
Der Vorstandsvorsitzende des Ev. Johanneswerks, Pastor Dr. Ingo Habenicht, wurde um den nachfolgenden Festvortrag zum 40jährigen Jubiläum der Bielefelder TelefonSeelsorge gebeten, weil er 1981 – 2009 intensiv praktisch und theoretisch mit TelefonSeelsorge befasst gewesen ist: als ehrenamtlicher Telefonseelsorger ebenso wie für die Aus- und Fortbildung sowie Supervision in verschiedenen Telefonseelsorgestellen Deutschlands. Dr. Habenicht hat seine Doktorarbeit über Telefonseelsorge verfasst und war außerdem von 2002 – 2009 als Vorstand im Diakonischen Werk Hamburg für die dortige Telefonseelsorge verantwortlich.

Die doppelte Tür – Blicke auf Begegnungen im Verborgenen Festvortrag zum vierzigsten Jubiläum der Telefonseelsorge Bielefeld

16. Mai 2014

Verehrte Damen und Herren!

„Vielleicht könnte es ... gelingen, dass wir ein Zusammenleben entwickeln, in dem die Telefonseelsorge sich eines Tages selbst überflüssig machen würde. Dies sollte unsere kühnste Hoffnung sein.“¹ Joachim Scharfenberg, einer der bedeutendsten Seelsorgelehrer der zweiten Hälfte des letzten Jahrhunderts, schrieb das 1963, elf Jahre vor Gründung der Telefonseelsorge Bielefeld. Wie kann ich also der Telefonseelsorge Bielefeld zum vierzigsten Geburtstag gratulieren, wenn es „kühnste Hoffnung“ sein sollte, dass sie längst überflüssig wäre? Geschah doch in Deutschland einschließlich Bielefeld genau das Gegenteil: Zahlreiche Neugründungen von Stellen, und das auf Dauer! 1956 startete die erste TS, 1963 waren es 21, im Bielefelder TS-Gründungsjahr 1974 bereits 51 und heute sind es 105!

Es ist Traum und Hoffnung, Utopie und Anspruch aller sozialen, aller helfenden Arbeit, sich wieder überflüssig zu machen – nicht mehr notwendig zu sein, weil nicht nur die Symptome des Leids, sondern dessen Ursachen bekämpft und beseitigt wurden. Doch als Christinnen und Christen wissen wir: Wir leben nicht im Paradies, sondern in einer begrenzten Welt, gezeichnet auch von Konflikten und Kämpfen, von Ambivalenzen und Gegensätzen, von Zweideutigkeiten, Ausgrenzungen, Brutalitäten. „Arme habt ihr allezeit“, soll Jesus einmal gesagt haben (Joh. 12,8), und das gilt nicht nur für materielle Bedürftigkeiten, sondern für die innerseelischen und zwischenmenschlichen Notlagen ebenso. Wie gut also, dass es die Telefonseelsorge in Deutschland seit 1956 und in Bielefeld seit 1974 gibt. Deshalb gratuliere ich fröhlich, freudig und gern zum vierzigsten Geburtstag der Telefonseelsorge Bielefeld: allen ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern, allen beruflich in und an der TS Mitwirkenden und allen Weiteren, die diese wichtige Arbeit auf irgendeine Weise unterstützen!

Doch mit diesem Glückwunsch kommen wir an Joachim Scharfenberg noch nicht vorbei. Seine Aussage zielt auf eine Gesellschaft, in der niemand ausgegrenzt ist, niemand verloren geht, und in der es daher so etwas wie Telefonseelsorge nicht zu geben braucht. Schon 1963 beschreibt er damit etwas, was man heute Inklusion nennt, und was nicht nur auf die Menschen zielt, die in unserer Gesellschaft als „behindert“ definiert werden, sondern auf wirklich *alle* Menschen. Sein biblisch inspirierter und theologisch reflektierter Traum, an dessen Verwirklichung die Seelsorge mitwirken soll, ist eine Gesellschaft, in der sichtbar und spürbar wird, dass wir alle Gottes Geschöpfe sind, mit gleicher Würde und gleichen Chancen, unabhängig von unseren Fähigkeiten und Leistungen.

