

**Juliane Wollmann**

## Die Telefonseelsorge im Kontext professionalisierter Laienarbeit

Eine sequenzanalytische Betrachtung des Handelns der  
Telefonseelsorge

**Magisterarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

## **Impressum:**

Copyright © 2012 GRIN Verlag  
ISBN: 9783346937087

## **Dieses Buch bei GRIN:**

<https://www.grin.com/document/1383794>

**Juliane Wollmann**

# **Die Telefonseelsorge im Kontext professionalisierter Laienarbeit**

**Eine sequenzanalytische Betrachtung des Handelns der Telefonseelsorge**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

Friedrich-Schiller-Universität Jena  
Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften  
Institut für Soziologie

Die Telefonseelsorge im Kontext professionalisierter Laienarbeit  
Eine sequenzanalytische Betrachtung des Handelns der Telefonseelsorge.

Magisterarbeit zur Erlangung des akademischen Grades  
MAGISTER ARTIUM (M.A.)

vorgelegt von: JULIANE WOLLMANN

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Motivation und Aufbau</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>4</b>
2.1	Professionalisierungstheorie nach Oevermann . . . . .	4
2.2	Der Untersuchungsgegenstand: Die Telefonseelsorge . . . . .	7
2.2.1	Organisation und Struktur . . . . .	7
2.2.2	Ausbildung und Konzept . . . . .	8
2.2.3	Strukturelle Aspekte . . . . .	14
2.3	Ehrenamt und Laienarbeit . . . . .	17
2.3.1	Begriffsbestimmung und Überblick . . . . .	17
2.3.2	Einordnung der Telefonseelsorge in das Spektrum des Ehrenamts .	23
2.4	Seelsorge . . . . .	25
2.4.1	Begriffsbestimmung . . . . .	25
2.4.2	Seelsorgerisches Handeln und die Seelsorgebeziehung . . . . .	28
<b>3</b>	<b>Fragestellung</b>	<b>32</b>
3.1	Theoretische Vorüberlegungen . . . . .	32
3.2	Fragestellungen . . . . .	33
<b>4</b>	<b>Methode und Datenerhebung</b>	<b>35</b>
4.1	Methode . . . . .	35
4.2	Datenerhebung und Beobachtungen . . . . .	37
<b>5</b>	<b>Datenanalyse</b>	<b>40</b>
5.1	Handeln der Telefonseelsorge . . . . .	40
5.1.1	Exemplarischer Gesprächsablauf — Das Handeln der TS . . . . .	40
5.1.2	Die geschulte Wahrnehmung oder Jürgen der Berater . . . . .	64
5.1.3	Die Sozialbeziehung zwischen Anrufer und TS . . . . .	69
5.1.4	Das Arbeitsbündnis der TS . . . . .	97
5.1.5	Therapie oder Seelsorge . . . . .	121

<b>6 Verdichtung und Einordnung</b>	<b>125</b>
6.1 Thesensammlung . . . . .	125
6.2 Einordnung anhand der Professionalisierungstheorie . . . . .	126
6.3 Der TS-Habitus und das Setting Telefonseelsorge . . . . .	128
<b>7 Fazit und Ausblick</b>	<b>133</b>
<b>Literatur</b>	<b>136</b>
<b>Anhang 1</b>	<b>1</b>
<b>Anhang 2</b>	<b>30</b>
<b>Anhang 3</b>	<b>36</b>
<b>Anhang 4</b>	<b>41</b>

# 1 Motivation und Aufbau

Die Themenwahl für diese Arbeit ist beeinflusst von meiner ehrenamtlichen Tätigkeit in der Telefonseelsorge. Schon während der Ausbildung habe ich mich gefragt, wie das Gelernte einzuordnen ist. Als ich dann selbst am Telefon saß, wurden mir die Herausforderungen dieser Tätigkeit bewusst. Innerhalb einer kurzen Zeitspanne spricht man mit den verschiedensten Menschen und alle haben individuell sehr belastende Sorgen.

Gleichzeitig beschäftigte ich mich in meinem Soziologiestudium mit Professionalisierungstheorien. Eine Nähe der Anforderungen für Therapeuten zur Tätigkeit in der TS<sup>1</sup> drängte sich auf. Der Telefonseelsorger ist mit den unterschiedlichsten Störungsbildern konfrontiert. Anrufer erwarten Hilfe und Linderung. Ähnlich wie im therapeutischen Rahmen gibt es keine Möglichkeit eine Auswahl der Anrufer zu treffen. Aber auch Unterschiede fielen mir auf, die überwiegend das Handeln der Telefonseelsorger und die Einstellung zum Anrufer betrafen.

Schaut man sich die Literatur zur Telefonseelsorge an, fällt auf, dass sich, bis auf eine linguistische Studie<sup>2</sup> von Gühlich/Kastner<sup>3</sup>, keine Untersuchung mit dem konkreten Handeln der Telefonseelsorger beschäftigt. Man findet überwiegend konzeptionelle Betrachtungen<sup>4</sup>, theologische Auslegungen<sup>5</sup>, Artikelsammlungen zu spezifischen TS-Themen<sup>6</sup> und ein Lehrbuch<sup>7</sup>.

