

Immer Anschluss unter dieser Nummer: Die Telefonseelsorge

Dossier
Juni 2016



3/2016

Position

Liebe Leserin, lieber Leser,

in regelmäßigen Abständen untersucht die Diakonie ihren Bekanntheitsgrad. „Welche Arbeitsfelder der Diakonie“, so wird da gefragt, „kennen Sie?“ Die Ergebnisse sind für uns alle überraschend. Zuerst genannt werden nicht die klassischen Arbeitsfelder der Diakonie wie die Altenhilfe, die Kinder- und Jugendhilfe oder die Behindertenhilfe. Auf den vordersten Plätzen landet, gemeinsam mit der Bahnhofsmission, die Telefonseelsorge.

Woran das genau liegt? Vielleicht, weil die Telefonseelsorge überall gleich heißt, von überall erreichbar ist und das unter der immer gleichen Nummer? Eine Marken-, Namens- und Logovielfalt wie in anderen Bereichen gibt es hier jedenfalls nicht.

Vielleicht liegt es aber auch an etwas anderem: Das Angebot der Telefonseelsorge ist nicht nur niederschwellig – nur einen Anruf entfernt –, es richtet sich an wirklich alle Men-

schen, und nicht nur, wie viele andere Dienste der Diakonie, an eine bestimmte Zielgruppe. Und es ist ein Angebot, das auch tatsächlich jeder und jede einmal brauchen kann. Denn das Gefühl, nicht mehr weiter zu wissen, dürfte wirklich jedem Menschen bekannt vorkommen.

Die Gründer und Gründerinnen der Telefonseelsorge werden dies vor sechzig Jahren kaum im Sinn gehabt haben. Ihnen ging es primär um die Hilfe für Suizidgefährdete. Mittlerweile ist das Themenspektrum weitaus größer - ebenso wie die hohe Beratungskompetenz der zahlreichen Ehrenamtlichen, denen ich für ihren Einsatz nicht oft genug danken kann.



Michael Bammessel
Präsident der Diakonie Bayern



Hilfe seit 60 Jahren

Die Geschichte der Telefonseelsorge

1953

In London entsteht das erste Hilfetelefon für Suizidgefährdete.

1956

Erste deutsche Telefonseelsorge-Stelle in Berlin

1960

Gründung der „Evangelischen Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür e.V.“

1965

Gründung der „Katholischen Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür e.V.“

1978

Bundesweit einheitliche Rufnummern (11101 und 11102)

1990

Entstehung von Telefonseelsorgestellen in den neuen Ländern

1995

Einführung von Chat und E-Mails in die Beratungsarbeit

1997

**Bundesweit einheitliche und kostenfreie Rufnummern
0800 - 111 0 111 und
0800 - 111 0 222**

Immer Anschluss unter dieser Nummer!

Birgit Löwe

Telefonseelsorge ist unmittelbare Hilfe für Menschen in akuten Krisen. Gleichzeitig hat die Telefonseelsorge auch eine sozialpolitische Dimension. Diese beschreibt Birgit Löwe, Fachvorständin der Diakonie Bayern.

Die Zahlen sind beeindruckend: 2015 gab es in Bayern 1.110 Ehrenamtliche, die 222.094 Anrufe an 17 bayerischen Telefonseelsorge-Stellen entgegen nahmen. Die Telefonnummern 0800 111 0 111 und 0800 111 0 222 sind rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr erreichbar, aus allen Netzen und immer, dank der deutschen Telekom, kostenlos. Jeder Mensch kann hier anrufen unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Religionszugehörigkeit.

Die Themen der Anrufenden sind dabei so vielfältig wie das menschliche Leben selbst:

Einsamkeit und das Gefühl unerwünscht zu sein, ist die schlimmste Armut.

Mutter Teresa

Einsamkeit, kritische Lebensereignisse, Suizidgedanken, psychische Erkrankungen bis hin zu Partnerschafts- oder Erziehungsproblemen.