Scharfenberg meinte zu Recht, dass viele inner- und zwischenmenschliche Konflikte und Problemlagen, die in der Seelsorge eine Rolle spielen, auch eine gesellschaftliche Ursache haben². In der Seelsorge trifft man seines Erachtens vor allem die Menschen an, die von Gesellschaft und auch Kirche marginalisiert werden. Aufgabe der Seelsorge sei es, ihnen zur Wiedereingliederung in die Gesellschaft zu helfen, zur Verhütung künftigen Leids beizutragen und auf gesellschaftliche Fehlentwicklungen aufmerksam zu machen. In Scharfenbergs eigenen Worten von 1985: „Es heißt dies für mich, eine Strategie der Verbindung aller marginaler Gruppen zu entwickeln, die einen Widerstand gegen den Mythos der Verzweiflung zu organisieren vermögen, der letztlich dazu führen müsste, dass die Pastoralpsychologie sich selbst wieder überflüssig zu machen versteht, weil wieder alles das beieinander ist, was zusammengehört – oder wir werden gemeinsam untergehen.“³

Eine „Strategie der Verbindung“ will Scharfenberg schaffen, wozu ich das Motto des Bielefelder TS-Jubiläums, „Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“, als passende, zeitgemäße Weiterführung lese. Doch leider deuten alle Zeichen darauf hin, dass wir mehr denn je daran sind, „gemeinsam unterzugehen“. Denn wir gestalten keineswegs eine Gesellschaft, in der es keine Marginalisierungen mehr gibt und in der „alles das beieinander ist, was zusammengehört“. Im Gegenteil. Zutreffend formuliert der Jahresbericht der Telefonseelsorge Bielefeld 2009⁴, dass die Anruferinnen und Anrufer „sich ... auch ausgegrenzt ... erleben“ und „durch alle Maschen des Netzes gefallen“ sind. Er bestätigt damit Scharfenbergs über fünfzig Jahre alte These, in der Telefonseelsorge speziell wie in der Seelsorge allgemein seien die Ausgegrenzten anzutreffen. „Inklusion“ lautet der allgegenwärtige Euphemismus unserer Zeit, der verbergen soll, dass Ausgrenzungen in unserer Gesellschaft laufend zu- statt abnehmen. An ein Überflüssigwerden der Telefonseelsorge wie aller helfenden Institutionen ist also keinesfalls zu denken. Ich komme darauf noch zurück.

Doch zunächst ein Szenenwechsel. 11. März dieses Jahres. Zur Vorbereitung dieses Jubiläumsvortrags bin ich eingeladen, die Telefonseelsorge Bielefeld zu besuchen. Ich freue mich darauf, denn diese Chance haben nur wenige, meist nicht einmal die Ehepartner der Ehrenamtlichen. Versteckt und anonym sind Telefonseelsorgestellen – darin Frauenhäusern ähnlich. Weit

überwiegend Frauen sind ja auch in beiden Institutionen anzutreffen, 80 % der Ehrenamtlichen machen sie aus. Vielleicht sind wir von den angeblich so fremden Kulturen, die Frauen hinter Tschador und Burka verstecken, doch nicht so weit entfernt, wie wir - ahnungslos über unsere blinden Flecken – so gern denken. Verborgен, unsichtbar, vor meist männlichen Blicken verborgen gehalten zu werden ist weltweites Frauenlos, uns nicht so unbekannt, wie wir behaupten. Die Frauen, die in der TS arbeiten, dürfen sich jedenfalls mit ihrem Engagement nicht öffentlich zeigen, selbst im engen Verwandten- und Freundeskreis nicht stolz von ihrer gesellschaftlich wertvollen Tätigkeit erzählen.

Durch die Eingangstür betrete ich also die TS, komme in einen schönen, weiten, hellen Flur. Ich sehe Gruppen- und Büroräume, einen Raucherraum, und den zweitwichtigsten Raum jeder TS: die Küche. Auch etwas, das meist den Frauen zugedacht wird. Die Milliarden häuslich kochender Frauen beachtet kaum einer, nur die gut bezahlten, männlichen Köche sind überall bekannt. Doch in der TS wird „Küche“ umfunktioniert: Weniger ein Raum zum Kochen und Arbeiten, mehr einer der Kommunikation und Kaffeepause, also zur biblischen Maria passend, die plaudert, während Marta in der Küche schuftet (Lukas 10, 38-42).

Pastorin Weinmann, Leiterin der TS – immerhin: die Bielefelder TS wird von zwei Frauen geleitet! -, führt mich weiter durch die Räume. Seit über 30 Jahren mit der Telefonseelsorge vertraut, erschnüffele ich Stallgeruch. Zudem ist Schichtwechsel, die Telefone der Sorge um die Seelen sind gerade unbesetzt. Ich werde in das Allerheiligste geleitet: das Zimmer, in dem die Telefonate geführt werden. Mit denen, die anrufen: aus Bielefeld und aus der ganzen Region mit Bad Oeynhausen, Münster und Recklinghausen. Diesen Raum betreten sonst nur die, die hier auch dienen – darin ist er dem Altarraum einer orthodoxen Kirche ähnlich. Ein heiliger Ort, eine heilige Zeit, eine heilige Tätigkeit. Klaudia, eine Ehrenamtliche, 1994 ausgebildet, beschreibt das im Jahresbericht 2010 der Bielefelder Telefonseelsorge wie folgt: „Das Ankommen – auch für mich ein wichtiges Ritual, um mich von meiner vielschichtigen Außenwelt auf die konzentrierte Stille des Dienstraumes einzulassen. Dieser Raum bedeutet Reduzierung der äußeren Sinneswahrnehmung, Konzentration auf das Zuhören.“⁵