In meinem Studium habe ich eine Begeisterung für die Methode der objektiven Hermeneutik entwickelt. Besonders geeignet ist diese für das Erkennen von Deutungsmustern,

---

<sup>1</sup>Im Folgenden wird für Telefonseelsorge die gängige Abkürzung TS benutzt.

<sup>2</sup><http://www.verlag-gespraechsforschung.de/diskursforschung/1-197-214.pdf>

<sup>3</sup>Gühlich/Kastner nutzen für ihre Analyse Rollenspiele, in denen Telefonseelsorger Anrufe nachstellten. Sie interessierten sich dabei besonders für Aushandlungsprozesse, Kategorisierungen und Rollen.

<sup>4</sup>z.B. Clemens Müller-Störr, *Subjektive Krisentheorie in der Telefonseelsorge*, Tübingen, 1991, Christa Matenaar, Gerhard Schlett and Gesine Wabra, *Aus Worten können Wege werden. Die Kunst transaktionsanalytischer Beratung in der Telefonseelsorge.*, in: *Beratung zur Lebensbewältigung: Die Kunst transaktionsanalytischer Beratung*. Hagehülsmann, Heinrich, Paderborn, 2011, Susanne Pauer, *Die Ausbildung Ehrenamtlicher für Sorgentelefone; Theorie und Praxis*, Hamburg, 2009

<sup>5</sup>Ingo Habenicht, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, Hamburg, 1994

<sup>6</sup>*Mensch versteht sich nicht von selbst*, Maaßen, Monika; Groll, Thomas; Timmerbrink, Hermann, Münster, 1999

<sup>7</sup>Traugott Weber, *Handbuch Telefonseelsorge*, Göttingen, 2. überarbeitete auflage edition, 2006

die einer Handlung zugrunde liegen. Die Idee war das Handeln der Telefonseelsorge dahingehend zu untersuchen und in Beziehung zu Oevermanns Professionalisierungstheorie zu stellen.

Die Telefonseelsorge hat eine lange Geschichte. Bereits seit 1953 existieren TS-Stellen in Deutschland. Von Beginn an bildet die TS ihre Mitarbeiter aus. Inzwischen hat sich ein deutschlandweite Organisation daraus entwickelt, die kontinuierlich Ausbildungskonzepte und Richtlinien an die einzelnen TS-Stellen erläßt. Es existiert also bei der TS eine lange Erfahrung mit der Ausbildung von ehrenamtlichen Helfern. Diese Ausbildung muss sich in irgendeiner Form auf das Handeln der Telefonseelsorger auswirken. Werden sie dadurch professionalisiert oder bleiben sie Laien?

Ein weiterer Kontext ist zur Beantwortung dieser Frage einzubeziehen: das Ehrenamt. In den letzten Jahren hat das Ehrenamt Konjunktur. Mit Freiwilligenagenturen und der Forderung nach «Softskills» im Berufsleben steht es im Interesse unterschiedlicher Personengruppen. Gerade im psychosozialen Bereich werden immer mehr Laien zur Betreuung von Klienten eingesetzt. Auch hierfür ist es spannend herauszufinden, wie konkret gehandelt wird.

Damit ist der Rahmen meiner Arbeit bereits benannt. In den Grundlagen werde ich die Eckpfeiler des Handelns in der TS bestimmen. Zugunsten der Analyse wird Oevermanns Professionalisierungstheorie kurz zusammengefasst, wobei das Arbeitsbündnis und die Beziehung von Therapeut zu Klient im Vordergrund steht. Dann wende ich mich dem Handlungsrahmen – der TS — zu. Hierbei interessieren besonders Struktur, Konzept und Ausbildung. Danach folgt eine auf die Fragestellung und die TS fokussierte Erschließung des Ehrenamtsbegriffes, in den die TS eingeordnet wird. Abschließend werden die wesentlichen Merkmale der Seelsorge betrachtet.

Aus diesen Eckpfeilern des Handlungskontextes der Telefonseelsorger ergeben sich strukturelle Widersprüche und Handlungserwartungen, die in den Grundlagen an geeigneter Stelle aufgeführt sind. Daraus leiten sich die Fragestellungen ab. Letztendlich erfolgt die Untersuchung des Materials aber zunächst den Bestimmungen der Sequenzanalyse folgend, vorüberlegungsfrei.

Die Datenanalyse ist relativ ausführlich wiedergegeben, damit im Rahmen der Magisterarbeit der Forschungsprozess und die Thesengenerierung nachvollzogen werden kann. Am Ende der Arbeit werden die gewonnenen Erkenntnisse in Beziehung zu den Vorüberlegungen gestellt.

