SEELSORGE AM TELEFON

Eine Anruferin bedankt sich für die Hilfe
bei ihrem Problem in den letzten Tagen:
„Hängen Sie's an die große Glocke"

TelefonSeelsorge
Katholische TelefonSeelsorge Köln

0800 1110222

ANRUFEN
HINHÖREN

SEELSORGE AM TELEFON

HERAUSGEGEBEN VON DER KATHOLISCHEN TELEFONSEELSORGE KÖLN

INHALT

ASPEKTE UNSERER ARBET

VERZEICHNIS

INHALT	2	VERZEICHNIS
ANRUFEN	5	HINHÖREN
AUFTRAG	6	SEGEN
TELEFON	8	SEELSORGE
EINSAM	9	GEMEINSAM
QUELLE	10	WURZELN
GOTT	11	MENSCH
KUNST	14	BEGEGNUNG
HERZ	15	VERSTAND
NÄHE	16	DISTANZ
HALTEN	17	AUSHALTEN
ERFAHREN	18	ÜBEN
ECHT	22	INSZENIERT
WUNSCH	23	WIRKLICHKEIT
SEELE	24	SORGE
ÖFFENTLICH	26	VERTRAULICH
SCHUTZ	27	RAUM
SCHWEIGEN	30	REDEN
EINMAL	32	OFT
SELBST	36	TÖTUNG
SCHWER	38	LEICHT
VERZWEIFLUNG	39	TROST
KLANG	42	STIMME
SPIEGEL	43	BILD
MÄNNLICH	44	WEIBLICH
ORT	48	WECHSEL
ANFANGEN	49	AUFHÖREN
EHRE	50	AMT
GEBEN	51	NEHMEN
TAG	54	NACHT
LOKAL	58	REGIONAL
GESCHICHTE	62	ENTWICKLUNG
MITARBEITERINNEN	68	MITARBEITER
SPENDEN	69	HELFEN

ANRUFEN HINHÖREN

EINE BESONDERE BEGEGNUNG

Was ist eigentlich das Besondere an einem Gespräch bei der Telefonseelsorge? Zwei Menschen, die sich nicht kennen, sprechen über die persönlichsten Anliegen und Gefühle des Anrufenden.

Damit eine solche Begegnung wirklich hilfreich sein kann, sorgen wir seit vierzig Jahren für eine sorgfältige Auswahl und Ausbildung der ehrenamtlich Mitarbeitenden. Eine regelmäßige Weiterqualifizierung ist uns wichtig, dabei setzen wir uns mit gesellschaftlichen Entwicklungen und neuen Erkenntnissen der Psychologie auseinander. Unsere Haltung ist vom Glauben geprägt und wir finden unsere Wurzeln in einer lebendigen Spiritualität.

So wird eine echte Begegnung möglich: Die Stimme am Telefon mag noch so leise sein – es ist immer ein An-rufen, die Suche nach einem Menschen, der dieses Rufen hört. Und unser Hören ist ein Hin-Hören, in dem wir uns dem anderen Menschen bewusst zuwenden. In dieser Haltung kann viel geschehen – bereits ohne Worte.

Unser Dienst beinhaltet unterschiedliche Facetten, von denen wir hier erzählen, ohne die Verschwiegenheit dem Einzelnen gegenüber zu verletzen. Wir laden Sie ein, uns besser kennen zu lernen.

Annelie Bracke
Leiterin der Katholischen Telefonseelsorge Köln

AUFTRAG

IM VERTRAUEN AUF GOTT GUTES SAGEN

SEGEN

„Die Telefonseelsorge hat mich getragen. Ich habe den Segen Gottes erfahren.“ Dieses Zitat einer Ratsuchenden macht deutlich, was der Auftrag der Telefonseelsorge ist: Segen zu sein für die Anrufenden.

Segnen, das heißt auf Latein „benedicere“ – Gut(es) sagen.

Vor dem Sprechen kommt in der Telefonseelsorge zunächst das Hören, das Zu-Hören. Mit großer Sorgfalt werden die Frauen und Männer ausgewählt, geschult, fortgebildet und begleitet, die den Anrufenden ihr Ohr leihen und dann im Gespräch mit ihnen Gedanken sortieren, Hilfe anbieten, Perspektiven eröffnen, Gutes sagen – und so für viele zum Segen werden.

Ein anderer Anrufer: *„Wenn es die Telefonseelsorge nicht gäbe, hätte ich mich vor einigen Jahren wahrscheinlich umgebracht. Die Telefonseelsorge ist etwas ganz Besonderes, weil die Menschen dort mit dem Herzen dabei sind.“*

Ich bin allen sehr dankbar, die sich als Ehrenamtliche in diesen Dienst der Beratung und Seelsorge am Telefon stellen. Ohne die Katholische Telefonseelsorge wäre das Beratungsnetzwerk in Köln, wären die Stadt Köln und die katholische Kirche in Köln um ein wesentliches Seelsorgeangebot ärmer.

