

„Hab ich dein Ohr nur, find ich schon mein Wort!“ (Karl Kraus) Das Phänomen Telefonseelsorge und die Kunst des Zu-Hörens

Franziska Weidinger (Mattersburg)

Der Begriff „Telefonseelsorge“ ist in Europa im deutschsprachigen Raum relativ gut bekannt. Viele kennen ihn, allerdings stellt sich beim Nachfragen häufig heraus, dass die Vorstellung davon, was Telefonseelsorge ist, wenig mit der Realität zu tun hat. „Da kann man anrufen, wenn man Selbstmord machen will“ ist oft zu hören, und: „Das ist von der Kirche, da sitzen lauter Priester oder geistliche Schwestern am Telefon, die einem helfen wollen auf den ‚richtigen‘ Weg zu kommen.“ Während die einen, die der Kirche nahe stehen, trotz Unkenntnis voll Respekt und Hochachtung über die Telefonseelsorge reden, gibt es die andere Gruppe von Menschen, die im besten Fall eher milde und fast nachsichtig lächelnd auf dieses Thema reagieren. Allein der Wortteil Seelsorge bringt viele sofort auf Distanz. Auf die dadurch ausgedrückte Nähe zu einer Kirchengemeinschaft wird mit Skepsis reagiert und manchmal sogar mit etwas Verachtung im Sinne von: „Was soll das denn schon sein? Professionelle Telefonberatung kann doch dort sicher nicht stattfinden!“ Ich selbst habe viel Verständnis für diese Reaktionen, denn so ähnliche Gedanken wie die letztgenannten sind auch mir durch den Kopf gegangen, als ich mich nach langem Suchen in den späten 1990er Jahren im Rahmen der psychotherapeutischen Ausbildung nach einem geeigneten Praktikumsplatz bei der Telefonseelsorge meldete, die damals diesbezüglich zu den ganz wenigen Anbietern im Burgenland zählte. Voller Vorurteile gegenüber diesem Praktikumsplatz erlebte ich

kurze Zeit später eine große Überraschung: Ich wurde eine begeisterte Anhängerin und Leiterin der Telefonseelsorge und Onlineberatung der Katholischen und Evangelischen Kirche Burgenland! Seither sind 17 Jahre vergangen und die Begeisterung ist geblieben.

Im folgenden Beitrag möchte ich nun die Möglichkeit bieten, die Telefonseelsorge kennen zu lernen.¹ Ausgehend von der Entstehung und Entwicklung der Telefonseelsorge spannt der nun folgende Beitrag den Bogen über das konkrete Arbeiten am Telefon bis hin zu ihrem Stellenwert in der psychosozialen Landschaft im Besonderen und in der Gesellschaft allgemein. Darüber hinaus versuche ich der Frage nachzugehen, auf welche Weise meine Erfahrungen in der Telefonseelsorge meine psychotherapeutische Arbeit als Gestalttheoretikerin beeinflusst und geprägt haben.

Entstehung und Entwicklung

Alles begann in Großbritannien. Man schrieb das Jahr 1953, als in London ein anglikanischer Geistlicher namens Chad Varah aus Bestürzung über die große Anzahl von Selbstmorden ein Inserat in „The Times“ aufgab mit dem Text: „Bevor du dir das Leben nehmen willst, ruf mich an!“ Das Vorhaben von Varah, einen geschützten Raum anzubieten, in dem Menschen im Schutze der Anonymität über Suizidgedanken reden können ohne

¹ Obwohl wir seit 2006 auch Onlineberatung anbieten, geht es in dieser Arbeit ausschließlich um die Telefonberatung, da eine zusätzliche Auseinandersetzung mit der Onlineberatung den Rahmen sprengen würde.

Zusammenfassung

Lange Zeit wurde die Arbeit in der Telefonseelsorge ohne ihre Möglichkeit zur persönlichen Begegnung in Fachkreisen nicht sehr ernst genommen. Die rasante Entwicklung im Internet hat es mit sich gebracht, dass psychotherapeutische und psychologische Beratungen im Netz mittlerweile als professionelle Angebote für Klienten anerkannt werden. Dieser Umstand führte zu einer Aufwertung der Arbeit in der Telefonseelsorge, denn immerhin besteht dabei - im Gegensatz zum geschriebenen Wort - die Gelegenheit, unmittelbar auf Gehörtes und Wahrgenommenes zu reagieren. Im vorliegenden Beitrag versucht die Autorin basierend auf ihrer langjährigen Erfahrung aufzuzeigen, welche Möglichkeiten eine telefonische Beratung aufweist, aber auch an welche Grenzen sie stößt. Ausgehend von der Entstehung und Entwicklung der Telefonseelsorge wird das konkrete Arbeiten vorgestellt und was es heißt, aktiv zu-zuhören. Darüber hinaus erfolgt eine Auseinandersetzung mit dem Stellenwert der Telefonseelsorge in der psychosozialen Landschaft im Besonderen und in der Gesellschaft allgemein. Abschließend geht die Autorin der Frage nach, auf welche Weise sie von ihren Erfahrungen in der Telefonseelsorge in ihrer psychotherapeutischen Arbeit als Gestalttheoretikerin beeinflusst und geprägt worden ist.



fürchten zu müssen, sofort mit der Verständigung der Polizei oder eines Rettungsdienstes konfrontiert zu werden, war revolutionär und mutig. Und Varah war mutig. Ihm ging es um Mitmenschlichkeit, um das bedingungslose Dasein für andere ohne Kompromisse. Die Würde des einzelnen Individuums zu achten und zu respektieren stand dabei im Vordergrund, ebenso das Anliegen, Menschen in ihrem So-Sein ernst zu nehmen. Das Ergebnis seines Inserats war eine Flut von Anrufen, und zwar nicht nur von Menschen, die sich das Leben nehmen wollten, sondern auch von Personen, die über ihre Verzweiflung, Einsamkeit und innere Not sprechen wollten. Varah war für alle da, organisierte sich Unterstützung und gründete sozusagen die erste Telefonseelsorge. Und obwohl das Angebot aufgrund der allgemeinen Nachfrage sehr rasch ausgeweitet wurde, ist die ursprüngliche Idee in den Köpfen der Menschen geblieben. Das zeigt sich bei Anrufern², die gleich zu Beginn eines Gesprächs die vorsichtige Frage stellen: „Darf ich mit Ihnen reden, auch wenn ich nicht an Selbstmord denke?“ Für die Telefonseelsorge wird damit immer wieder deutlich, wie groß nach wie vor der Bedarf an

Aufklärung über ihr Angebot ist, im Sinne von: „Sie müssen nicht auf der Brücke stehen, um die Telefonseelsorge anrufen zu dürfen!“

Einrichtungen der Telefonseelsorge gibt es mittlerweile auf der ganzen Welt. Sie tragen die verschiedensten Namen, wie zum Beispiel „Samaritans“ in Singapur, „telefonico amico“ in Italien oder eben „Telefonseelsorge“ in Österreich und Deutschland. Allen gemeinsam ist, dass sie Mitglieder des internationalen Dachverbandes IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services) sind. Als Träger fungieren teilweise kirchliche Organisationen, aber auch unabhängige Vereine und Arbeitsgemeinschaften. Die Grundsätze der Telefonseelsorge lauten: Vertraulichkeit, Anonymität bezogen auf die Anrufer, aber auch auf die Mitarbeiter und kompromisslose Wertschätzung bzw. Respekt allen Personen gegenüber, gleichgültig welchen religiösen, politischen oder ideologischen Gruppierungen sie angehören.