Ich sehe mich um: zeitgemäße Computertechnik, sowohl für die Telefonanlage als auch für die Statistik. Eine Liege, für die langen Nächte. Und was man noch so alles braucht, um dem begegnen zu können, was immer wieder neu, unerwartet, jäh, unvorhersehbar und unberechenbar, mit dem Beginn eines Telefonseelsorgegesprächs seinen Lauf nehmen wird. Um noch einmal Klaudia zu zitieren: „Der erste Satz, die erste ‚Berührung‘ mit dem Anrufenden stellt schon eine Herausforderung dar, denn hier liegt oft bereits die ganze mögliche Bandbreite dieses Gesprächs verborgen.“⁶ Man weiß nie, was kommt, und es ist sofort da, beansprucht einen ganz. Manche Ausbilder und manche Theoretikerinnen haben Phasen eines TS-Gesprächs zu beschreiben versucht. Mal ganz dicht dran am Anrufenden, mal innerlich eher etwas weiter weg, um im Abstand reflektieren und dann wieder ganz nah ran gehen zu können. Wie dem auch sei: Am Anfang ist es immer dicht, sonst wird es nichts. Auch Romanschriftsteller wissen das: Der erste Satz entscheidet.

Neben dem Dienstzimmer liegt ein zweites. Es wird benötigt, weil so viele anrufen. 30.872 Anrufe in 2013, darunter rund 15.400 geführte intensive Gespräche. Nach Besichtigung beider Räume führt Frau Weinmann mich wieder hinaus. Ein kleiner Gang, dann sind wir wieder im Hauptflur. Zu meiner Überraschung bleiben wir stehen. Frau Weinmann schließt eine weitere Tür, die Vorflur von Hauptflur trennt. „Eine doppelte Tür“, blitzt es in mir auf. *Eine* Tür vor dem Dienstzimmer, eine weitere kurz davor. Verschwiegenheit und Anonymität bilden Hauptkennzeichen telefonischer Seelsorge. In Bielefeld zeigt sich das sinnlich: Zwei Türen schirmen den Raum ab. Kein Laut dringt hinein, und keiner heraus. „Prima.“, denke ich: „Wenn Ausbildungs- oder Supervisionsgruppen sich treffen, dann dringt ihr Schwatzen nicht an das Ohr der Diensthabenden. Und zum Anrufenden schon gar nicht.“ Nichts lenkt ab, nichts stört. Und zugleich: Nichts aus den Telefonaten gelangt an Ohren, die es nichts angeht.

Doch Ambivalenz und Zweideutigkeit begegnen mir auch hier. Was bedeutet es für Scharfenbergs Forderung der Inklusion aller Marginalisierten, wenn zwei Türen abschotten, statt zu verbinden? Scharfenberg wollte die „Schweige- und Redepflicht“ für Seelsorgerinnen und Seelsorger einführen. Doch Schweigepflicht und Beichtgeheimnis haben die Seelsorgenden einseitig zum Schweigen erzogen.

Kritische und ungute Entwicklungen unserer Gesellschaft tauchen als Hintergrund- und Begleitgeräusche in recht vielen Seelsorgetelefonaten auf. Die Telefonseelsorge sieht sich daher in der Pflicht, diese Wahrnehmungen in geeigneter Form der Öffentlichkeit kritisch zur Verfügung zu stellen. Die Thematik durchzieht ganze Bücher über TS, Ende der 1990er beispielsweise das von Hesse/Schrader aus Berlin⁷ und das von von Brachel/Schramm aus Münster⁸. Vor allem aber hat man in Deutschland immer wieder von der „Seismographenfunktion“ der TS gesprochen und geschrieben. Auch in einigen Bielefelder Jahresberichten⁹ taucht das auf. So konnte es kaum anders sein – auch in meinem Vorbereitungsgespräch für diesen Vortrag fiel irgendwann das Stichwort: „Seismographenfunktion“! Und damit waren wir Scharfenbergs Thesen schon wieder ganz nah.