Doch wir würden die Telefonseelsorge und das, was sie leistet, verkennen, wenn wir sie „einzig“ als Krisentelefon für Menschen in kritischen Lebenssituationen beschreiben würden. Denn sie ist mehr: Sie gehört neben der aufsuchenden Streetworkarbeit zu den niederschwelligsten Beratungsangeboten überhaupt. Man braucht keinen Termin, kein

Formblatt, nicht einmal eine Tür, durch die man hindurchgehen muss. Sie ermöglicht unmittelbare und schnelle Hilfe.

Gleichzeitig dient sie – aufgrund ihrer Kooperation mit anderen Beratungsstellen – auch als Clearingstelle. Wer bei der Telefonseelsorge anruft, erhält hier neben der Soforthilfe bei Bedarf auch immer Informationen über andere spezialisierte Beratungsangebote.

Damit hat die Telefonseelsorge gleichzeitig eine weitere Funktion: Sie gilt als Seismograf bzw. Frühwarnsystem für gesellschaftliche Entwicklungen und Problemstellungen. Lange bevor Sozialwissenschaftler/innen oder Medien Trends aufgreifen und zum Gegenstand ihrer Arbeit machen, merken die Mitarbeitenden in der Telefonseelsorge, „was geht“, was gerade aktuell ist.

Daneben aber zeichnet sich die Telefonseelsorge noch durch zwei weitere Besonderheiten aus, die sie innerhalb der sozialen Landschaft in Deutschland zu etwas Außergewöhnlichem machen: Es handelt sich um ein Angebot, das fast ausschließlich von Ehrenamtlichen getragen wird. Gewiss, die Leitung der Stellen, das sind Hauptamtliche. Die Gespräche mit den Anrufenden aber führen fast ausschließlich Ehrenamtliche. Ihr Einsatz

kann nicht hoch genug geschätzt werden. Allein die Ausbildung zur Telefonseelsorgerin bzw. zum Telefonseelsorger dauert Monate. Hinzu kommen die Inhalte der Gespräche, die auch erfahrene Mitarbeitende immer wieder mitnehmen. Auch aus diesem Grund sind neben einer gründlichen Ausbildung kontinuierliche Fortbildung sowie regelmäßige Supervision unabdingbar.

Zweitens: Bei der Telefonseelsorge handelt es sich um ein Angebot, das von einer organisations- und konfessionsübergreifenden Partnerschaft getragen wird und lebt. Auf evangelischer Seite sind die Evangelische Kirche und ihre Diakonie beteiligt, auf katholischer Seite sind es die katholische Kirche und die Caritas. In ökumenischer Partnerschaft werden die meisten Telefonseelsorgen in Bayern gemeinsam getragen. Beteiligt sind die Kirchen nicht zuletzt darum, weil Telefonseelsorge immer an der Schnittstelle von Beratung und Seelsorge stattfindet.

Ist deswegen alles gut? Nein. Auch die Telefonseelsorge ist unterfinanziert. Sie hängt ab von den Mitteln der beiden Kirchen und ihrer Verbände, von Spenden und nicht zuletzt davon, dass die Telekom als technischer Partner die Kosten für die Netze übernimmt. Das kann nicht hoch genug geschätzt werden. Aber:

Eine sichere und dauerhafte Finanzierung sieht anders aus. Trotz der vielen Ehrenamtlichen: Telefonseelsorge verursacht auch Kosten. Die Hauptamtlichen müssen ebenso bezahlt werden wie die Aus- und Fortbildung und die Begleitung der Ehrenamtlichen.

Die Rolle der Telefonseelsorge, die von vielen aus der Praxis auch als „das Schließen von Versorgungslücken“ beschrieben wird, sollte darum auch der öffentlichen Hand eine angemessene Finanzierung wert sein. Sonst schwebt über der haupt- und ehrenamtlichen Arbeit der Stellen auch weiterhin das Damoklesschwert der Unterfinanzierung. Und das, obwohl der Bedarf an diesem Angebot kontinuierlich steigt.