In Österreich ist die Telefonseelsorge in jeder Landeshauptstadt mit der offiziellen Notrufnummer 142 (ohne Vorwahl) kostenlos rund um die Uhr erreichbar. Der

Aufenthaltort des Anrufers bestimmt die Routung zu der entsprechenden Landeshauptstadt des jeweiligen Bundeslandes. In jeder Stelle machen ca. 80–150 ehrenamtliche Mitarbeiter abwechselnd Dienst am Telefon. Der Großteil von ihnen hat eine Ausbildung in psychotherapeutischer Gesprächsführung im Ausmaß von knapp 200 Stunden absolviert. Inhalte der Ausbildung sind Selbsterfahrung, psychotherapeutische Gesprächsführung (Schwerpunkt: Empathie, Akzeptanz, Authentizität), Vorträge zu fachspezifischen Themen, wie zum Beispiel psychische Störungen, Suizid, Tod, Sexualität und zumindest 40 Stunden passives und aktives Hospitieren am Telefon bei erfahrenen Mitarbeitern. Ein hohes Maß an Eigenverantwortlichkeit, Reflexionsfähigkeit und psychische Belastbarkeit stellen neben dem erfolgreichen Abschließen der Ausbildung eine Grundvoraussetzung für die Arbeit am Telefon dar. Regelmäßige Supervisionen und Fortbildungen unterstützen die Ehrenamtlichen bei ihrer Arbeit. Ein wichtiger Teil der Belegschaft besteht aus Praktikanten, die sich in Ausbildung zum Psychotherapeuten oder Gesundheitspsychologen befinden, da die Telefonseelsorge eine vom Bundesministerium anerkannte Praktikumsstelle ist.

Wer sitzt am Telefon?

Die Arbeit in der Telefonseelsorge passiert im Stillen und im Verborgenen. Zum Schutz der Mitarbeiter wird der Ort, an dem sich die Telefonseelsorge befindet, nicht offiziell bekanntgegeben. Es ist ein stilles Amt, da die Ehrenamtlichkeit miteinschließt, dass über die Tätigkeit nichts an die Öffentlichkeit weitergegeben werden darf. Nur die engsten Angehörigen wissen darüber Bescheid. Neue Mitarbeiter sind häufig sehr überrascht, bei Dienstablösen oder in Supervi-

² Geschlechtsspezifische Begriffe beziehen sich immer auf beide Geschlechter.

sionen plötzlich Freunde, ja sogar Familienangehörige als zukünftige Arbeitskollegen anzutreffen. Diese Form der Geheimhaltung ist besonders im ländlichen Raum von großer Bedeutung, um die Anonymität sowohl auf Anrufer-, als auch auf Beraterseite zu gewährleisten. Anerkennung erfahren die Mitarbeiter daher nicht von außen, sondern nur innerhalb der Stelle. In diesem Sinne beweisen Telefonseelsorger ein hohes Maß an Sachlichkeit, denn es geht nicht darum, „Lorbeeren“ zu erhalten, sondern um den Dienst am Nächsten. Und es ist ein Geben und Nehmen auf beiden Seiten, das sie erfahren und tief berührt berichten. Das Erleben, jemanden zum Beispiel bei einem schweren Verlust begleitet zu haben, gemeinsam vor dem Unfassbaren gestanden zu sein, diesen Schmerz und diese Ohnmacht mit dem anderen in gewisser Weise geteilt zu haben, hinterlässt unvergessliche Eindrücke. Vor allem auch jene, welche Nähe zu einem Menschen möglich ist, der einem völlig fremd ist, dessen Namen, Alter, Beruf usw. nicht bekannt ist, der sich vielleicht gerade wegen des Anonym-sein-Dürfens öffnen kann in einer Weise, wie es bei Angehörigen oder Freunden möglicherweise gerade nicht gelingt.

Diese intensiven Begegnungen mit anderen am Telefon stellen für alle Ehrenamtlichen eine starke Motivation für diese Arbeit dar. Viele von ihnen, wobei zwei Drittel davon Frauen sind, bleiben über lange Zeit der Telefonseelsorge sehr verbunden. Es ist eine Gemeinschaft, die versucht, sich mit jenem Respekt und Wertschätzung zu begegnen, die auch am Telefon angewendet werden. Ein wesentlicher Beitrag dazu ergibt sich durch die 9-monatige Ausbildung vor Beginn der Tätigkeit, in der vor allem auf die Haltung des Beraters Wert gelegt wird. In diesem Prozess besteht die Mög-

lichkeit, sich kennen zu lernen, mit all seinen Stärken und Schwächen, was häufig als große Bereicherung für das eigene Leben empfunden wird. Die Mitarbeiter selbst verstehen sich nicht als theologische Experten, sondern als Laienseelsorger, die beraterisch tätig sind, um andere so gut sie es gelernt haben und wie sie es im Moment vermögen, auf ihrem Weg zu begleiten. Sie missionieren nicht, zwingen niemandem etwas auf, sind für jedes Thema vorurteilslos offen.

Wer ruft an?

Das Angebot der ersten Stunde, nämlich Menschen mit Suizidgedanken eine Gesprächsmöglichkeit zu bieten, nimmt seit Bestehen der Telefonseelsorge im Vergleich zu anderen Themen einen relativ geringen Platz ein (knapp 2 %). Als häufigste Gründe für Anrufe werden weltweit physische oder psychische Probleme, gefolgt von Beziehungsschwierigkeiten und Problemen im Zusammenhang mit dem sozialen Umfeld und der Arbeitswelt genannt. Insgesamt wurde die Telefonseelsorge Burgenland in Eisenstadt im Jahr 2014 rund 33.000-mal gewählt (das entspricht ca. 90 Anrufen täglich). Knapp zwei Drittel der Anrufer erhielten die Möglichkeit zu einem Gespräch, d.h. hatten das „Glück“ einen Mitarbeiter zu erreichen, der gerade kein Gespräch führte. Die Nachfrage ist also weit höher als wir leisten können - und das, obwohl die Telefonseelsorge Burgenland aufgrund der geringen Einwohnerzahl und der nur mit einem Mitarbeiter besetzten Leitung im Vergleich zu den anderen Telefonseelsorge-Stellen die wenigsten Anrufer aufweist. Insgesamt verzeichneten im Jahr 2014 alle neun Einrichtungen in Österreich, die teilweise in hochfrequenten Zeiten mit Doppelbesetzungen arbeiten, rund 560.000 Anrufe, die vorwiegend aus Öster-

reich, aber auch aus benachbarten Ländern gekommen sind.