Doch 40 Jahre Seismographenfunktion der Bielefelder Telefonseelsorge und über 60 Jahre gesellschaftskritisches Mandat aller Telefonseelsorgestellen in ganz Deutschland haben die Lage in Deutschland nicht besser gemacht. Die Schere zwischen arm und reich klafft in Deutschland immer weiter auseinander, trotz des angeblichen Seismographen TS. Dass die psychischen Erkrankungen zunehmen, zeigen die Statistiken der Krankenkassen viel besser als die der Telefonseelsorge. Dass Hartz IV ein Skandal ist, haben Wohlfahrtsverbände genauer registriert als die Seelsorgenden am Telefon, und auch die Scheidungs- oder Suizidraten werden anderswo exakter erfasst als in der TS. Ich habe daher ein entlastendes Jubiläumsgeschenk für alle in der Telefonseelsorge Bielefeld Tätigen mitgebracht: Befreien Sie sich von dem Anspruch, als Seismograph wesentliche Entwicklungen dieser Gesellschaft kommunizieren und darüber unsere Bundesrepublik auch etwas verbessern zu wollen. Es ist der TS in ganz

Deutschland jahrzehntelang nicht gelungen, es wird auch künftig nicht klappen. Auch bei 8.000 Ehrenamtlichen und 300 Hauptamtlichen in der Telefonseelsorge bundesweit: Das, was hinter doppelten Türen geschieht, ist schwerlich geeignet, um kraftvoll gute Veränderungsprozesse in unserer Gesellschaft voranzutreiben. Vor allem aber: Es ist auch gar nicht notwendig – dafür sind andere da! Das Jubiläumsmotto „Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“, setzt glücklicherweise auf Arbeitsteilung und Kooperation. Auch stellen die Bielefelder TS-Jahresberichte¹⁰ sowie die Jubiläumsschrift¹¹ „ein gut geknüpftes und tragendes Netzwerk“¹² vor Augen, das nicht nur den Anrufenden, sondern auch der TS selbst sehr hilfreich ist. Lassen Sie also die seismographische und sozialpolitische Arbeit die anderen machen! Oder machen Sie es selbst – doch dann an anderen Orten und in anderen Institutionen!

Zugleich wäre es falsch, würde die TS nun umgekehrt die Anrufenden unpolitisch als isolierte Einzelwesen betrachten und „behandeln“. Diese Gefahr liegt in der seelsorglichen Arbeit am Telefon allerdings nahe, wie ich an einem Beispiel zeigen möchte. In Internetforen diskutieren Anrufer teilweise ihre Erfahrungen mit der Telefonseelsorge. Da schreibt jemand („gelberose“) im Chat:

„Ich hab da einmal angerufen, aber nicht wegen mir, sondern wegen einer Freundin, um die ich mir sehr große Sorgen gemacht habe... Aber darauf sind die gar nicht so richtig eingegangen, sondern haben immer nurge-fragt, wie es mir geht, was ich mache und so... Dabei ging es mir zu dem Zeitpunkt relativ gut, eben nur das problem mit miener Freundin... Also geholfen hat es mir nicht...“

Und ein Chatter („Ferdinand“) antwortet:

„Ich denke, die dachten, dass das mit der Freundin nur ne Ausrede war und es eigentlich um dich ging. Vermutlich kommt das dort häufiger vor, dass Leute behaupten, es ginge gar nicht um sie, sondern nur um Freunde.“¹³

Es ist gut und richtig, dass Telefonseelsorgende gelernt haben, sich auf die Anrufenden zu fokussieren. Doch was ist, wenn jemand wirklich aus Sorge um einen anderen Unterstützung in der TS sucht? Die Dyade am Telefon darf nicht dazu führen, die Anrufenden von den Beziehungen und Systemen, in denen sie leben, isoliert zu denken und zu behandeln. Die in den ersten Jahrzehnten in der TS verbreiteten Beratungs- und Gesprächsmodelle und -techniken, nämlich die Gesprächspsychotherapie nach Rogers und Tausch sowie die Transaktionsanalyse nach Berne und Harsch standen in dieser Gefahr. Es ist gut, dass die TS inzwischen gelernt hat, mit systemischen Ansätzen auch in größeren Zusammenhängen denken und arbeiten zu können. Ausbildung wie Supervision müssen den Blick darauf lenken, dass Menschen soziale Wesen sind und was das für die seelsorglichen Telefonate bedeutet.

Die doppelte Tür einer verschwiegenen Zweierbeziehung fördert jedoch nicht nur die Gefahr, die Anrufenden isoliert zu betrachten, sondern auch die Telefonseelsorgerinnen sind allein und unbeobachtet, wenn sie telefonieren. Keine Supervisionsgruppe, kein kurzes Gespräch beim Schichtwechsel vermag das zu ändern. Was in den Gesprächen geschieht, bleibt unter vier Ohren. Die Ruhe, die Vertraulichkeit, die Anonymität schützen das Gespräch und öffnen Möglichkeiten einer Intimität und Offenheit, die Anrufende sonst vielleicht nie riskieren würden. Doch liegen darin zugleich Brisanz, für beide Enden der Telefonverbindung.