Und in der Zukunft? Die neuen Medien verändern auch die Telefonseelsorge. Die flächendeckende Verbreitung der Mobiltelefone ermöglicht – Gott sei Dank – Anrufe von nahezu jedem Ort und zu jeder Zeit. Gleichzeitig spielen die Online-Angebote eine immer größere Rolle. Beratung findet längst auch im Chat oder in Form von Mails statt, und niemand kann voraussagen, welche anderen Online-Angebote in den kommenden Jahren Einzug in die Arbeit der Telefonseelsorge halten werden.

Sicher ist aber auch: Völlig unabhängig von den technischen Möglichkeiten ist die Telefonseelsorge ein Angebot, das es auch in Zukunft geben muss. Immer wieder werden Menschen in akuten kritischen Lebenssituationen schnell und unkompliziert Hilfe brauchen. Und sie sollen sie bekommen. Mit einem Klick, mit einem Anruf.

Bis die Drähte glühen

Ein Gespräch mit Praktikerinnen

Wie schaut die alltägliche Arbeit der Telefonseelsorge in Bayern aus? Welche Herausforderungen erwarten die Verantwortlichen für die Zukunft? Dorothea Zugehör (57), Systemtherapeutin und Supervisorin, ist seit zehn Jahren hauptamtlich verantwortlich für die Telefonseelsorge der Diakonie Traunstein. Susanne Röhner (57), Dipl.-Theologin mit therapeutischer Zusatzausbildung, leitet die ökumenisch getragene Telefonseelsorge in Bamberg.

Wie viele Telefonate haben Sie denn heute schon geführt?

Röhner: Ich selber führe die Telefonate nur selten, das machen die Ehrenamtlichen.

Zugehör: Ich bin auch nicht am Telefon. Ich bin im Hintergrund, den Telefondienst machen die Ehrenamtlichen fast ganz allein. Das sind etwa 35 Gespräche pro Tag. Allerdings habe ich natürlich auch selbst die Ausbildung gemacht, und habe praktisch in der Telefonseelsorge gearbeitet.

Was machen dann die Hauptamtlichen?

Röhner: Die Hauptamtlichen sind in der Regel dafür da, einen guten Arbeitsrahmen zu gewährleisten. Wir werben Mitarbeitende, wir bilden sie aus, was relativ umfangreich ist, wir sorgen für begleitende Supervision, wir sorgen für Fortbildung und wickeln im Grunde das Büro ab.

Zugehör: Ich kümmere mich um den Dienstplan, darum, dass die Ehrenamtlichen eine Ansprechperson haben, und um die Supervisionen – kurz, um die Rahmenbedingungen, damit die Ehrenamtlichen gut arbeiten können.

Röhner: Ich mache hin und wieder aber auch Dienst am Telefon, ich mache in der Regel einmal im Monat einen Nachtdienst.

Die Freunde, die man um vier Uhr morgens anrufen kann, die zählen.

Marlene Dietrich

Gehört das zum Stellenprofil oder geht es darum, den Kontakt zur Praxis nicht zu verlieren?

Röhner: Bei mir gehört es zum Stellenprofil, aber zudem finde ich den Kontakt zum Alltag meiner Mitarbeitenden sehr wichtig. Ich halte das auch für richtig.

Wenn ich ehrenamtlich in der Telefonsorge arbeiten möchte – was muss ich mitbringen?

Zugehör: Sie müssen mindestens 27 Jahre alt sein, und ansonsten einen gesunden Menschenverstand haben. Und selbst in keiner akuten Krise sein, weder gesundheitlich oder psychisch.

Röhner: Sie müssen keine fachlichen Vorkenntnisse mitbringen, wir haben aber trotzdem natürlich immer wieder Leute, die ein bisschen vom Fach sind, aber das ist keine Voraussetzung. Man muss einige menschliche Fähigkeiten mitbringen, die man auch nicht unbedingt erlernen kann: Einfühlungsvermögen und Sensibilität. Aber auch Toleranz. Man muss ein toleranter Mensch sein, denn es sind schon auch manchmal wilde Dinge, die einem da begegnen.