In der Telefonseelsorge wird zwischen **Einmal - und Mehrfachanrufern** unterschieden. Als Einmalanrufer (rund 40 %) werden jene Personen bezeichnet, die sich mit einem gewissen Leidensdruck, sozusagen zum ersten und damit einzigen Mal bei uns melden. Diese Gespräche haben meist ein bestimmtes Anliegen. Im Gegensatz dazu greifen die Mehrfachanrufer (weltweit rund 60 %) aufgrund von schweren psychischen Störungen immer wieder zum Hörer bzw. Handy. Sie melden sich während einer gewissen Zeitspanne, die von einigen Wochen bis zu etlichen Jahren reichen kann. Alle Mehrfachanrufer haben schwierige, erschütternde Lebensgeschichten hinter sich, waren beispielsweise jahrelang sexuellem Missbrauch, verbaler und körperlicher Gewalt oder massiver Vernachlässigung in ihrer Kindheit ausgesetzt. Ein Teil von ihnen berichtet von schweren Krankheiten oder lebenslangen Behinderungen, von langen stationären Aufenthalten in diversen Krankenhäusern oder Psychiatrieanstalten, ebenso von den unterschiedlichsten Erfahrungen mit Psychotherapeuten, Psychologen und Psychiatern, die von den Betroffenen häufig nur bedingt als hilfreich eingestuft werden. In dieser Richtung existiert für sie auch keine Erwartung und Hoffnung mehr, eher ein Enttäuschtsein von all den Hilfsangeboten der Gesellschaft. Sie erleben sich allein gelassen, unerwünscht und gemieden, weil sie es einfach nicht schaffen, so zu funktionieren, wie es ihrer Meinung nach erwartet wird. Für viele Mehrfachanrufer bedeutet der Anruf bei der Telefonseelsorge Kontakt zu der Gesellschaft, der sie zwar angehören, aber in der sie sich ganz am Rande verortet sehen. So verglich ein Mann, den wir lange begleiteten, seine

Verbindung zur Telefonseelsorge mit einem seidenen Faden, der ihn noch Teil der Gesellschaft sein lässt, ihn damit nicht weggleiten lässt in einen womöglich menschenleeren und kontaktlosen Raum. Der seidene Faden, der hilft, sich doch noch zugehörig zu erleben, der durch ein unkompliziertes Kontaktangebot rund um die Uhr die Möglichkeit zur Vergewisserung anbietet, dass da jemand da ist und dass man nicht alleine ist.

Die hohe Kunst des Zu-Hörens

Aktiv zuzuhören, ganz beim anderen zu sein, vorurteilslos und offen gegenüber all dem, was kommt, ist eine besondere Kunst, die häufig unterschätzt wird. So folgt als Reaktion auf die Beschreibung unserer Arbeit immer wieder ein Satz, der eine gewisse Enttäuschung ausdrückt, nämlich: „Ach so, also Ihr könnt eigentlich nichts machen, Ihr gebt keine Ratschläge oder so, Ihr hört einfach nur zu.“ Meist liegt das Missverständnis vor, dass zuhören ja schließlich jeder könne und daher nichts Besonderes sei. Es bedarf meist intensiver Aufklärung über die besondere Kunst des Zuhörens, basierend auf den drei Grundpfeilern Empathie, Akzeptanz und Authentizität und was das konkret in

der Telefonseelsorge bedeutet.

Man stelle sich vor: Es läutet, ich hebe ab und ich höre eine Stimme. Sie klingt vielleicht traurig oder ängstlich, vielleicht laut oder ärgerlich. Auf jeden Fall bin ich mitten in einem Leben, einer Geschichte. Ich sehe den Anrufer nicht, kenne die Situation nicht, in der er sich gerade befindet. Ist er daheim oder unterwegs, liegt er im Pyjama im Bett oder steht er gerade mit dem Auto auf einem Parkplatz oder... oder. Ich weiß es nicht. Ich weiß nur, da möchte jemand reden, jetzt in diesem Moment. Ich konzentriere mich, schließe die Augen, mache mich frei für das was ist, um das Anliegen des Anrufers zu verstehen. Und er erzählt von dem, was ihn bewegt, in seiner ganz persönlichen Art und Weise. Alles, was an mein Ohr dringt, ist bedeutsam: ein plötzliches Schweigen, ein tiefer Seufzer, ein unvermitteltes Stocken, ein Keuchen, ein unterdrücktes Schluchzen, ein Weinen, ein Lachen – kurz, jegliche Veränderung der Stimme und unseres Kontaktes. Dazu zählen auch andere Geräusche, die auf Anheiß nicht zuordenbar sind, wie zum Beispiel ein Rascheln, ein Schlürfen, Radiomusik, Straßenlärm usw. All das versuche ich wahrzunehmen

und entscheide immer wieder, was davon ich dem Anrufer rückmelde, wenn ich es bezogen auf unseren Kontakt sinnvoll erachte. Das bedarf Entscheidungen von mir, die laufend während des Gesprächs zu treffen sind. Gleichzeitig gilt es den Inhalten, dem Anliegen gerecht zu werden und dem Anrufer quasi durch das Telefon hindurch eine Qualität des Da-Seins zu vermitteln, wodurch er sich verstanden und gehört erleben kann. Da wir uns ja nicht sehen, braucht es am Telefon vermehrt verbale Äußerungen, um dem Anrufer zu vermitteln, dass ich da bin. Das geschieht durch ein einfaches „Mhm“ oder ähnlich klingende Worte, die gut dosiert und an der passenden Stelle zu verwenden sind. Passiert das zu wenig oft oder gar nicht, reagieren die Anrufer oft sehr irritiert mit der Frage: „Sind Sie überhaupt noch da?“ oder schärfer: „Hören Sie mir überhaupt zu?“ Im Gegensatz dazu wird auf ein zu häufiges „Mmh“ mit einem manchmal ärgerlichen: „Können Sie was anderes auch noch sagen als dauernd nur ‘Mmh’?“ reagiert.

Ebenso verhält es sich mit **Schweigephasen**. Wie lange ist es sinnvoll, Stille im Gespräch zuzulassen und ab wann ist es notwendig, mich als Gegenüber zu äußern? Es sind zumeist entscheidende Momente, wenn es auf einmal ganz ruhig wird auf der Seite des Anrufers. Habe ich den Eindruck, es könnte mit meinem eben Gesagten in Verbindung stehen, so frage ich nach einer gewissen Zeit nach: „Sie sind jetzt ganz still geworden. Darf ich Sie fragen, was gerade bei Ihnen ist?“ Es ist für die Qualität des Kontaktes wichtig zu erfahren, was auf der anderen Seite gerade passiert, welche Reaktionen unser Gespräch auslöst. Es geht immer wieder darum, Vermutungen abzuklären, um Klarheit auf beiden Seiten herzustellen, damit der Raum zwischen Anrufer und mir nicht zu diffus wird. Wie



gut das gelingt, hängt natürlich auch von seiner Bereitschaft ab, sich auf das Gespräch einzulassen.

Eine besondere Herausforderung stellen sogenannte „Schweigeranrufer“ dar. Gemeint sind Menschen, die anscheinend nur entschieden haben unsere Nummer zu wählen, aber noch nicht, ob sie auch etwas sagen möchten. Sie warten einmal ab und lassen die Worte und Stimme des Beraters auf sich wirken: Welchen Klang hat seine Stimme?, Wie einfühlsam und einladend hört sie sich an?, Wie ernst genommen erlebe ich mich?, - all das spielt eine entscheidende Rolle, ob der Anrufer bereit ist, das Wagnis einzugehen sich dem anderen anzuvertrauen und das erste Wort zu sprechen.