1981, eines Abends, kurz nach 20 Uhr. In einer Telefonseelsorgestelle, speziell von Studenten für Studenten (damals hieß es noch nicht: Studierende). Erwartungsvoll, neugierig und auch etwas stolz begann ich nach abgeschlossener Ausbildung meine allererste TS-Schicht. Eine junge Studentin rief an. Von Anfang an war sie mir ungeheuer sympathisch. Eine für mich attraktive Stimme. Von allen fühlte sie sich unverstanden – nur von mir nicht, wie sie mir signalisierte. Über eineinhalb Stunden dauerte das Gespräch, wir kämen uns näher, verstanden uns immer besser. Dachte ich jedenfalls. Und verabredete mit ihr ein nächstes Telefonat, was in dieser TS als zulässig galt. Bis zum nächsten Mal solle ich unbedingt ein bestimmtes Buch lesen, um sie noch besser zu verstehen, bat sie eindringlich. Ich besorgte es mir und las es. Zu meiner Enttäuschung war ihr das Buch im nächsten Telefonat jedoch völlig egal. Überhaupt: Die beiden Folgetelefonate waren eher unerquicklich und kurz. Dann war Schluss.

Glücklicherweise trat ich heraus aus der Einsamkeit am Telefon und sprach in der Supervision darüber. Seitdem weiß ich, wie *ein* klassischer Anfängerfehler aussehen kann. Wer hier wen am Telefon verführt hat, wie Übertragung und Gegenübertragung genau aussahen: spannende Themen! Doch lasse ich sie jetzt beiseite. Denn wichtig ist mir etwas anderes: Was ich damals wirklich sagte, wie ich mich am Telefon verhielt, entzog sich jeder Kontrolle. Hätte ich es nicht in die Supervision gebracht, hätte nie jemand davon erfahren. Hätte ich mich mit der Anruferin zu einem Treffen verabredet, wäre es zu komplizierten, ja missbräuchlichen Situationen gekommen. Der Schutz unserer Anrufenden vor solchen Entwicklungen ist institutionell gering. Es kann verborgen bleiben, was hinter doppelten Türen gesprochen wird. In den USA gibt es daher telefonische Hilfsdienste, bei denen sich eine Supervisorin oder ein Leiter unbemerkt in laufende Gespräche einschalten kann, um deren Qualität zu überprüfen. Dank NSA wissen wir, dass Mithören in den USA ohnehin beliebte Praxis ist. Doch im Unterschied zu unserer Bundeskanzlerin war den amerikanischen Telefonberatern schon immer stets bekannt, dass sich jemand auf ihr Gespräch aufschalten kann. Das mag die Qualität der Gespräche sogar dann verbessern, wenn gerade keiner mithört. Doch aus guten, ethisch reflektierten Gründen lehnen wir solche Qualitätssicherungspraktiken in unseren deutschen Telefonseelsorgestellen ab.

Dadurch bleibt zugleich unkontrolliert, was am Telefon wirklich gesprochen wird. Gelegentlich aber bringen Anrufende selbst nach außen, wie es ihnen mit der Telefonseelsorge erging. In Internetforen findet sich dazu einiges. Ob es stimmt, entzieht sich wiederum der Überprüfung. Doch manches klingt glaubwürdig. Da fragt beispielsweise jemand („Herzstaub“):

„Hallo,
mich würde mal interessieren ob hier schon jemand mal (ernsthaft) die Telefonseelsorge benutzt hat und wie die Erfahrung damit gewesen ist.
Das letzte mal wo ich da angerufen habe empfand ich das ganze als echt schlecht und absolut nicht hilfreich. Vielleicht hatte ich ja auch einfach nur Pech. Der gegenüber am anderen Ende wirkte gelangweilt hat sich kaum bis gar nicht am Gespräch beteiligt und vermittelte eine ‚mir doch egal‘ Stimmung.
Mir ist klar das die ehrenamtlich dort arbeiten und sicherlich auch oft von Blödsinns Anrufen belästigt werden aber was ich da erlebt habe war einfach nur schlecht da kann ich auch zu Hause mit meiner Tapete erzählen.
Wie sieht es bei euch aus?“

Eine Antwort (von: „anderlie“) lautet:

„An meinem 50. geburtstag war ich ganz allein mein mann war 2 monate zuvor verstorben. ich sprach an diesem tag ca.2 stunden mit der telefonseelsorge und es hat mir sehr geholfen und ich empfand trost.
vielleicht hattest du einfach keinen richtigen draht zu der person.....“¹⁴

Zwei unterschiedliche, wohl beide glaubhafte Erfahrungen von Anrufern. Es gibt so viele tragende, stützende, hilfreiche Gespräche von gut ausgebildeten, engagierten und menschenfreundlichen Telefonseelsorgerinnen und -seelsorgern! Zugleich habe ich sowohl als ehrenamtlicher Telefonseelsorgekollege, aber auch als Ausbilder und Supervisor Ehrenamtliche erlebt, die brüsk, abweisend und gelangweilt am Telefon agierten. Beides existiert! Und wie sollte es anders sein, wenn es auch in der Telefonseelsorge „menschelt“, wie es der Bielefelder Oberbürgermeister in seinem Grußwort zum 40jährigen Jubiläum geschrieben hat¹⁵. Weil Gott menschlich wurde, ist gut, dass auch Seelsorge menschlich ist. Und somit nicht frei von Ambivalenzen und Problematischem - hinter doppelten Türen.

Damit besteht umgekehrt auch die Gefahr des Missbrauchs der Telefonseelsorgenden durch die Anrufer. Als Faden, der auch nie abrisst, durchzieht die TS-Geschichte das Thema, wer sie und ihre Mitarbeitenden zu Recht gebraucht, wer zu Unrecht, und wer sie gar missbraucht. Am Anfang stand die Frage, ob der telefonische Notruf nur zur Suizidprophylaxe oder auch für andere Problemstellungen zur Verfügung stehen solle. Die weltweit ersten drei Telefonberatungsstellen waren von ihren Gründervätern alle drei zur Suizidverhütung gedacht: 1895 in New York vom Baptistenpfarrer Harry Warren, 1953 vom Londoner Baptistenpfarrer West mit seiner berührt gewordenen Zeitungsannonce „Before you commit suicide, ring me up!“, und am 2. November 1953 ebenfalls in London vom anglikanischen Geistlichen Chad Varah, der mit seinen „Samaritans“ den eigentlichen Durchbruch der TS-Arbeit bewirkte¹⁶.

Auch die erste Telefonseelsorgestelle in Deutschland, 1956 in Berlin durch den Pfarrer und Mediziner Dr. Klaus Thomas gegründet, zielte auf Suizidverhütung. Thomas ging es um den Aufbau eines umfassenden Hilfesystems der „Lebensmüdenbetreuung“, worin die Telefonseelsorge nur einer von mehreren Bausteinen war. Ganz anders hingegen sah es Kirchenrat Erich Stange, der Anfang 1957 in Kassel die zweite deutsche TS ins Leben rief, weil er Schwächen in der Gemeindeseelsorge sah und deshalb das telefonische Angebot als eine Ergänzung der gemeindlichen Seelsorge mit allen ihren Themen wollte.

Mit diesen beiden ersten Stellen in Deutschland ist ein bis heute viel diskutiertes Thema gesetzt: Ist die TS für alle Anliegen da oder eigentlich für Suizidverhütung? Noch heute wird deshalb vielerorts immer noch mit hoher Aufmerksamkeit auf den prozentualen Anteil suizidaler Anrufer geschaut. Spielt nicht auch das Jubiläumsmotto „Den Faden nicht abreißen lassen“ auf diese Thematik an? Und in der Jubiläumsschrift formuliert es Jürgen Hornschuh, langjähriger und prägender Leiter der Bielefelder Telefonseelsorge, 2014 noch einmal:

„Viele fantasieren, dass die Telefonseelsorge eigentlich nur mit Suizidalen zu tun hat. Das ist nur ein erstaunlich geringer Teil. Aber ich glaube, dass es oft vorkommt, dass Anrufende das nur nicht offen zur Sprache bringen, dass sie suizidal sind.“¹⁷