Die Katholische Telefonseelsorge Köln gehört seit ihrer Gründung zum Gesamtverband der Katholischen Kirchengemeinden der Stadt Köln, der somit Träger ist. So ist es eine gute Tradition, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Telefonseelsorge für ihren Dienst vom Stadtdechanten in einem Segnungsgottesdienst beauftragt werden.

Die Beauftragung ist mehr als ein formaler Akt, weil sie eine Sendung beinhaltet. Dazu passt das Evangelium von der „Speisung der 5000“: Menschen suchen Orientierung, sie haben Hunger, es wird ihnen Gemeinschaft angeboten, Jesus nimmt fünf Brote und zwei Fische, dankt, segnet und teilt. Am Ende werden zwölf Körbe voller Brot eingesammelt.

Auch die Telefonseelsorger/innen kennen das Gefühl: Was kann ich den Anrufenden schon geben, reicht das? Sie erleben, dass die Gemeinschaft der Telefonseelsorge sie stärkt. Und mit Blick auf den eigenen Glauben, im Vertrauen auf Gott gelingt manch Unerwartetes…

Ich danke von Herzen allen, die sich in den vergangenen 40 Jahren in der Katholischen Telefonseelsorge Köln engagiert und mit ihrer Zeit, ihrem Glauben und ihrer Persönlichkeit eingebracht haben und wünsche für die Zukunft alles Gute und natürlich Gottes reichen Segen!

Msgr. Robert Kleine
Stadtdechant von Köln

TELEFON SEELSORGE

WEIL WORTE HELFEN KÖNNEN

Jede und jeder, der schon einmal in schweren Zeiten ein Telefonat mit einem vertrauten Menschen geführt und darin Zuspruch und Trost erfahren hat, weiß, welcher Segen in einem Telefongespräch liegen kann. Worte, die von Herzen kommen, können tatsächlich die Seele berühren. Sie können helfen, die Nacht zu überstehen oder Durchhaltevermögen bis zum nächsten Termin in einer Beratungsstelle zu gewinnen. Sie können helfen, Einsamkeit und Isolation zu überwinden – auch wenn der oder die Gesprächspartnerin räumlich weit entfernt ist.

Als die Telefonseelsorge im Erzbistum Köln gegründet wurde, gingen manche Menschen noch in eine Telefonzelle – längst hatte noch nicht jede und jeder einen eigenen Apparat; heute im Mobilfunkzeitalter unvorstellbar.

Von Herzen danke ich allen, die seit 40 Jahren ihren Beitrag dazu geleistet haben, sich um die Seelen der Anrufenden zu sorgen, ihnen Trost und Hilfe zu spenden und damit manches Leben gerettet haben. Und ich danke allen Verantwortlichen dafür, dass sie stets die Zeichen der Zeit beobachten und die Ausbildung der Mitarbeitenden daran und am Evangelium ausrichten.

Ich wünsche der Telefonseelsorge für ihre Arbeit Gottes Segen.

Rainer Maria Kardinal Woelki
Erzbischof von Köln

EINSAM GEMEINSAM

FACETTEN EINER GROSSSTADT

Es gibt viele Menschen, die niemanden haben, der ihnen zuhört oder dem sie ihre Nöte anvertrauen können. Andere finden in ihrem Umfeld kein Verständnis für ihre Probleme oder sie wollen keine Hilfe annehmen. Dann können Probleme sehr einsam machen und sogar zu einer Lebenskrise führen.

In solchen Situationen bietet die Katholische Telefonseelsorge seit nunmehr 40 Jahren ein wichtiges Hilfsangebot: Ein Gespräch mit Jemandem, der unvoreingenommen zuhört, Anteilnahme schenkt, Wege aus der Notlage aufzeigt und auf spezielle Hilfsangebote hinweist. Das Besondere und gleichzeitig Wertvolle hierbei ist, dass das Gespräch anonym, unbürokratisch und kostenlos ist.

Die Menschen, die sich bei der Telefonseelsorge engagieren, tragen mit ihrem Wirken dazu bei, dass sich die Anruferinnen und Anrufer nicht mehr alleine und überfordert fühlen, sondern sich als Teil einer Gemeinschaft empfinden können. Ich finde es großartig, dass es Menschen gibt, die freiwillig und unentgeltlich ihre Zeit verschenken, um anderen Menschen Beistand zu leisten.

Ehrenamtliches Engagement macht unsere Stadt wärmer und menschlicher.

Henriette Reker
Oberbürgermeisterin der Stadt Köln

QUELLE

WAS MICH TRÄGT

WURZELN

„Als Jesus den kranken Mann dort liegen sah und erkannte, dass er schon lange krank war, fragte er ihn: Willst du gesund werden? … dann steh auf, nimm deine Liege und geh!“ (Joh 5, 6-8)

Wir treffen uns in einer Gruppe Ehrenamtlicher: Wir nähern uns dem eher sperrigen Text aus dem Johannes-Evangelium, um ihn schließlich auf unser eigenes Leben zu übertragen.