Es läutet. Ich hebe ab: „Telefonseelsorge. Guten Abend!“ Niemand meldet sich. Absolute Stille. Nach einer Weile melde ich mich noch einmal mit: „Hier ist die Telefonseelsorge. Wenn Sie reden möchten, ich bin für Sie da!“ Wieder Schweigen. Ich versuche zu hören, das wahrzunehmen, was da im Hörer ist, zwischen mir und der Person, die angerufen hat, denn es ist für mich klar: Auch wenn ich nichts höre, auf der anderen Seite ist jemand. Ich nehme diese besondere Stille wahr, schließe die Augen, mache mich ganz frei, offen und leer, versuche somit eine möglichst gute Empfangsposition herzustellen. Wie erlebe ich diese Stille für mich, was genau nehme ich wahr und was davon möchte ich dem Anrufer anbieten, um ihm einen Einstieg, einen Anfang zu erleichtern? Ich melde mich noch einmal und sage: „Wenn Sie das Bedürfnis haben mit jemandem zu reden, was immer es auch ist, so bin ich gerne für Sie da und höre Ihnen zu.“ Ich achte dabei sehr auf meine Stimme. Diese soll nicht zu laut, aber auch nicht zu leise sein, sie soll einladend, aber nicht anbiedernd oder fordernd sein, kurz gesagt: Sie soll einfach Mut machen das zu ermög-

lichen, wofür sich der Anrufer kurz zuvor entschieden hat - nämlich mit jemandem reden zu wollen. Es folgt keine Antwort und es beginnt eine weitere Schweigephase, die ich folgendermaßen beende: „Wenn ich so in dieses Schweigen zwischen uns hineinhöre, dann habe ich den Eindruck, dass sie gerne reden würden, es Ihnen aber schwer fällt irgendwo anzufangen, ist das so?“ Dieses Mal bekomme ich eine Antwort. Ich höre einen langen Seufzer und ein „Ja“. Wir haben es geschafft: Der Anrufer hat sich für ein Gespräch entschieden!

Wenn es nach einiger Zeit und etlichen Versuchen nicht gelingt mit dem Anrufer in einen Dialog zu kommen, so verabschiede ich mich meist mit den Worten:

„Ich höre und rede jetzt schon länger in das Schweigen zwischen uns hinein und ich habe nach wie vor den Eindruck, dass da jemand ist, der reden möchte. Vielleicht war es Ihnen im Moment aus Gründen, die ich nicht kenne, nicht möglich mit mir in Kontakt zu treten. Ich kann Ihnen aber anbieten, falls Sie weiterhin das Bedürfnis haben mit jemandem zu reden, es später noch einmal zu versuchen. Unseren Versuch ins Gespräch zu kommen möchte ich jetzt vorerst einmal beenden, aber bevor ich auflege, ist es mir ein Anliegen mich noch von Ihnen zu verabschieden. Ich wünsche Ihnen alles Gute und ja, wer weiß - vielleicht gibt es ja irgendwann ein Wiederhören!“

Es ist wichtig, das Beenden des Gesprächs anzukündigen, denn so hat der Anrufer die letzte Möglichkeit, sich doch noch zu melden. Das war zum Beispiel einmal der Fall, als ich beim Verabschieden plötzlich ein „Bitte nicht auflegen!“ hörte und sich ein junger Mann zu erkennen gab, der nach einem Motorradunfall im Rollstuhl sitzt und seine Tage aufgrund seiner schweren Behinderung bis auf die Besuche eines Hilfs-

dienstes alleine verbringt. Er habe schon so oft angerufen, meinte er, aber er hätte einfach nie etwas sagen können. Heute sei es einfach „passiert“ und er sei so froh, sagte er am Ende unseres langen Gesprächs, dass er es dieses Mal geschafft hätte, denn „ein bissl leichter sei es jetzt schon“.

Es bedarf viel Einfühlungsvermögens und Erfahrung, die für den Anrufer angemessene Dosis an Kontakt bzw. Nähe herauszufinden, um eine dafür passende Gesprächsführung anbieten zu können. In diesem Zusammenhang spielt das gesprochene Wort eine bedeutende Rolle, denn wir sitzen uns nicht leibhaftig gegenüber, es gibt keine Gestik oder Mimik, woran wir beide uns orientieren können. All diese Informationen haben wir am Telefon nicht, sondern nur das „gefühlte“ Ohr des anderen und seine gesprochenen Mitteilungen. Das bedarf einer erhöhten Konzentration und Flexibilität vor allem von Seiten des Beraters. Es gilt ständig darauf zu achten: Was sage ich und vor allem wie sage ich es, wobei der Modulation der Stimme und der Sprache eine besondere Bedeutung zukommt. Aus diesem Grund erlebe ich das Arbeiten am Telefon viel anstrengender als in der psychotherapeutischen Praxis mit einem Klienten, der mir gegenüber sitzt, mit dem ich Blickkontakt habe, bei dem ich sehe, was er gerade mit seinen Händen, Füßen usw. macht und wo ich im Regelfall davon ausgehen kann, dass er nicht gleich wegläuft oder mich unflätig beschimpft, wenn er sich eventuell von mir unverstanden fühlt. Das bedeutet, dass ich aufgrund der vorgegebenen Rahmenbedingungen beim psychotherapeutischen Arbeiten mit Klienten viel mehr Handlungsspielraum vorfinde und mich weniger um gewisse Informationen bemühen muss, denn ich habe sie im Großen und Ganzen vor

mir, wie zum Beispiel die feuchten Augen, die unruhigen Hände, den angespannten Körper usw. All das habe ich am Telefon nicht. Um zu diesen Informationen zu kommen, braucht es die passenden Fragen, die, solange die Beziehung unklar ist, sehr vorsichtig zu stellen sind. Angenommen ich nehme schon länger einen Ärger bei einem Anrufer wahr und ich entschließe mich, diesen zu thematisieren, so formuliere ich ungefähr folgendermaßen: „Ich möchte Sie jetzt gerne etwas fragen. Und zwar geht es um etwas, das mir bei unserem Gespräch aufgefallen ist und das ich gerne überprüfen würde, ob ich da richtig liege oder nicht. Wäre das für Sie in Ordnung?“

Diese Sätze mögen vielleicht für den einen oder anderen etwas umständlich klingen, aber am Telefon braucht es eine vorbereitende Hinführung zu einer Frage, ansonsten könnte sie zu frontal und direkt erlebt werden und eventuell verschrecken oder sogar verärgern. Ebenso könnte ich die oben genannte Vermutung eines Ärgers auch mit einem: „Was fühlen Sie jetzt?“ erfragen, was wir natürlich auch machen, da das Klären und Benennen von Gefühlen zu unseren wesentlichen Aufgaben zählen. Allerdings erhält man auf diese Frage häufig kaum eine Antwort, weil viele Anrufer dazu nicht in der Lage sind und keine passenden Gefühlsbezeichnungen kennen, die ihren Zustand beschreiben würden, oder sie als zu direkt erlebt wird.

Manche Menschen sind hochgradig angespannt und reagieren oft sehr schroff, beleidigt oder sogar ärgerlich auf eine vermeintlich ganz harmlose Frage des Beraters, wie zum Beispiel: „Wie ist es Ihnen dabei gegangen, als Sie endlich nach drei Wochen zum ersten Mal wieder in der Lage waren Ihre Wohnung zu verlassen?“ Darauf antwortete eine Frau ganz erbot: „Kommen Sie mir

nicht auch mit diesem Psychoheini-Gequatsche, so will ich darüber auf keinen Fall reden. Und überhaupt, das geht niemanden was an, Sie schon gar nicht!“

Wenn Anrufer uns kritisieren oder sogar beschimpfen, so geht es in erster Linie darum, sachlich und konstruktiv zu bleiben. Wir bleiben vorerst in Kontakt, möchten auch verstehen, was sie ärgert oder aufregt, gleichzeitig verlangen auch wir Respekt. Ist der Anrufer dazu nicht bereit, so beenden wir unter Umständen sogar das Gespräch. Das ist auch der Fall, wenn aufgrund von zu lauten Geräuschen wie Radio, Stimmengewirr oder Straßenlärm die Rahmenbedingungen als Grundvoraussetzung, um miteinander reden zu können, nicht gegeben sind und der Anrufer nicht willens ist, seinen Standort zu wechseln und für Ungeklärtheit zu sorgen.