Von der Idee, dass ein falscher Gebrauch der TS und ihrer Mitwirkenden bereits dann vorliege, wenn die Anrufenden keine Suizidproblematik haben, hat man sich insgesamt aber verabschiedet. In großen Wellen beherrschten dann weitere Themen die Diskussion: Ist die TS nur für akute Krisen da oder auch für Menschen, die immer wieder, häufig und lange, anrufen? Eine Diskussion, in die 1983 Hannspeter Schmidt mit seiner Dissertation¹⁸ eine recht pragmatische Wende brachte. Er wies nach, dass ohnehin viele der Anrufenden Mehrfach- oder Dauerrufer seien, was man deshalb auch endlich akzeptieren sollte. Man akzeptierte sie dann in der Tat und gab ihnen sogar später noch einen neuen, nicht mehr abwertenden Namen: „Regelmäßig Anrufende“. Die nächste Welle von Anrufen, die unter Verdacht stand, die TS zu missbrauchen, waren Scherzanrufe, von Jugendlichen massenweise von Handys aus kostenlos und stundenlang getätigt. Den geplagten Telefonseelsorgerinnen wurde die depressiv-fürsorglich gefärbte Haltung nahegelegt, auch diese Anrufe freundlich zu tolerieren: Vielleicht gerieten ja diese Scherzbolde in späteren Jahrzehnten einmal als Erwachsene in echte Notlagen und würden sich dann positiv an ihre früheren Telefonbegegnungen erinnern und zum rettenden Telefon greifen. Nun ja! Das Thema erledigte sich dann zu einem großen Teil dadurch, dass die Jugendlichen mittlerweile auf ihren Handys, smart- und iPhones interessantere Spielmöglichkeiten haben, als ausgerechnet in der TS anzurufen.

Doch ein von Anfang an vorhandenes Problem ist noch geblieben: Was ist mit den meist männlichen Anrufen, die mit Sex- und Gewaltanrufen meist weiblichen Telefonseelsorgerinnen hinter doppelten Türen telefonisch massiv nahetreten wollen? Als Missbrauch abzulehnen oder professionell seelsorglich zu ertragen? Die westfälischen Stellen, die im Laufe

vieler Jahrzehnte TS-Geschichte immer wieder durch bahnbrechende Initiativen bundesweit für aufgeregte Diskussionen gesorgt haben, sind vor einiger Zeit nun auch hier gemeinsam vorangeschritten. Sie haben solche Anrufe als „missbräuchliche Anrufe“ bezeichnet. Telefonseelsorgerinnen sollen solche Telefonate umgehend abbrechen und gegebenenfalls auch durch zeitweiliges Sperren dieser Anrufer präventiv unterbinden. Ein in Auftrag gegebenes, umfassendes Rechtsgutachten untermauert diese Auffassung¹⁹. Eine mutige, klare und von mir geteilte Position! Auch wenn ich selbst vor vielen Jahren einmal in einer Radiosendung in Hamburg mit einer Telefonprostituierten über Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Telefonseelsorge und Telefonsex diskutiert habe: Seelsorge ist keine Einrichtung, Frauen zu missbrauchen, auch nicht am Telefon hinter doppelten Türen!

Wenn sich in diesem Zusammenhang die Westfalen-Konferenz, der Zusammenschluss westfälischer TS-Stellen, 2010 auf einer interdisziplinären Klausurtagung die Frage stellte, „Wie werden wir wieder erstanruferfähig?“²⁰, dann spiegelt sich darin noch einmal die alte Frage wider, welche Anrufenden die legitime Klientel der TS bilden. Und damit geht es zugleich um die fast ebenso alte Doppelbödigkeit des Satzes: „TS ist immer besetzt“²¹. Denn nur rund 15 - 17 Prozent der Anrufenden kommen in Bielefeld wie auch andernorts sofort ans Ziel der rund um die Uhr besetzten TS, die anderen landen lediglich beim Besetztzeichen. Vor der doppelten Tür drängelt es sich, und dann wird es als besonders ärgerlich empfunden, wenn viele auch noch in der Tür stehen bleiben und den Zugang blockieren.

Wie bekommen wir die Tür wieder frei? - „Wie werden wir erstanruferfähig?“ Wer hofft, dass zusätzliche Seelsorge-Medien hier Entlastung schaffen könnten, der oder die irrt. 2003 hat die Bielefelder TS mit der E-Mail-Seelsorge begonnen, bundesweit kommen seit längerem noch die Chat-Seelsorge, die SMS-Seelsorge und andere Formen medialer Seelsorge hinzu. Doch die TS-Leitungen sind immer noch dicht. Das Seelsorgeangebot wurde größer, die Nachfrage stieg mit. So ist es eben. Bedauerlich hingegen ist, dass wir Menschen aus Geschichte wohl wirklich nichts lernen, aus TS-Geschichte auch nicht, was zu einem 40jährigen Jubiläum schon nachdenklich stimmen kann. Als die Telefonseelsorge 1956 startete, war heftig umstritten, ob man überhaupt über so ein Medium seelsorglich wirken könne und solle. Und wenn man es schon nutze, müsse dann nicht Ziel sein, möglichst schnell zu einem direkten seelsorglichen Gespräch von Angesicht zu Angesicht überzuleiten? Genau diese Fragen mit denselben Argumenten wurden nun in den letzten zehn, fünfzehn Jahren für die Mail-Seelsorge, die Chat-Seelsorge und die SMS-Seelsorge erneut diskutiert. Wie ermüdend und langweilig! Zwar ist sehr bedenklich, dass in unserer Gesellschaft immer weniger Begegnungen von Mensch zu Mensch stattfinden und Geräte diese Kontakte ersetzen. Geldautomaten, Internetbestellungen, elektronische Selbstbedienungskassen, Computerspiele seien als Beispiele dafür genannt, wie Körperlichkeit und Begegnungen von Mensch zu Mensch zurückgedrängt werden. Wer aber meint, Seelsorge könne hier grundsätzlich anders und womöglich besser sein als der ganze Rest der gesellschaftlichen Entwicklung, liegt leider daneben.