Meine Analyse setzt das Handeln der Telefonseelsorger in Beziehung zur Professionalisierungstheorie und deren Begrifflichkeit. Unter dem Vergrößerungsglas der Sequenzanalyse

geht es nicht um richtiges oder falsches Verhalten, sondern um die dahinter liegenden Strukturen und objektive Bedeutungen. Dies wird dem Wirken der Telefonseelsorge in sofern nicht gerecht, weil es die subjektiv empfundene Hilfe für den Anrufer nicht mit einbezieht. Der Dienst am Telefon verdient den größten Respekt. Die Analyse kann zeigen, dass es sich hierbei um eine äußerst anspruchsvolle Aufgabe handelt.

## 2 Grundlagen

### 2.1 Professionalisierungstheorie nach Oevermann

Die Idee meiner Arbeit ist es, das Handeln der Telefonseelsorger als ein Beispiel ausgebildeter Laienarbeit zu untersuchen und es in Beziehung zum therapeutischen Handeln zu setzen. Dafür soll an dieser Stelle als theoretische Grundlage Oevermanns Professionalisierungstheorie kurz vorgestellt werden. Der Schwerpunkt liegt hierbei besonders auf dem therapeutischen Arbeitsbündnis. Ich beziehe mich im Folgenden primär auf Oevermanns Text: «Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns»<sup>1</sup>.

Professionalisiertes Handeln ist kein monologisch-technisches Problemlösen, sondern ist als Beziehungspraxis definiert, welche Oevermann «das Arbeitsbündnis» nennt. Das Handeln des Professionellen zeichnet sich dabei primär dadurch aus, dass zugleich eine diffuse und eine spezifische Beziehung zum Klienten besteht. Diese widersprüchliche Einheit ist eine zentrale Dimension des professionellen Handelns.

Unter der spezifischen Sozialbeziehung werden rollenförmige Sozialbeziehungen verstanden. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie ihre strukturelle Identität auch dann behalten, wenn das Personal wechselt. Die Personen sind also austauschbar. Weiterhin sind diese Beziehungen normativ idealisiert oder durch aufeinanderbezogene Rollendefinitionen gekennzeichnet. Damit weisen sie einen großen Anteil an Standardisierungen auf und die Themen, die darin eine Rolle spielen, sind festgelegt. Derjenige der ein neues Thema einbringen möchte, trägt dafür die Beweislast.

Diffuse Beziehungen sind Beziehungen zwischen ganzen Personen. Der Prototyp der diffusen Sozialbeziehung sind familiäre Dyaden. In ihnen sind die Personen nicht austauschbar. Kommt eine Person abhanden, ist die Beziehung beendet. Es ist also eine individualisierte und personalisierte Praxis. Diffuse Beziehungen sind themenoffen. Es ist alles thematisierbar. Es trägt derjenige die Beweislast, der ein Thema ausschließen möchte.

---

<sup>1</sup>Ulrich. Oevermann, *Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns*, in: *Pädagogische Professionalität : Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Arno Combe AND Werner Helsper, Frankfurt/Main, 2007

Das therapeutische Arbeitsbündnis zielt auf die Wiederherstellung der Autonomie der Lebenspraxis beim Klienten. Folgende Strukturmerkmale sind dafür wesentlich:

Das Arbeitsbündnis wird durch die Entscheidung des Klienten, sich in Behandlung zu begeben, gestiftet. Es besteht also ein Leidensdruck auf der Klientenseite. Wesentlich dafür ist die Anerkennung seiner beschädigten Autonomie. Gleichzeitig sind es aber seine gesunden Anteile, die für die Entscheidung, sich in Therapie zu begeben, verantwortlich sind. Es handelt sich also immer um eine autonome Entscheidung des Klienten. Der Professionelle darf niemals von sich aus Menschen ansprechen und sie von einer Therapie überzeugen. Er muss warten, bis sie von allein zu ihm kommen. «Anderenfalls würde er von vornherein, indem er Beschädigung abbauende Hilfe zukommen läßt, einen de-autonomisierenden Schaden anrichten.»<sup>2</sup>

Das zweite Strukturmerkmal nennt Oevermann die «Grundregel». Diese gilt für den Patienten und beinhaltet, alles zu thematisieren, was ihm durch den Kopf geht, auch wenn es ihm unangenehm oder peinlich ist. Hier zeigt sich die diffuse Sozialbeziehung, die themenoffen ist und nichts ausschließt. Auch der Therapeut begibt sich in die diffuse Sozialbeziehung in Gestalt der Gegenübertragung. Dabei werden in der therapeutischen Situationen vom Patienten pathologische Komponenten seiner Sozialisationspraxis auf den Therapeuten übertragen und dies löst bei ihm Empfindungen aus. Der Therapeut wird also zum Übertragungsobjekt, an dem Konflikte reinszeniert werden. Im Unterschied zum Patienten ist der Therapeut aber nur rein innerlich an der diffusen Sozialbeziehung beteiligt. Er reagiert innerlich als ganze Person, um so einen Eindruck der Pathologie des Patienten zu gewinnen.