Krisen

Menschen, die im Augenblick einer Krise anrufen, stellen eine große Herausforderung für die Mitarbeiter der Telefonseelsorge dar, vor allem wenn es sich um plötzliche Todesfälle im engeren Familienkreis handelt. Das Wichtigste dabei ist die Bereitschaft sich einzulassen, um all das Schreckliche auszuhalten, ohne über seine Grenzen zu gehen. Wenn diese Begegnungen während des Nachtdienstes stattfinden, in dem man allein in der Stelle ist, so trägt dieser Umstand zusätzlich zu einer gesteigerten Intensität der menschlichen Begegnung bei, nämlich jemandem so nahe und gleichzeitig so fremd zu sein, der einem über viele Kilometer hinweg an seinem Leid teilhaben lässt. Dies zählt zu den ergreifendsten Erlebnissen im Laufe eines Lebens - der Begegnung von Mensch zu Mensch angesichts des Todes.

2 Uhr früh. Es läutet. Ich hebe ab und höre erst nur ein Schluchzen

und heftiges Weinen, dazwischen einzelne Wortteile. „Er ist tot....auf einmal....einfach so.....er war doch erst beim Arzt ...das gibts doch nicht, ich kann das einfach nicht glauben....und die Kinder.....ich weiß nicht, was ich tun soll!“ Nach und nach, immer wieder unterbrochen von längeren Weinanfällen, berichtet mir die Anruferin, dass ihr Mann am Nachmittag auf dem Sportplatz an einem Herzinfarkt gestorben sei. Sie wäre bei der Verständigung daheim gewesen, sei dann gleich losgerannt, allerdings hätte sie ihn nicht mehr lebend angetroffen. „Und er hätte so gern gehabt, dass ich mitgehe, aber ich wollte die Vorhänge noch fertig bügeln. Mein Gott, wäre ich doch nur mitgegangen.....“

Dieses Gespräch dauerte fast zwei Stunden, in dem all die Verzweiflung, das Nicht-glauben-Können, die Ohnmacht gegenüber „dem Schicksal“ und die Angst vor der Zukunft ausgedrückt werden konnten. In diesem Fall war der Anruf bei der Telefonseelsorge, wie die Anruferin selber bemerkte, die einzige Möglichkeit, mitten in der Nacht mit jemandem Außenstehenden, ohne Rücksicht auf andere nehmen zu müssen, über ihr Leid und ihren Verlust reden zu dürfen.

Suizid

Im Allgemeinen zählen Menschen mit Suizidgedanken zu den sogenannten Einmalanrufern. Sie wählen die Nummer vorwiegend im Laufe der Nacht mit dem Wunsch einen Platz zu finden, wo sie offen und ehrlich über das Leben und den Tod reden können. Hinter diesem Bedürfnis steht zumeist der Wunsch nach menschlichem Kontakt, den wir als unsere Chance sehen, wohlwissend, dass letztendlich der Anrufer darüber entscheidet, was er nach unserem Gespräch tun wird. Für die Mitarbeiter stellen diese Anrufe die größte Heraus-

forderung dar. Es gilt anfangs den ersten Schrecken zu überwinden, in guten Kontakt mit dem Anrufer zu kommen, ohne Angst, Widerstand und Druck, denjenigen retten zu wollen/können, um in der Lage zu sein, furchtlos gemeinsam mit seinem Gegenüber in dessen tiefe Abgründe hinabsteigen und letztendlich wieder hochkommen zu können. Das alles braucht Zeit, manchmal Stunden, manchmal sogar die ganze Nacht.

Es ist kurz nach Mitternacht in der Telefonseelsorge. „Ich will nicht mehr, ich halt das alles nicht mehr aus!“, meldet sich ein Anrufer. Er schluchzt. „Ich dreh durch! Was soll ich noch tun im Leben, wenn das alles vorbei ist? Ich kann mich nur mehr umbringen, weil das alles hat ja eh keinen Sinn!“ Der Anrufer ist außer sich. Seine Frau hätte ihm gerade mitgeteilt, dass sie die Scheidung einreichen möchte. Obwohl sie schon länger davon gesprochen habe, hätte er das nie ernst genommen. Sie seien doch schon so lange zusammen und wegen „a bissl Alkohol“ müsse man sich doch nicht scheiden lassen, schließlich trinken ja alle „a bissl“. Er verstehe seine Frau nicht. Sie habe ihn vorhin sogar aus dem Haus geworfen und nun sitze er ganz allein auf einer Parkbank in seinem Heimort. „Ich denk dauernd an diese hohe Autobahnbrücke, dort wo schon so viele runtergesprungen sind, irgendwie wär das das Beste, weil ich will so nicht mehr!“, schluchzt er. Bei genauerem Nachfragen gesteht er, dass er es so ernst auch wieder nicht meine und eigentlich hätte er ja auch keine Leiter im Auto und ohne die käme er nicht über die hohe Absperrung. „Es ist halt alles so eine komplizierte Riesenscheiße, das Sterben genauso wie das Leben!“, stöhnt er. Ich frage ihn nach seinem Leben und er beginnt zu erzählen, erst stockend, dann immer flüssiger. Es vergeht viel Zeit bis er fer-

tig ist und eine Stille zwischen uns eintritt. Ich frage ihn, was er jetzt brauchen würde, um diese Nacht zu überleben. Er brauche irgendjemanden, der ihn von der Parkbank abhole, er selber wisse niemanden und traue sich nicht zu, mit dem Auto zu fahren, weil „sonst überlege ich es mir noch“. Wir denken nach. Die Zeit drängt, weil, wie er mir mitteilt, der Akku seines Handys dem Ende zugeht und unsere Verbindung jederzeit abbrechen kann. Wir stehen unter Zeitdruck, ich mache ihm deshalb einen Vorschlag: Ich könne (ausnahmsweise) die Mitarbeiter der nächst gelegenen Bezirksstelle des Roten Kreuzes verständigen, die ihn abholen und ins Krankenhaus bringen könnten. Er ist sofort einverstanden, verspricht den Platz nicht zu verlassen und findet noch Worte, sich für das Gespräch zu bedanken, bevor wir uns verabschieden. Keine Sekunde zu früh, denn die Verbindung bricht ab. Ich verständige die diensthabenden Hilfskräfte des Roten Kreuzes, die bereitwillig den Fall übernehmen. Nach erfolgter Einlieferung informieren sie mich, dass alles in Ruhe über die Bühne gegangen sei. Der Anrufer sei wie beschrieben auf der Parkbank gesessen und hätte sich unter Tränen für ihre Hilfe bedankt.