Sowohl das Telefon als auch neuere elektronische Kommunikationsmittel sind daher legitime, notwendige und gute Wege einer hilfreichen, christlich motivierten Seelsorge. Ziel aller dieser elektronischen Seelsorgeangebote kann es nicht sein, zu Begegnungen von Angesicht zu Angesicht überleiten zu wollen. Sie sind deutlich mehr als nur eine erste Kontaktbrücke, sie sind vielmehr jeweils eigenständige Seelsorgemöglichkeiten mit eigenem Charakter. Und deshalb kann es auch nicht ihr Ziel sein, sich selbst wieder überflüssig zu machen, wie Scharfenberg es 1963 forderte. Sie ergänzen einander, sie werden bleiben und es werden weitere hinzukommen.

So ist auch die Telefonseelsorge in Bielefeld ein seit vierzig Jahren erfahrener, entwickelter, bewährter und nicht mehr wegzudenkender Weg der Seelsorge. Deshalb hoffe ich sehr, wenn auch nicht als Redner, so doch als Gast im Jahr 2024 zum fünfzigsten Jubiläum der TS Bielefeld wieder eingeladen zu werden – und wünsche der TS Bielefeld für die nächsten zehn Jahr alles Gute und Gottes Segen!

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!

Anmerkungen:

¹ Joachim Scharfenberg, Die Telefonseelsorge und ihre Verbündeten; in: Wege zum Menschen 15, 1963, S. 31-37, hier S. 37.

² Ingo Habenicht, Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge, Hamburg 1994, hier S. 293.

³ Joachim Scharfenberg, Einführung in die Pastoralpsychologie, Göttingen 1985, hier S. 156.

⁴ Jahresbericht 2009, TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2010, hier S. 5.

⁵ Jahresbericht 2010, TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2011, S. 5.

⁶ Ebd.

⁷ Jürgen Hesse/Hans Christian Schrader, Telefonseelsorge – ein Spiegel unserer Probleme, Frankfurt am Main 1988

⁸ Hans Ulrich von Brachel/Thomas Schramm (Hrsg.), Telefonseelsorge – Brennglas krisenhafter Entwicklungen, Freiburg im Breisgau 1989

⁹ Zum Beispiel im Jahresbericht 2009, S. 10, und Jahresbericht 2011, S. 4.

¹⁰ Jahresbericht 2009, TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2010, hier Seiten 3 und 5.

¹¹ „Vierzig. Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“. Festschrift zum Jubiläum der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2014.

¹² Jahresbericht 2009, hier S. 3.

¹³ <http://www.suchtselbsthilfe.de/forum/therapie-erfahrungen-mit-professionellen-helfern/493-telefonseelsorge.html> / Chat vom 14. Okt. und 10. Nov: 2005; download am 14.05.2014

¹⁴ <http://www.psychic.de/forum/einsamkeit-forum-f37/eure-erfahrungen-mit-der-telefonseelsorge-t48561.html> / Chat vom 13.02.2014; download am 14.05.2014

¹⁵ „Vierzig. Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“. Festschrift zum Jubiläum der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2014, hier S. 5.

¹⁶ Ingo Habenicht, Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge, Hamburg 1994, hier S. 54.

¹⁷ Jürgen Hornschuh, Nähe in der Ferne, in: „Vierzig. Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“. Festschrift zum Jubiläum der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2014, hier S. 25.

¹⁸ Hannspeter Schmidt, Die Klientel der Telefonseelsorge“, Bonn 1983

¹⁹ Das telefongestützte Angebote der TelefonSeelsorge, Juristisches Gutachten, Konferenz der TS Stellenleitungen der Region Westfalen, o. J.

²⁰ Ebd., S. 7f.

²¹ Jahresbericht 2010, TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Bielefeld 2011, hier S. 4.

Download unter: <http://johanneswerk.de/de/ueber-uns/unsere-struktur/vorstand/pastor-dr-ingo-habenicht.html>