An diesem Punkt schließt sich das nächste Strukturmerkmal direkt an. Ist der Therapeut Übertragungsprojekt und reagiert darauf als ganze Person im Rahmen einer diffusen Sozialbeziehung, obliegt es nun seiner fachlichen Kompetenz, dafür zu sorgen, dass die in ihm ausgelösten Gefühle (Gegenübertragungsgefühle) sich nicht tatsächlich in der Praxis realisieren und äußern. Oevermann bezeichnet dies als «Abstinenzregel», die dafür sorgt, dass die Gegenübertragungsgefühle nicht innerhalb des therapeutischen Settings am Patienten ausagiert werden und somit die therapeutische Beziehung im Modell der spezifischen Rollenbeziehung verbleiben kann (und muss). Auch der Patient hat Teil an der Rollenbeziehung. So bleibt er mit seinen gesunden Anteilen in der Rolle des Klienten. Verantwortlich dafür ist aber der Therapeut. Nur er kann (mittels der Abstinenzregel) verhindern, dass die spezifischen Beziehungsanteile verloren gehen und sich Patient und Therapeut in einer rein diffusen Sozialbeziehung wiederfinden.

---

<sup>2</sup> *ibid.* S. 116

Dieser Punkt wirft bei mir die Frage auf, ob Oevermann den Unterschied zwischen den gesunden und den kranken Anteilen des Patienten tatsächlich klar den einzelnen Beziehungsarten zuteilt. Hier liest es sich so, als wenn innerhalb der diffusen Beziehungspraxis, in der Grundregel überwiegend die kranken Anteile wirken und im Rahmen der spezifischen Beziehung als Patient sich die gesunden Anteile manifestieren. Ich verstehe den Gedankengang so, dass natürlich die gesunden und autonomen Anteile des Patienten sich in die Therapie begeben - aber welche Rolle spielen sie im Rahmen der Grundregel? Für meine Fragestellung in Bezug auf die Telefonseelsorge ist diese Frage essenziell. Können gesunde Anteile auch innerhalb einer diffusen Beziehung erhalten und bearbeitet werden?

Das vierte Strukturmerkmal des therapeutischen Arbeitsbündnisses ist die widersprüchliche Einheit von diffusen und spezifischen Beziehungsanteilen, welche sowohl die Asymmetrie als auch eine latente Symmetrie für die therapeutische Beziehung bewirkt. Dies gilt für beide. Zunächst ist dafür die spezifische Sozialbeziehung zu betrachten, in der es eine offensichtliche Asymmetrie zwischen Klient und Therapeut gibt. Mittels der Grundregel muss der Patient sozusagen die Spezifität überwinden und Diffusität herstellen, um alle Themen zur Sprache bringen zu können. Anders verhält es sich mit den diffusen Beziehungsanteilen. Hier ist es der Therapeut, der mittels Abstinenzregel dafür zu sorgen hat, die Diffusität nicht aus der spezifischen Rolle fallen zu lassen. Somit stellen beide Parteien latent Symmetrie her und bewahren doch die Asymmetrie.

Das fünfte Strukturmerkmal ist die Distanzwahrung durch den professionellen Habitus des Therapeuten, die ihn befähigt, die widersprüchliche Einheit der spezifischen und diffusen Beziehungselemente zu «kontrollieren». Auch hierbei geht es wieder um das Konstrukt von Übertragung und Gegenübertragung. Der professionelle Habitus ermöglicht es dem Therapeuten, Übertragungsgefühle bei sich selbst zuzulassen, weil er meist im Rahmen einer Heilanalyse weiß, was in seinem Unbewußten passiert. Er kann so die Übertragungen des Patienten zulassen, ohne sie projektiv abzuwehren oder fehlzuinterpretieren. Am Ende kann genau mit der Übertragung und Gegenübertragung therapeutisch gearbeitet werden. Der Habitus des Therapeuten ermöglicht also erst die stellvertretende Deutung der latenten Sinnstrukturen des Agierens des Patienten ohne Aufgabe der Distanz.

Das letzte Strukturmerkmal des Arbeitsbündnisses ist die unklare Dauer der therapeutischen Beziehung und damit verbunden das Abwägen von Autonomie und Abhängigkeit. Eine Therapie ist dann beendet, wenn der Klient seine Autonomie zurück gewonnen hat. Oevermann kritisiert in diesem Zusammenhang die zeitliche Determinierung der The-

rapie durch Organisationen und Institutionen (z. B. Krankenhaus). Jede Begrenzung der Behandlungszeit oder deren Festlegung nach äußeren Kriterien widerspricht diesem Aspekt.

## **2.2 Der Untersuchungsgegenstand: Die Telefonseelsorge**

### **2.2.1 Organisation und Struktur**

Die einzelnen TS-Stellen sind zumeist eingetragene Vereine oder direkt an die Landeskirchen oder Diözesen angegliedert. Im Verein können sowohl Privatpersonen als auch Institutionen und kirchliche Organisationen mitwirken. Häufig übernehmen dabei die Kirchen und die ihnen angegliederten Organisationen (Diakonie, Caritas usw.) den Hauptteil der Trägerschaft. Dennoch gibt es große Unterschiede zwischen den einzelnen TS-Stellen in der finanziellen Aufstellung und Trägerschaft. Es würde hier zu weit führen, darauf im Einzelnen einzugehen. Wichtig ist die Selbständigkeit der einzelnen TS-Stellen als eingetragene Vereine oder Dienststellen der Kirchen.