Zum Beispiel?

Röhner: Wir haben beispielsweise Sex-Anrufe, die man dann sortieren muss: Ist es ein ernsthaftes Problem oder ist es nur ein Sex-Anrufer. Wenn man da sehr bigott wäre, dann täte man sich schwer damit. Toleranz ist aber auch deswegen wichtig, weil es ganz unterschiedliche Lebensentwürfe gibt. Ein großer Teil meiner Mitarbeitenden sind gläubige Christen. Aber das kann man bei den Anrufenden natürlich nicht voraussetzen, die sind ganz anders aufgestellt. Und damit muss man natürlich umgehen können.

Und nun zerfließt die Seele in mir, Tage des Elends halten mich fest.

Hiob, 30,16

Was lerne ich in der Ausbildung?

Zugehör: Es gibt ein Aufnahmegespräch und dann läuft ein einjähriger Ausbildungskurs. Erst wenn der durchlaufen ist, kann man den aktiven Dienst in der Telefonseelsorge übernehmen.

Röhner: Wir machen zunächst viel Selbsterfahrung. Dann geht es um Gesprächsführung, mit vielen Fallbeispielen aus unseren Diensten. Dann gibt es Themenabende zu Themen, die in der Beratung eine besondere Rolle spielen, wie z. B. Suizid.

Darf jeder mitmachen?

Röhner: Nein. Wenn ich beim Vorstellungsgespräch den Eindruck habe, dass es sich um einen Menschen handelt, der persönlich zu sehr mit sich beschäftigt ist, der zu sehr belastet ist, dann sage ich in der Regel ab.

Was treibt die Menschen an, die bei Ihnen mitarbeiten?

Röhner: Zu einem großen Teil sind es Menschen, die Interesse an anderen Menschen haben, gerne helfen, die beitragen möchten, dass Leben gelingt. Menschen, die gerne mit anderen Menschen in Kontakt treten. Wenn das nicht reflektiert wird, kann das aber natürlich auch zum Helfersyndrom werden.

Eine einjährige Ausbildung für eine ehrenamtliche Tätigkeit ist ja nicht von schlechten Eltern ...

Zugehör: Das stimmt. Aber die Ehrenamtlichen nehmen ja auch viel für sich mit, und das bestätigen sie mir auch immer wieder. Sie sagen, sie lernen so viel über Gesprächsführung, über gesellschaftliche Zusammenhänge, über Hilfsangebote, über Themen wie Mobbing oder Zivilcourage, über psychische Krankheiten, über Suizid, über Trauer, über Trost und, und, und ...

Es ist schlimm, erst dann zu merken, dass man keine Freunde hat, wenn man Freunde nötig hat.

Plutarch

Es geht also nicht nur darum, anderen zu helfen?

Zugehör: Auch. Aber nicht nur. Es muss ausgewogen sein. Sonst macht man es nicht lang.

Die landläufige Vorstellung von Telefonseelsorge dürfte sein: Ich rufe an, wenn ich mich umbringen will. Tatsächlich dürfte das Themenspektrum doch größer sein, oder?

Röhner: Zunächst: Suizid ist schon ein Thema bei uns. Bei vier bis fünf Prozent der Anrufer geht es zumindest am Rande um Selbstmordgedanken. Das müssen zwar keine Krisen sein, aber das gibt es. Aber alles andere sind Themen von A – Z. Die häufigsten Themen sind Ehe- und Partnerschaftskonflikte, gefolgt von psychischen Erkrankungen, und das dritte Thema sind Konflikte innerhalb der Familie, etwa mit Kindern.

Zugehör: Die Telefonseelsorge ist als Suizidprävention vor sechzig Jahren entstanden. Mittlerweile haben wir ein viel breiteres Themenspektrum, auch wenn Suizid immer ein Thema ist. Manche Menschen möchten auch einfach nur hören, dass sie etwas gut gemacht haben – es ist Begleitung in allen Lebenslagen.

