulturellem und psychologisch/lebensgeschichtlichem Bedeutungskontext (vgl. Kunze, 2005). Auch wenn wir in der TS Freiburg mit unserer Dienstplangestaltung nicht garantieren können, dass ein Anrufer mit Migrationshintergrund auch einen solchen Seelsorger antrifft, hat schon die Anwesenheit und Mitarbeit einer Seelsorgerin mit Migrationshintergrund die Wachheit für das Thema Migration verändert. Sicher ist das nur ein erster Schritt, dem weitere folgen müssen: zum Beispiel Fortbildungen zum Thema „kultursensible Beratung“, Fortbildungen zum Thema „Ausländergesetzgebung“, Offenheit für weitere kulturell verschiedene Mitarbeiter und vieles mehr.

5. Prägende Erfahrungen in der TelefonSeelsorge Freiburg

Halb drei nachts, das Telefon klingelt – unüberhörbar und beharrlich. Verständlich, wenn man darüber erschrickt. Aber bei der TS ist es normal, wenn nachts das Telefon klingelt:

*„Ich brauch jemanden zum Reden. Ich stehe auf einem Turm.“
Die Stimme klingt jung.
„Wo stehen Sie?“, frage ich alarmiert und bin plötzlich hellwach.
„Auf dem Aussichtsturm und schaue ins Tal.“
„Brauchen Sie Hilfe?“
„Ich will nur reden“, sagt sie und schweigt.
Im Tal fahren Züge. Man hört es, ich werde unruhig.
„Worüber möchten Sie denn reden?“
Zögern und Schweigen, mehrere Versuche, schließlich ein „Es ist so schwer...“
Schließlich redet sie doch. Es ist erschütternd, was sie da ausbreitet. Die schlimmen Erinnerungen kommen wie Gespenster in der Nacht. Ich bin rat- und hilflos und habe plötzlich selber Angst vor all den Gespenstern. Ich will was tun ... und weiß doch, dass ich nichts tun kann und darf...
„Sie brauchen Hilfe“, sage ich, während mein Gehirn rast.
„Sie helfen mir doch schon! Reden verscheucht die Gespenster.“*

Ich frage sie, ob sie mit ihren Gespenstern reden kann. Sie erzählt von ihnen wie von alten Bekannten, und dann unterbricht sie, sagt „Gute Nacht“ und legt auf.

Fast eine Stunde ist vergangen: War es das jetzt? Hätte ich vielleicht doch ...?

Ich bleibe mit meinem Nichtwissen zurück.

Wie gut ist es dann, wenn uns doch überraschend meist Jahre später und anonym ein Brief wie dieser erreicht:

Liebe Mitarbeiter der TS!

Es ist bestimmt oft nicht leicht für Sie nicht zu wissen, wie geht es jetzt dem Anrufer? Wird sie/er überleben?!

Dank Ihnen lebe ich! Danke! Ich rief die TS an – mein zweites Zuhause. Es ging oft um Suizid und vieles mehr. Es gab Zeiten, da rief ich so oft an, dass ich die Mitarbeiter meist schon an der Stimme erkannte. „Familie“ in der Einsamkeit. Gezwungen zum Schweigen, um nicht in ... zu landen. Mitarbeiter, die mir helfen zu überleben: „Morgen habe ich wieder Dienst“. Bei der TS konnte ich reden. Damals hing mein Leben am „seidenen Faden“. TS als Lebensretter. Ich bin Ihnen so dankbar, dass Sie es verhinderten, dass ich mein junges Leben wegwarf. Damals pendelte ich zwischen Klinik (Intensivstation, Psychiatrie), Wohnheim, betreutem Wohnen hin und her. Keine Aussicht auf Besserung. Jetzt fahre ich Auto, lebe allein in meiner Wohnung, habe eine abgeschlossene Berufsausbildung ... Ich bin stabiler

als früher, Krisen löse ich nicht mehr mit Suizid. Ich bin nicht mehr vom Suizid bedroht. Ich lebe (damals beherrschte mich der Suizid).

Sie werden immer ein Teil meines Lebens bleiben, eine schöne positive Erinnerung. Mir fehlen die Worte, meine Freude und Dankbarkeit auszudrücken.

Machen Sie weiter, geben Sie nicht auf, es lohnt sich. Gott ist bei Ihnen, Gott segne Sie!

Literatur:

Hofstede, Geert (2001). *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organisations Across Nations*. London, Neu Dehli: Sage.

Kunze, Norbert (2005). Interkulturelle psychologische Ehe-, Familien- und Lebensberatung und interkulturelle Kompetenz. In: *Blickpunkt EFL-Beratung*.

Rogers, Carl R. (1973). *Die klient-bezogene Gesprächstherapie*. München: Kindler.



Isabel Overmans, Stellvertretende Leiterin der TelefonSeelsorge Freiburg, Pfarrerin, Supervisorin (DGfP)