Alle deutschen Telefonseelsorge-Stellen sind Mitglied in einem der beiden Dachverbände («Evangelische Konferenz» und «Katholische Konferenz»). Diese Dachverbände sind gemeinsam Rechtsträger und Eigentümer des Markennamens «Telefonseelsorge» und haben über einen Kooperationsvertrag mit der Telekom die kostenlosen Telefonnummern vereinbart. Innerhalb dieser Struktur gibt es regelmäßige Treffen der hauptamtlichen Leiter der TS-Stellen, welche wiederum in «Regionalkonferenzen» aufgeteilt sind.

Die Vorstände der Evangelischen und Katholischen Konferenz bilden die «Evangelisch-Katholische Kommission für Telefonseelsorge und Offene Tür». Dort wird über stellenübergreifende fachliche Fragen entschieden und die Arbeit der Stellen koordiniert. Sie sind verantwortlich für die Einhaltung der Normen, Überwachung der Qualitätsstandards, den Dialog mit anderen national und international operierenden Organisationen und die Weiterentwicklung des Systems.

Die Telefonseelsorge Deutschland ist mit allen ihren Stellen Mitglied im IFOTES («International Federation of Telephone Emergency Services»). Auch dieser internationale Verband ist beschlussfähig und kann Richtlinien zur Arbeit der TS-Stellen vorgeben. Vertreten werden die einzelnen TS-Stellen in den hier benannten Gremien überwiegend durch die hauptamtlichen Leiter.

Auf Seiten der Ehrenamtlichen gibt es ebenfalls übergeordnete Organisationen. Jede TS-Stelle verfügt über Ehrenamtsvertreter, welche sich regelmäßig in Regionalforen treffen und mit den Vertretern der anderen Stellen austauschen. Aus jedem Regionalforum

gibt es wiederum einen Vertreter, welche sich dann in der «Bundesvereinigung der Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge und der Offenen Tür» (BETS) treffen. Es gibt ebenso regelmäßige Kontakte zwischen der Regionalkonferenz der Hauptamtlichen und den Vertretern von BETS.

Gut zu erkennen ist, dass es sich bei der Organisation der Telefonseelsorge um eine in mehreren Ebenen gestaffelte Vereinsstruktur handelt, in der Leitlinien von oben nach unten durchgegeben werden. Bei der Umsetzung dieser wird den einzelnen Stellen ein gewisser Spielraum eingeräumt. Die Rolle der Kirchen ist durch die Sicherung des Markennamens und den Vertrag über die kostenfreie Rufnummer eine entscheidende. Auch wenn in allen Positionen ein Mitspracherecht besteht, ist es doch wesentlich, ob Evangelische Konferenz oder Katholische Konferenz hierin noch das sehen, was Telefonseelsorge für sie bedeutet. Die einzelnen Stellen besitzen eine gewisse Freiheit, müssen sich im Konfliktfall aber an die Richtlinien der Kirchen halten. Bedenkt man, dass jede TS-Stelle ihre eigene individuelle Entstehungsgeschichte hat, wie Habenicht formuliert, ergeben sich zwei Pole «Einzelinitiative der Stellen und zentrale Organisation [darin] liegt ein Spannungsfeld begründet, das in der Arbeit bis heute Probleme bereitet.»<sup>3</sup>.

Als Organigramm in Abbildung 2.1 stellt sich der Aufbau der Telefonseelsorge Deutschland wie folgt dar<sup>4</sup>:

Die ehrenamtliche Mitarbeit in der Telefonseelsorge unterliegt Regeln. Zunächst ist die «Beauftragung» zu nennen. Ohne diese und die zuvor erfolgreich absolvierte Ausbildung ist eine Mitarbeit nicht möglich. Die Entscheidung darüber treffen Leiter und Ausbilder. Der Ehrenamtliche unterzeichnet eine Schweigepflichtvereinbarung und obliegt dem Seelsorgegeheimnis. Je nach Stelle ist eine bestimmte Anzahl an Diensten im Monat verpflichtend. Dafür stellt die TS die kostenfreie Ausbildung und die monatlichen Supervisionen, deren Besuch oft ebenfalls verpflichtend ist.