Können Sie einen Trend bei den Themen feststellen?

Röhner: Die Einsamkeit bis hin zu Isolation von Menschen nimmt zu. Wir haben deutlich mehr solcher Fälle als noch vor zehn Jahren. Auch die Zahl der psychisch Kranken hat zugenommen.

Zugehör: Das kann ich bestätigen. Einsamkeit und Sprachlosigkeit haben zugenommen.

Was meinen Sie mit Sprachlosigkeit?

Zugehör: Sprachlosigkeit in den Alltagsbezügen. Dass über die wichtigen Dinge tatsächlich nur wenig gesprochen wird. Oder dass die Menschen eben zunehmend weniger Beziehungen haben, in denen ein wirklicher Austausch möglich ist.

Wir haben in den letzten Jahren einige Einschnitte im Sozialen gehabt – da war die Einführung von Hartz IV, die steigende Zahl von Geflüchteten – spielt die Tagespolitik eine Rolle in Ihrer Arbeit?

Röhner: Natürlich gibt es eine Zahl von Anrufern, die – zum Teil auch berechtigt – das Gefühl haben, im Leben zu kurz gekommen zu sein. Die schimpfen natürlich sehr auf Hartz IV, die schimpfen sehr auf Ausländer, weil sie denken, man würde ihnen etwas wegnehmen.

Welche Rolle spielt die Telefonseelsorge denn im sozialpolitischen Gesamtgefüge?

Zugehör: Wir schließen eine Versorgungslücke besonders bei psychisch kranken Menschen. Wenn alle anderen Stellen, Büros und Praxen Feierabend haben – wir sind immer noch da. Und wir erleben es auch oft, dass wir Menschen einfach durch die Nacht helfen, bei denen Angst oder Schmerzen so groß sind, dass sie es alleine nicht durch die Nacht schaffen würden. Oft sagen sie sogar, der Therapeut oder die Ärztin hätten vorge schlagen, dann die Telefonseelsorge anzurufen.

Röhner: Wir verorten uns zwischen Seelsorge und Beratung. Es ist immer eine leichte Gratwanderung zwischen diesen beiden Bereichen. Wir sind in kirchlicher Trägerschaft. Aber eben ein Angebot für alle Menschen in Krisensituationen, das 24 Stunden erreichbar ist. Und wir vermitteln dann an Fachleute weiter. Allerdings gibt es da keine Zahlen, da wir keinen direkten Kontakt herstellen, wir geben nur die Adressen weiter.

Wie sieht die Zukunft der Telefonseelsorge aus?

Röhner: Immer mehr Stellen bieten Online-Beratung an, und das wird zunehmen. Allein schon, um auch junge Menschen zu erreichen. Allerdings ist das eine Frage der Kapa-

zitäten: In welchen Ballungszentren leben sie? In Großstädten tun sich Telefonseelsorgen natürlich leichter, einhundert Ehrenamtliche zu gewinnen. In kleineren Städten ist das nicht einfach. Ich muss mit siebzig, achtzig Mitarbeitenden zurechtkommen. Und auch die Finanzierung der Hauptamtlichen spielt eine Rolle. Auch in Zukunft.

In all meinem Elend ist das mir der Trost,
dass dein Wort mich wieder belebt.

Psalm 119,50

Zugehör: Die Situation der Ehrenamtlichen ist gut. Es kommen immer wieder welche, die sich für die Telefonseelsorge interessieren. Der Bedarf nach dem gesprochenen Wort – trotz aller neuen Entwicklungen, wie etwa Chat, was ja auch gut ist –, den wird es immer geben.

Das wird so bleiben?

Zugehör: Da kann ich keine Prognose geben. Aber ist das nicht eine originäre Aufgabe der Kirche – wofür ist Kirche sonst da?