Nicht immer verhalten sich Anrufer mit Suizidgedanken sozusagen

so kooperativ wie im eben beschriebenen Fall. Vor allem dann nicht, wenn der Betroffene sich mit dem Beenden seines Lebens schon länger beschäftigt, es immer wieder in Erwägung gezogen, die verschiedensten Selbsttötungsvarianten in Gedanken durchgespielt und eventuell die eine oder andere Beihilfe bereits besorgt hat. Häufig steht die ausreichende Menge an Tabletten oder das Seil für den Balken hinten rechts im Holzstadel mittlerweile längst bereit, um „es“ jederzeit tun zu können. Das verzweifelte Ringen um Klarheit für eine Entscheidung ist dann Thema, ebenso die Begründungen als Ergebnis von belastenden Lebensgeschichten. Die Telefonseelsorge bietet demnach einen Ort, wo Gedanken über Suizid kein Tabu sind - und alleine das erleben viele Anrufer als entlastend - nämlich über etwas zu sprechen, wofür die Gesellschaft, Freunde oder Angehörige meist wenig Verständnis haben und was dennoch da ist. Das alleine bewirkt Ent-Spannung, indem das Quälende weniger wird, weil es endlich auch seinen Platz bekommt. Oder anders ausgedrückt, so wie ein Anrufer mir einmal mitgeteilt hat: „Wenn ich bei Euch nicht übers Umbringen reden hätte können, hätte ich mich schon längst umgebracht!“



Schwere psychische Störungen

Menschen mit schweren psychischen Störungen sind zum Großteil Mehrfachanrufer, die nach und nach zu uns Vertrauen gefasst haben. Sie leben vorwiegend daheim, aber auch in Wohngemeinschaften, Pflege- oder Altersheimen und stehen Tag für Tag von neuem vor der großen Herausforderung ihren Alltag zu meistern.

18 Uhr. Es meldet sich die mir bereits gut bekannte Frau Z. (aufgeregt, gehetzt, atemlos). Sie bittet mich sofort, ihr nur zuzuhören und nichts zu sagen. Sie sei nämlich so durcheinander und stehe unter großem Druck. Sie hätte sich vorgenommen, heute einmal nicht bei der Telefonseelsorge anzurufen. Zwei Stunden lang habe sie mit sich gekämpft, aber jetzt sei es nicht mehr auszuhalten und sie müsse sich eingestehen, es wieder nicht geschafft zu haben, versagt zu haben. Sie habe nicht nur heute ihr Soll nicht erfüllt, sondern auch in den letzten Tagen nicht und sie sei dermaßen in Verzug geraten, dass sie glaube, es nicht zu schaffen und das hieße nicht rauszukommen, weiterzukommen, die Hoffnung dahinschwinden zu sehen, dass es irgendwann einmal ein bisschen besser wird, mit ihr und ihrem Leben, dass der Druck im Kopf und in den Ohren einmal aufhöre. Heute sei es besonders schlimm, denn sie hätte in ihrem Zimmer einen kleinen Riss an der Wand bemerkt und eine Welt sei für sie zusammengebrochen. Der einzige Raum in ihrer Wohnung, wo sie sich einigermaßen sicher gefühlt habe, den sie sich mühevoll mit mehrlagigen Schichten Dämmmaterial so eingerichtet habe, dass keine Geräusche von außen nach innen dringen können. Jetzt sei das jedenfalls eine Katastrophe, denn sie wisse nicht, wie sie die Nacht überstehen solle.

Frau Z. ist nun sichtlich erschöpft. Sie atmet schwer und ich frage sie,

ob es für sie in Ordnung wäre, wenn ich etwas frage. Sie wisse sowieso nicht weiter, meint sie resigniert, ich solle nur reden. Ich ersuche sie, mir den Riss in der Wand zu beschreiben und frage nach ihrer Beschreibung, was passieren müsste, damit es leichter wäre. Dicht solle es nur wieder sein, stöhnt sie verzweifelt. Kurz darauf fällt der Blick von Frau Z. auf ein Stück Watte und sie beginnt sofort mit einer Pinzette den Riss abzudichten. Frau Z. ist danach hörbar erleichtert, seufzt ganz tief - und auf einmal fällt ihr ein unangenehmer Zwischenfall mit der Nachbarin ein, der sie eigentlich „wirklich verrückt macht“.....

Wie viel Reden ist hilfreich?

In den zahlreichen Gesprächen mit Mehrfachanrufern geht es vorwiegend um ihre Lebensgeschichte, der derzeitigen Lebenssituation und den sich daraus ergebenden Problemen, die sie aufgrund ihrer psychischen Beeinträchtigung nicht in der Lage sind zu lösen oder zu verändern. Da ein Teil der Mehrfachanrufer hochgradig bedürftig ist, werden wir von ihnen, sobald sie Vertrauen gefasst haben, sehr oft angerufen. Für uns stellt sich dabei die Aufgabe immer wieder zu entscheiden, wie wir damit umgehen, einerseits um Abhängigkeiten nicht zu fördern und andererseits unsere Kapazitäten nicht überstrapazieren. Die Frage: „Was ist hilfreich und was nicht?“, beschäftigt uns in vielen Fortbildungen und Supervisionen. Eines steht fest: Unendlich verfügbar zu sein ist weder sinnvoll noch hilfreich! Aus diesem Grund bedarf es den ständigen Anrufern in aller Klarheit Grenzen zu setzen. Hat jemand zum Beispiel heute während meines Dienstes schon einmal angerufen, so werde ich ihn, vorausgesetzt er befindet sich nicht in einer akuten Krise, ersuchen, erst morgen wieder anzurufen. Im Allgemeinen reagieren

die Anrufer mit Verständnis, allerdings bei der nächsten Schwierigkeit, die auftaucht, haben sie das Vereinbarte bereits vergessen und rufen wieder an. Es ist viel Geduld und Bestimmtheit notwendig, die das Arbeiten am Telefon oft sehr anstrengend machen.

Grundsätzlich spielt das Anliegen des Anrufers eine große Rolle. Was möchte er eigentlich von der Telefonseelsorge? Was ist sein Ziel? Im Fall einer Krise, wenn zum Beispiel eine Frau es gerade noch am Beginn einer Panikattacke geschafft hat uns anzurufen, weil sie sonst niemanden außer die Telefonseelsorge kennt, den sie um diese Zeit und in diesem Zustand anrufen kann und weil reden neben dem Atmen das Einzige ist was sie beruhigt, dann ist das Anliegen klar: Es geht um Beruhigung, gemeinsames Atmen und reden. Bei Mehrfachanrufern, die häufig in einem chronischen Krisenzustand sind, ist das viel schwieriger, weil sie einfach nur zum Telefon greifen ohne oft genau zu wissen, was sie jetzt von uns haben wollen. Da wir die Geschichte und die Probleme der Mehrfachanrufer sehr gut kennen, mit ihnen, so haben wir häufig den Eindruck, bereits alles „durchgearbeitet“ haben, ist für den einzelnen Berater wichtig, den Fokus immer wieder auf die Frage zu richten: „Worum genau soll es JETZT in unserem Gespräch gehen?“ Das Eingrenzen und Konkret-Machen ist bei Mehrfachanrufern unabdingbar für ein konstruktives Gespräch. Das ist anstrengende Arbeit, aber es lohnt sich. Ich habe den Eindruck, dass genau das es ist, was wir ihnen geben können, nämlich ein Gewahr-Werden von dem, was jetzt da ist, mit all seinen Möglichkeiten und auch Grenzen.

Menschen mit mehr oder weniger schweren Störungen haben allerdings häufig ein so intensives Re-
debedürfnis, dass sie, nachdem sie

sich von uns verabschiedet haben, sofort die nächste Telefonseelsorge eines anderen Bundeslandes anrufen, um zu einem weiteren Gespräch zu kommen. Das gelingt ganz einfach mit der Vorwahl der gewünschten Landeshauptstadt plus der Notrufnummer 142. Die Kosten, die durch diesen Anruf entstehen - im Vergleich zur Nulltarifmöglichkeit im eigenen Bundesland - nehmen viele gerne in Kauf. Wir vergleichen diese Menschen oft mit Nomaden, die ohne Unterlass von einer Weide zur nächsten wandern. Auf nationalen Leiterkonferenzen der Telefonseelsorge ist dieses „Nomadentum“ unserer Anrufer immer wieder Thema, wobei aufgrund von regionaler Selbstbestimmung eine österreichweite Gesamtlösung dieses Problems noch nicht in Sicht ist.