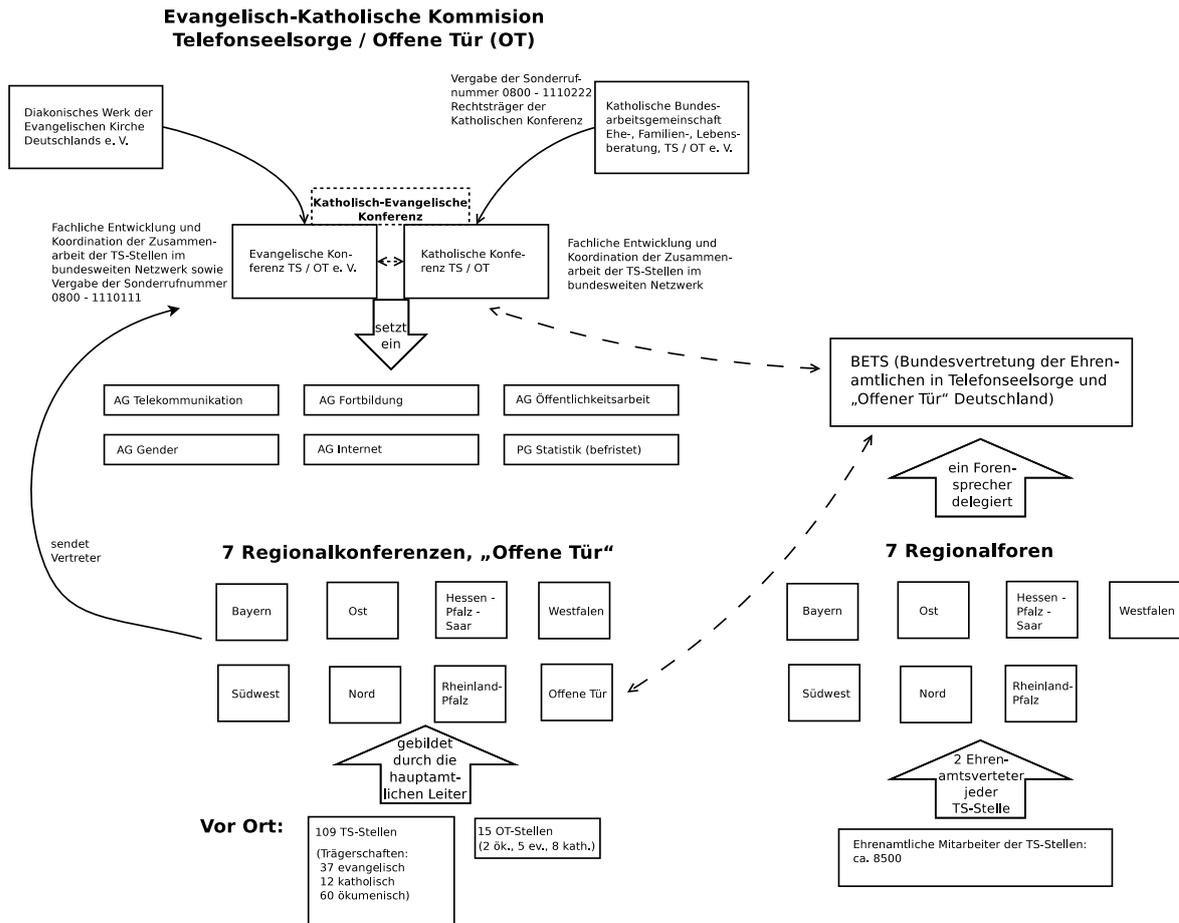
### 2.2.2 Ausbildung und Konzept

Die Telefonseelsorge, dabei vor allem die evangelische, setzte von Anfang an ehrenamtliche Helfer ein, die eine Einarbeitung bzw. eine Ausbildung erhielten. Meist basierte sie auf der Aktivität der Stellenleiter und deren Empfinden, was für die Arbeit am Telefon notwendig sei. Erstmals wurde 1967 in den «Internationalen Normen» vom IFOTES offiziell verpflichtende Auswahlkriterien, Ausbildung, Weiterbildung und Praxisbegleitung

---

<sup>3</sup>Habenicht, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge* cit., S. 81

<sup>4</sup>Erweiterung von AG Öffentlichkeitsarbeit der TelefonSeelsorge, "Jahresbericht der TelefonSeelsorge 2011", April 2012



**Abbildung 2.1:** Organigramm der Organisationen der TS

der Ehrenamtlichen benannt<sup>5</sup>.

1978 legte eine von der Evangelisch-Katholischen Kommission beauftragte Arbeitsgruppe den «Rahmenplan für die Aus- und Fortbildung von Mitarbeitern in der Telefonseelsorge» vor. Er enthält eine Zusammenstellung von Erwägungen, Grundsätzen, Lernzielen und praktischen Handlungsvorschlägen zur Auswahl, Ausbildung und Weiterbildung von Mitarbeitern. Darin enthalten war eine Abgrenzung von Psychotherapie (keine langwierige Aufarbeitung von tiefliegenden Problemen) sowie von spezifischen Fachberatungen<sup>6</sup>. Die Telefonseelsorge sei einerseits offener, was die Anliegen der Anrufer betrifft, kann aber andererseits nur begrenzt und kurzfristig helfen, was sie von therapeutischen An-

<sup>5</sup>Heiner Seidnitz, *Die Ausbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*, in: Vandenhoeck & Ruprecht, (ed.), *Handbuch Telefonseelsorge*, volume 2. überarbeitete Auflage, pp. 49–69. Weber, Traugott, Göttingen, 2006 S. 49

<sup>6</sup>Vgl. *ibid.* S. 51

geboden unterscheidet.