Kostenfreie Bilder

Hier können Sie die druckfähigen Daten (300dpi, CMYK) sowie die bisherigen Dossiers herunterladen:
<https://www.diakonie-bayern.de/kampagnen-messen-veranstaltungen/jahresthema-1516-die-diakonie-in-bayern-die-sozialexpertin/das-dossier.html>




Bei einer Veröffentlichung bitten wir um den Bildhinweis: „Bild: Diakonie Bayern“.



Die Telefonseelsorge in Bayern

Standorte



-  **Telefonseelsorge-Stellen in ökumenischer Trägerschaft**
-  **Telefonseelsorge-Stellen in diakonischer Trägerschaft**
-  **Telefonseelsorge-Stellen in katholischer Trägerschaft**

Zahlen und Grafiken

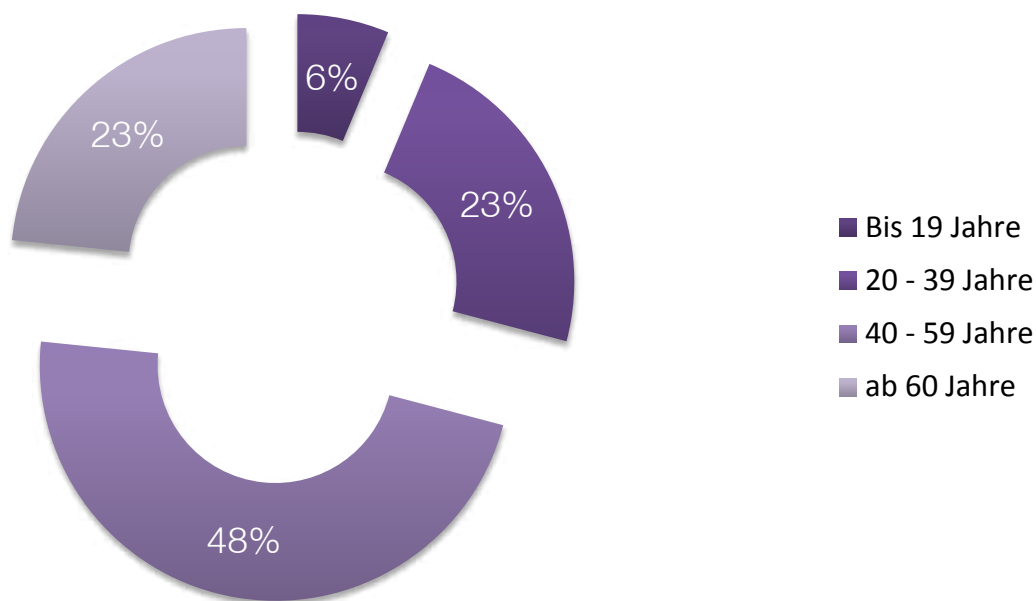
Die Telefonseelsorge in Bayern im Jahr 2015