Missbrauch

Dass ein Angebot, wie das der Telefonseelsorge, nämlich für alle ein offenes Ohr zu haben, leicht missbraucht werden kann liegt auf der Hand. Wir sehen unsere Gesprächspartner nicht und wir können die einzelnen Geschichten auch nicht überprüfen. Sind wir im Zweifel, ob der Anrufer es mit seinem Anliegen ernst meint, so gilt - solange keine eindeutigen Gegenbeweise vorliegen - die Unschuldsvermutung. Uns ist bewusst, dass wir dadurch ein leichtes Opfer darstellen, das man, wie die Jugendlichen es ausdrücken „super verarschen“ kann. Während jugendliche „Verarschungen“ häufig mit Humor relativ leicht aufzudecken sind, stellen sogenannte „Sexanrufer“ ein größeres Problem für die Telefonseelsorge dar.

Es sind ausschließlich Männer, die weltweit seit jeher das Angebot des Zu-Hörens missbrauchen, um unter Umständen zu einem kostenlosen Gespräch - und zwar ausschließlich bei Beraterinnen - zu kommen, das ihrer sexuellen Stimulierung dient. In vielen Fällen ist das Bedürfnis

offensichtlich und wird ohne viel Umschweife artikuliert: „Geh, hast a bissl Zeit für mi? Du brauchst eh nix tun und es is eh glei vorbei!“, denn schließlich: „I brauch jo a jemanden zum Zuhören, weil i hob jo a a Problem und i kann's mir halt a nit ausschwitzen!“

Grundsätzlich mag es ja stimmen, dass der Anrufer möglicherweise ein Problem hat und natürlich ist das Thema Sexualität kein Tabu in der Telefonseelsorge, allerdings handelt es sich bei diesen sogenannten „Sexanrufern“ um Männer, die entweder bereits mitten im Masturbieren sind und sich eine weibliche Stimme wünschen, um ihre Erregungskurve noch zu steigern oder sie gehen subtiler vor und berichten erst einmal ganz ernst und problemorientiert von Beziehungsschwierigkeiten und auf einmal, je nachdem welche „Performance“ der Anrufer auf seiner Erregungskurve bevorzugt, befindet man sich früher oder später als Beraterin mitten in einer Szene im Swinger-Club bei einem „geilen Dreier!“ Da ist es auch schon zu spät, der Anrufer stöhnt lustvoll und die Beraterin kann nur noch schnellstens auflegen. Dieses ungewollt lustvolle Erlebnis, das diesem „Hilfesuchenden“ bereitet worden ist, ist zwar nicht unser Ziel, lässt sich aber, wenn wir unser Angebot ernst nehmen, nicht ganz vermeiden. Einzig Routine und Erfahrung helfen, früher auf einen eventuellen Missbrauch zu reagieren. Das wichtigste Instrument dabei bin ich selbst. Besteht der Verdacht, dass ich von einem „Sexanrufer“ benutzt werde, so gilt es besonders gut auf die eigenen auftauchenden Körperempfindungen und Gefühle zu achten. Was löst unser Gespräch bei mir aus? Wie fühlt sich das bei mir an, was ich da höre? Das kann eine unangenehme Körperempfindung sein, ein Widerwillen, eine Abwehr verbunden mit dem

Wunsch auf Distanz zu gehen. Habe ich aber noch keinen Beweis - wie bereits erwähnt gilt im Zweifelsfall ja die „Unschuldsvermutung“, - achte ich auf jede einzelne Nuance unseres Miteinanders. Höre ich ein Geräusch, so erkundige ich mich sofort nach der Ursache. Ist das Gesprächsanliegen nur diffus im Raum, frage ich genau nach.

Viele „Sexanrufer“ sind sehr höflich, eloquent und äußerst raffiniert. Es scheint ihnen eine besondere Lust zu bereiten Frauen, ohne deren Einwilligung, möglichst weit in Phantasiegeschichten hinein zu ziehen, die ihrer eigenen sexuellen Erregung dienen. Sie erzählen von Erlebnissen, die sie gar nicht erlebt haben, die unter Umständen einen „problematischen Anhauch“ haben, um die eigentliche Absicht zu verschleiern, wie zum Beispiel ein Anrufer, der mit weinerlicher Stimme erzählt, dass er im Spital sei und es ihm so schlecht gehe, weil ihm morgen die strenge (!) Oberschwester einen Katheter einführen werde, - und überhaupt, ob wir nicht per Du sein könnten, weil das würde ihm ein bisschen von der Angst nehmen. Ich werde hellhörig, einerseits wegen der „strengen“ Oberschwester, andererseits ist der Wunsch sich zu duzen häufig ein Indiz für einen Sexanrufer. Nachdem ich ihm mitgeteilt habe, dass ich grundsätzlich mit allen Anrufern per Sie sei, beginnt er zu jammern und meint, dass ich jetzt auch so streng sei wie die Oberschwester. Mein ganzer Körper geht auf Distanz, ich habe den starken Verdacht, dass ich für etwas benutzt werde, was ich nicht will. Ich starte mit einem Versuch mir Gewissheit zu verschaffen und frage ihn, was er denn genau von mir haben möchte. Da sagt er auf einmal mit einer völlig anderen Stimme, laut und aggressiv im tiefsten Dialekt: „Na, was werd i schon wolln? Mir an runterholen, eh klar! Und i waß, dir hats



a taugt, denn ich spür, dass du ganz feucht und geil geworden bist!“

Wenn es die Telefonseelsorge nicht gäbe...

Es ist unbestritten, dass die Telefonseelsorge einen wichtigen Platz in der psychosozialen Versorgung des Landes einnimmt. Vor allem in Burgenland gibt es bis dato kein vergleichbares Angebot. Was die Telefonseelsorge so besonders macht ist ihre Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit. Aufgrund der vielen Ehrenamtlichen können hilfesuchende Menschen – bei Tag oder Nacht – zum Nulltarif die Nummer 142 wählen, um sofort über ihre Probleme zu reden. Diese schnelle Hilfe trägt vor allem bei akuten Krisen zur Entlastung bei, die sich, wie hinlänglich bekannt, positiv auf den weiteren Verlauf eines krisenhaften Geschehens auswirken kann. Darüber hinaus bietet die Telefonseelsorge all jenen Personen einen Raum des Gehört- und Wahrgenommenwerdens, die aufgrund ihrer körperlichen oder psychischen Beeinträchtigung nicht mehr in der Lage sind, leibhaftige Kontakte zu anderen Menschen herzustellen und die häufig psychosozial unterversorgt am Rande der Gesellschaft ihr Da-

sein fristen. Das niedrigschwellige und unkomplizierte Angebot der Telefonseelsorge bietet ihnen die Gelegenheit, dass sie ihrem – sozusagen – Rest an Bedürfnis nach Begegnungen mit anderen doch noch nachgehen können und sie sich weniger von der Gesellschaft ausgeschlossen fühlen. So gesehen hat die Telefonseelsorge schon lange die Funktion eines Lückenfüllers für die Gesellschaft übernommen, die zum Teil durch eine mangelhafte psychosoziale Versorgung produziert wurde. Da eine Änderung der Situation bis auf Weiteres nicht in Sicht ist, ist anzunehmen, dass die Zahl der Anrufer weiter steigen wird. Die Telefonseelsorge ist sich dieser Aufgabe bewusst und bereit, auch in Zukunft die Verantwortung besonders für Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen im Rahmen ihres Beratungsangebotes zu übernehmen. Es ist also gut, dass es die Telefonseelsorge bereits gibt, denn gäbe es sie nämlich noch nicht, dann müsste sie angesichts dieser Notwendigkeiten – meiner Meinung nach – schleunigst erfunden werden!