Weiterhin wurde festgehalten, dass eine qualifizierte Mitarbeiterauswahl unbedingt nötig ist, damit die Ausbildungsgruppe nicht zur Therapiegruppe wird. Eine Zulassung zur Ausbildung ist noch keine Beauftragung zur endgültigen Mitarbeit.

Die Schwerpunkte der Ausbildung sollten die Arbeit an der eigenen Person, die Fähigkeit zur Gesprächsführung und die Bearbeitung von Informationen sein, welche in der Gruppenarbeit eine Einheit bilden sollen. Therapeutische Methoden wurden zwar als hilfreich befunden, sollten aber auf den Dienst am Telefon zugeschnitten sein.

In einer Überarbeitung (1984), die seit 1986 verbindlich ist, wird Telefonseelsorge ausdrücklich als Laienseelsorge benannt. Konzeptionell erfolgt Seelsorge hier als Begleitung und Beistand für Menschen in schwierigen Lebenslagen. Wie genau dies aussehen soll, wird nicht ausgeführt. Insgesamt steckt der Rahmenplan nur sehr allgemein die äußeren Bezugspunkte der Ausbildung fest, so dass ein Spielraum für die einzelnen Stellen und deren Umsetzung der Ausbildung entsteht.

Das *Handbuch der Telefonseelsorge* gibt als Persönlichkeitskriterien zur Auswahl der Mitarbeiter die Fähigkeit zur Selbstexploration, Lernbereitschaft, Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Flexibilität, Offenheit und Wertschätzung für sich und andere, Beziehungs- und Abgrenzungsfähigkeit sowie Teamfähigkeit an<sup>7</sup>. In einem Auswahlgespräch wird versucht, durch Fragen nach der Motivation, das Erleben von Beziehungen und Reaktionen auf Falldarstellungen diese Eigenschaften zu erheben.

Die Ausbildung dauert in der Regel zwischen 100 und 300 Stunden. Sie verteilt sich auf regelmäßige Abendtermine und einige Blockveranstaltungen an Wochenenden. Ausbilder sind meist zwei Personen, welche sich die Berechtigung zum Ausbilden entweder per eigener Profession (Psychologe, Pfarrer, Therapeut) oder per Zusatzqualifikation (Moderator, Supervisor - oft durch TS interne Ausbildungskurse) erworben haben.

Die Ausbildungsziele werden in drei Kategorien unterteilt<sup>8</sup>:

1. Erwerb einer beziehungsfördernden Grundhaltung,
2. Aneignung und Förderung von grundlegenden Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Gesprächsführung,
3. Grundkenntnisse im Umgang mit speziellen Problemstellungen und Themen der Anrufer.

Dafür haben die meisten Stellen festgelegte Ausbildungsphasen:

- Reflexion der Selbst- und Fremdwahrnehmung mittels Selbsterfahrung,

---

<sup>7</sup>Vgl. *ibid.* S.52

<sup>8</sup>Vgl. *ibid.* S. 53

- Einübung von Haltung und Fertigkeiten der Gesprächsführung,
- Theoretische und praktische Vermittlung spezieller Problembereiche,
- Reflexion der Gesprächspraxis mittels Hospitation, Supervision und Praxisanleitung.

Je nach Ausbildungsleitung und stelleninternen Schwerpunkten unterscheiden sich die Dauer, die Lernmethoden und die Inhalte der Phasen. Im Allgemeinen ist der Selbsterfahrungsanteil sehr groß, zumal auch von den Teilnehmern aneinander geübt wird. Die Ausbildungsgruppe wird zu einem vertrauten Rahmen, in dem die erworbenen Kenntnisse und Einstellungen erprobt werden.

Die Konzepte, die in der Ausbildung der Telefonseelsorge Aufnahme finden, sind vielfältig. Es lassen sich tiefenpsychologische, psychoanalytische, gesprächspsychologische und humanistisch-integrative Verfahren feststellen, aber auch der systemische Ansatz hat seinen Weg in die Telefonseelsorge gefunden. Es gibt kein einheitliches Ausbildungscurriculum.

Als Gemeinsamkeit aller Ausbildungskonzepte kann die Tendenz zur Einübung einer Haltung gesehen werden. Basierend auf Gruppenarbeit und Selbsterfahrung lernen die angehenden Telefonseelsorger am eigenen Leibe einen beziehungsfördernden Umgang miteinander. Techniken und Methoden spielen dabei nur eine untergeordnete Rolle, Fachwissen wird kaum verlangt bzw. vermittelt.

Von den Ehrenamtlichen selbst wird auf die Frage, wovon sie am meisten in der Ausbildung profitierten, mit selbstbezogenen Aspekten geantwortet<sup>9</sup>: besserer Umgang mit sich selbst, Klärung eigener Themen, positive eigene Selbstbewertung – um nur einige zu nennen.