222.094 Anrufe

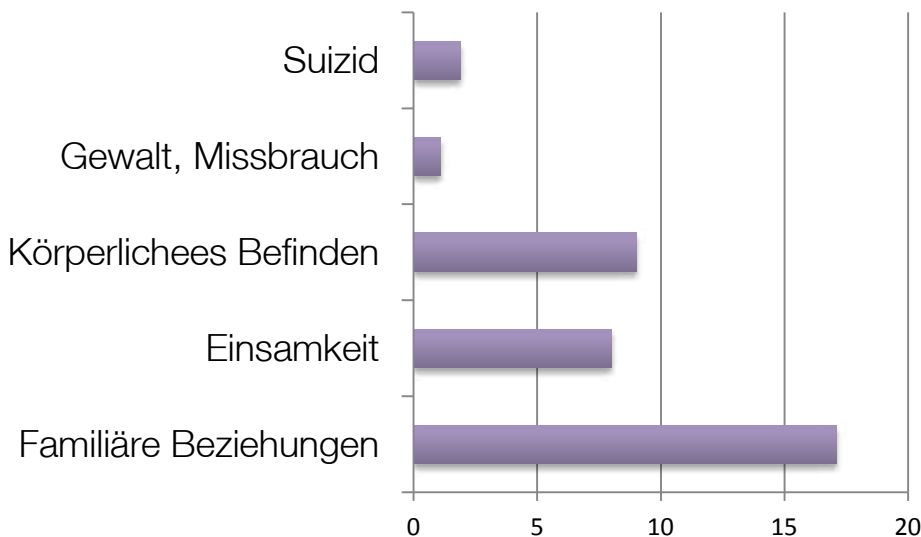
1.110 Ehrenamtliche

17 Telefonseelsorgestellen

Altersverteilung der Anrufenden 2015*



Themenverteilung in 2015*



*Quelle: www.Telefonseelsorge.de. Diese Angaben beziehen sich auf das Bundesgebiet.

Ich mache es, weil ...

Warum engagieren sich Menschen in der Telefonseelsorge? Wir haben drei Ehrenamtliche nach ihren Motiven befragt.

Manchmal braucht jeder Mensch jemanden der da ist, wenn man einsam ist, der zuhört, wenn das Herz überläuft, der hilft den Blick zu klären, wenn die Gedanken endlos kreisen, der es mit aushält, wenn die Verzweiflung zu groß ist ...

Ich hatte in den schweren Stunden meines Lebens immer einen Begleiter an meiner Seite, das macht mich dankbar und demütig. Andere haben niemand und deshalb arbeite ich ehrenamtlich in der Telefonseelsorge.

Astrid, seit einem Jahr bei der Telefonseelsorge

Ich wollte neben meinem eher technischen Beruf (IT-Manager) noch etwas anderes machen. Da ich wusste, dass ich nach dem Berufsleben am Chiemsee wohnen werde, habe ich mir gleich Rosenheim für die Ausbildung ausgesucht und ich bin von München gependelt. Das hat erste Kontakte hergestellt und mit meiner Ausbildungsgruppe (obwohl keiner mehr davon aktiv ist) und Supervisorin bin ich immer noch befreundet.

Für mich ist wichtig, auch andere Seiten von Lebensformen kennenzulernen. Nicht alle haben das Glück, das Geschick, die Möglichkeit oder Fähigkeit, mit ihren Schicksalsschlägen fertig zu werden. Aber ich habe erfahren, dass es auch Situationen gibt, in die man unverschuldet in Not kommt und alleine nicht rauskommt. Wenn ich da beistehen kann, dann mach ich das weiter.

Christine, seit 21 Jahren bei der Telefonseelsorge

Ich bin seit einigen Jahren im Ruhestand und habe in meinem Leben sehr viel an Zuwendung und Interesse von Anderen erfahren. Dies hat mich veranlasst, auch anderen etwas von meiner Zeit und meiner Erfahrung zurückzugeben. Ihnen zuzuhören, wohlwollend zu begegnen und von meinen persönlichen Erfahrungen im Kontakt zu vermitteln. Der Kontakt, auch wenn er anonym ist, bereichert mein Dasein und mein Leben.

Jürgen, seit zehn Jahren bei der Telefonseelsorge

Ansprechpartner/innen

Elisabeth Simon

Schwangerschafts-, Ehe-, Familien-,

Lebens- und Erziehungsberatung Telefonseelsorge

Pirckheimerstr. 6

90408 Nürnberg

Tel: 0911 9354 312

PC-Fax: 0911 9354 34 312

Fax: 0911 9354 309

Impressum

Dossier 3/2016

Herausgeber:

Diakonisches Werk Bayern

Pirckheimerstraße 6

90408 Nürnberg

t 0911 93 54 0

f 0911 93 54 215

info@diakonie-bayern.de

www.diakonie-bayern.de

www.facebook.com/DiakonieBayern

www.twitter.com/DiakonieBayern

Redaktion: Daniel Wagner

Mitarbeit: Elisabeth Simon

Alle hier abgedruckten Texte, Bilder und Grafiken dürfen ganz oder auch in Teilen kostenfrei für Veröffentlichungen genutzt werden. Wir freuen uns über eine Quellenangabe sowie über ein Belegexemplar.