Telefonseelsorge und Gestalttheorie – ein wechselseitiges Geschehen

Als ich 1999 die Leitung der Telefonseelsorge Burgenland übernahm, hatte ich gerade den Status einer Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision erlangt und daher relativ wenig Erfahrung mit Klienten, schon gar nicht mit der Leitung einer Institution. Was ich aber hatte war etwas, das sich sehr rasch als tragfähiges und überaus verlässliches Fundament herausstellte, nämlich: Die Gestalttheorie! Sie war es, die mir Halt und Orientierung bei der Erfüllung meiner neuen Aufgabe gab, sie unterstützte mich in der Ausbildung meines Führungsstils, im Umgang mit den Mitarbeitern und in der Erfüllung der Beratertätigkeit am Telefon. Gleichzeitig gab es da die Telefonseelsorge und rund 80 Ehrenamtliche, die – im Gegensatz zu meinen langjährigen Erfahrungen beim ORF – völlig anders funktionierten, und zwar so, als würden sie die Gestalttheorie kennen! Ich lernte eine Arbeitsgemeinschaft kennen, die, um nur einige Aspekte zu nennen, laut Wolfgang Metzger alle Kennzeichen einer funktionierenden Gruppe aufwies, nämlich Zugehörigkeitsgefühl, einen starken Zusammenhalt, eine wechselseitige Abhängigkeit der einzelnen Glieder verbunden mit einer scharfen Abgrenzung nach außen und verstärkter Offenheit im Inneren (Metzger 1986). Die Bereitschaft der Mitarbeiter zum Verhalten im Sinne dieser allgemeinen Merkmale erlebte ich als das, was Alfred Adler als „Gemeinschaftsgefühl“ und Fritz Künkel als „Wirhaftigkeit“ bezeichnet haben (Adler 1972, Künkel 1982). Auf dieser Basis erfolgte auch die Arbeit am Telefon, bei der es vor allem darum ging, in aller „Sachlichkeit“ nicht etwas Beliebiges zu tun, sondern die „Gefordertheit“ der Lage zu erkennen und das Rechte zu tun (Köhler 1968).

Meine Aufgabe als Leiterin sah ich darin, für förderliche Rahmenbedingungen zu sorgen, damit diese Gruppe in „Schöpferischer Freiheit“ ihre Arbeit weiter fortsetzen konnte (Metzger 1962). Nach Metzger sind dafür folgenden Voraussetzungen notwendig, die meiner Einschätzung nach zur Gänze auf die Telefonseelsorge zutreffen: Räumliche Nähe, die laufend gegenseitige Verständigung, das Bewusstsein der Gleichwertigkeit, das Bewusstsein eine bestimmte sinngebende Rolle inne zu haben und die Bereitschaft zu gegenseitiger Hilfe. Um eine solche Gruppe zu führen bedarf es - das lag für mich auf der Hand - eines demokratischen Führungsstils, der graphisch als Ringstruktur dargestellt werden kann, in dem sich in der Mitte das Anliegen, die Sache befindet, während sich die einzelnen Mitarbeiter gleichrangig im gleichen Abstand rund herum gruppieren (Adler 1972, Metzger 1986). In diesem Sinn erleb(t)e ich für mich die Beziehung zwischen Telefonseelsorge und Gestalttheorie als ein wechselseitiges Geschehen, das für mich nicht getrennt voneinander betrachtet werden kann.

Was meine Arbeit als Psychotherapeutin anbelangt, so hat mir die Telefonseelsorge gezeigt, wie wichtig vor allem die Sprache, die Modulation meiner Stimme und das

klare Formulieren und Artikulieren sind. Ich lernte „meine“ Sätze kennen, die zu meinem authentischen Sprachgebrauch passten und ich verlor nach vielen schwierigen Gesprächen die Angst, irgendwelchen dramatischen Situationen ausgeliefert zu sein, die ich nicht bewältigen könnte. Diese Sicherheit und Versiertheit nahm ich mit in die Praxis. Ebenso meine geschärften Sinneswahrnehmungen, die durch das „blinde“ Arbeiten am Telefon entwickelt worden sind. Diese kommen mir zum Beispiel bei jedem telefonischen Erstkontakt mit einem Klienten zugute, auf den ich automatisch mit „Telefonseelsorgerohren“ reagiere. Dasselbe Phänomen zeigt sich bei mir mit Klienten, die aus bestimmten Gründen nicht zur Therapie kommen können, und es sich als sinnvoll erweist, die therapeutische Verbindung per Telefon aufrecht zu halten.

Was mich die Telefonseelsorge aber immer wieder von Neuem lehrt ist, dem vermeintlich Wenigen - „als Telefonseelsorger könnt Ihr ja nur zuhören“ - mit Respekt, Achtung und Wertschätzung zu begegnen, denn dieses Gesprächsangebot ist nicht „nichts“, sondern eines, für das sich Menschen, trotz des Vorhandenseins zahlreicher anderer Möglichkeiten, bewusst entscheiden haben. Dies gilt es zu würdigen

und den Umständen entsprechend zu nutzen. Und es ist klar: Es geht um das Zu-hören, um das Gehört- und Wahrgenommenwerden! Dazu braucht es in erster Linie meine Bereitschaft, mich auf den anderen einzulassen, um dabei unter Umständen selbst erstaunt und berührt wahrzunehmen, wie hilfreich, ja beglückend, dieses Zuhören vom anderen erlebt werden kann - nämlich ganz so wie es der Publizist und Schriftsteller Karl Kraus bei seiner Geliebten Baronin Sidonie Nádherný von Borutin immer wieder erfahren hat und das er in einem seiner Gedichte mit: „Hab ich dein Ohr nur, find ich schon mein Wort!“ voller Dankbarkeit beschreibt (Kraus 1920).

Literatur

- Adler, Alfred (1972): Individualpsychologie. München: Ernst Reinhardt.
- Köhler, Wolfgang (1968): Werte und Tatsachen. Heidelberg: Springer.
- Kraus, Karl (1920): Zuflucht in Ausgewählte Gedichte. München: Verlag der Schriften von Karl Kraus (Kurt Wolff).
- Künkel, Fritz (1982): Einführung in die Charakterkunde. Stuttgart: Hirzel.
- Lewin, Kurt (1953): Die Lösung sozialer Konflikte. Bad Nauheim: Christian.
- Metzger, Wolfgang (1986): Gestalt-Psychologie. Ausgewählte Werke aus den Jahren 1950 bis 1982, herausgegeben und eingeleitet von Michael Stadler und Heinrich Crabus, Frankfurt: Waldemar Kramer.
- Metzger, Wolfgang (1962): Schöpferische Freiheit. 2. umgearbeitete Auflage. Frankfurt: Waldemar Kramer.