Das Konzept der Telefonseelsorge baut auf den Begriffen Niederschwelligkeit, helfendes Gespräch, Ehrenamtlichkeit und institutionelle Verlässlichkeit auf<sup>10</sup>.

Die Niederschwelligkeit ist konzeptionell der älteste Aspekt der Telefonseelsorge. So wurde sie einst ins Leben gerufen, um Suizide vermeiden zu helfen. Ausgangspunkt ist, dass der Mensch prinzipiell in der Lage dazu ist über seine Sorgen zu sprechen. Dies fällt ihm leichter, wenn er dafür nicht erst auf einen Termin warten muss, sondern sich dann, wenn er es braucht, sofort an eine Tag und Nacht erreichbare Nummer wenden kann. Gleichzeitig wird damit die volle Entscheidungsgewalt über das Gespräch (Länge, Thema, Ort) beim Anrufer belassen. Vertraulichkeit, Verschwiegenheit, vollständige Anonymität und

---

<sup>9</sup>Vgl. *ibid.* S.68

<sup>10</sup>Vgl. Stefan Schohe, *Konzept der TelefonSeelsorge*, in: Vandenhoeck & Ruprecht, (ed.), *Handbuch Telefonseelsorge*, number 2. überarbeitete Auflage, pp. 25–32. Weber, Traugott, Göttingen, 2006 S. 25

Kostenfreiheit gehören ebenfalls zu den Komponenten der Niederschwelligkeit.

Das helfende Gespräch ist das Angebot der TS. Sucht man in der Literatur, was unter einem helfenden Gespräch verstanden wird und dem, was Telefonseelsorger dabei tun sollen, findet man folgende Begriffe: unbedingte Offenheit, Wertfreiheit, Wertschätzung, Zuhören, Klären, Ermutigen, Mittragen, Hinweisen auf Fachleute und Beratungsstellen<sup>11</sup>. Barbara Mettler-von Meibom fragt in ihrem Essay, was gelingende Kommunikation ist und kommt zu der Erkenntnis: «Gelingende Kommunikation ist angewiesen auf eine innere Haltung, bei der sich das Herz öffnet [...]»<sup>12</sup> und «[...] eine Kommunikation aus der Kraft der Liebe, kann dabei als ein Leitbild aufscheinen...»<sup>13</sup>.

Schaut man nach den verschiedenen Konzepten in der Aus- und Weiterbildung der TS, wird der Punkt, wie ein helfendes Gespräch zu führen ist, noch vielschichtiger. Zu nennen sind hier die klientenzentrierte Beratung nach Rogers, Kriseninterventionskonzepte (z. B. Müller-Störr<sup>14</sup>) und seit neuerem auch Komponenten der systemischen Beratung. Immer wieder wurde versucht, spezifische Gesprächsmodelle für die Telefonseelsorge zu entwickeln<sup>15</sup>, was bisher nicht gelungen ist.

Der nächste Begriff, an den sich das Konzept der Telefonseelsorge bindet, ist die Ehrenamtlichkeit. Das Angebot der TS wird beinahe ausschließlich von Ehrenamtlichen realisiert. Dahinter stehen auch konzeptionelle Beweggründe und Folgen, die hier kurz zusammengetragen werden sollen.

Stefan Schohne schreibt im *Handbuch Telefonseelsorge*: «Sie [die TS] sieht in der Vielfalt der Lebenskompetenzen und Qualifizierungen der Ehrenamtlichen eine Garantie für die Wirksamkeit des Angebotes TelefonSeelsorge.»<sup>16</sup>. Begründet wird diese These damit, dass die Ehrenamtlichen mit ihrer Motivation, ihrem Engagement, ihren Fähigkeiten und der Bereitschaft, mit dem Anrufer in Beziehung zu gehen, das Optimum von dem herausholen, was im begrenzten Setting der TS möglich ist. Es wird damit herausgestellt, dass es sich bei der Ehrenamtlichkeit nicht um eine Notlösung handelt. TS ist kein psychologischer Dienst; Diagnosen, Anamnese und Therapiepläne spielen hier keine Rolle und somit kann der spezifische Dienst am Telefon von Ehrenamtlichen am besten versehen werden. Das Professionelle ist also nicht nur unnötig, sondern in dieser Lesart

---

<sup>11</sup>Vgl. *ibid.* S.26

<sup>12</sup>Barbara Mettler-von Meibom, *Gelingende Kommunikation - Ja, aber was heißt das*, in: Lit Verlag, (ed.), *Mensch versteht sich nicht von selbst*, pp. 11–22. Maaßen, Monika; Groll, Thomas; Timmerbrink, Hermann, Münster, 1999 S. 11

<sup>13</sup>*ibid.* S.22

<sup>14</sup>Müller-Störr, *Subjektive Krisentheorie in der Telefonseelsorge* cit.

<sup>15</sup>vgl. Habenicht, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge* cit., S. 132

<sup>16</sup>Schohne, *Konzept der TelefonSeelsorge* cit. S. 27