Auch ich möchte gesehen werden, wenn es mir nicht gut geht.

Auch ich brauche immer wieder Anstöße von anderen Menschen, die meine Lebenssituation mit mir zusammen hinterfragen, die mir Mut und Zuversicht geben, mich erneut aufzuraffen.

Und genau das ist es auch, was unseren Dienst am Telefon ausmacht.

Wir nehmen den Anrufenden mit seinen Sorgen wahr, wir sind bei ihm, um sein Leben ein kleines bisschen neu auszuleuchten und im besten Fall Mut und Zuversicht zu vermitteln.

Spirituelle Angebote tragen und bereichern uns. So gestalten wir Gottesdienste. Besinnungstage im Kloster und theologische Gesprächsabende sind feste Bestandteile im Laufe des Jahres.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

GOTT

LEBENSERFAHRUNGEN IN PSALMEN

MENSCH

Angst, Einsamkeit, Trauer und Verzweiflung, aber auch die Sehnsucht nach Sicherheit, Freude und Glück: am Telefon hören wir von den grundlegenden Lebensthemen der Menschen.

Wo werden diese Lebenserfahrungen besser beschrieben als in den Psalmen der Bibel? Sie sind die Urform des menschlichen Rufens und Suchens nach einem Gegenüber, das hört und versteht. Die Beter der Psalmen muten sich zu: Sie verlangen, gehört zu werden, sie klagen über das, was ihnen fehlt oder sie bedroht. Sie hoffen auf GOTT, der sie hört, der DA ist.

Das ist der Urgrund des Glaubens: Der Versuch an-zu-rufen. Hört mich jemand? Jemand, der wirklich zuhört, vielleicht mehr hört, als ich selbst von mir hören kann.

Auch in unseren Gesprächen entdecken wir Spuren des Glaubens: Die Frage nach dem Sinn, die Sehnsucht, angenommen und gehalten zu sein. Und manche Anrufende bitten darum, für sie zu beten oder eine Kerze für sie anzuzünden.

Manchmal finden Menschen keine Orientierung mehr in den altvertrauten Gottesbildern. Aber vielleicht finden sie einen Menschen, der sie annimmt und ihnen wirklich zuhört.

Vielleicht geschieht dann die Menschwerdung Gottes.

Annelie Bracke

Der Herr behütet dich
vor allem Bösen, er behütet dein Leben.
Der Herr behütet dein Gehen und dein Kommen
von nun an bis in Ewigkeit.

aus Psalm 121

KUNST

NEUE DIMENSIONEN ERÖFFNEN

BEGEGNUNG

Kunst und Seelsorge leben beide von der Bereitschaft, sich berühren zu lassen und auf innere Resonanzen zu hören. Sie wenden sich dem Hoffnungsvollen und Kostbaren in der Welt und in der menschlichen Seele ebenso zu wie dem Dunklen und Verletzten und halten sich offen für das Unerwartete in der Begegnung. So fordern die Begegnung mit dem Kunstwerk und die seelsorgliche Begegnung dazu auf, dem Schöpfungsgeist Raum zu geben.

Die Reihe „Kunst ist Seelsorge“ wurde auf Initiative von Annelie Bracke neu ins Leben gerufen. Sie erfüllt und trägt den Anspruch des Museums, mit den Mitteln und Möglichkeiten der Kunst auch ein Ort der Seelsorge zu sein. Dabei werden einzelne Kunstwerke von Mitarbeitenden der Telefonseelsorge in Beziehung zu ihrer Arbeit gesetzt. Die Teilnehmenden werden eingeladen, nachzuspüren, wie sich in dieser Begegnung zwischen Kunst und Seelsorge neue Dimensionen im Blick auf Kunst, aber auch auf ihr eigenes inneres Erleben und die menschliche Seele erschließen.

Dieses Format ist so erfolgreich, dass nach der Telefonseelsorge nun auch andere Seelsorge-Bereiche es für sich entdeckt haben.

Kunst ist Begegnung. Kunst ist Seelsorge. Begegnung ist Seelsorge.

Dr. Stefan Kraus
Leiter von Kolumba

HERZ

VERSCHIEDENE SICHTWEISEN

VERSTAND

„Als ich diese Stimme hörte und das Jammern, da war ich plötzlich genervt.“

Dieser Satz war der Beginn eines wichtigen Supervisionsprozesses. Ehrenamtliche brauchen für ihren Einsatz am Telefon einen geschützten Raum des Austausches und den „Blick von draußen“. Wer sich für den Dienst bei der TS bereit erklärt, stimmt zu, dass er oder sie regelmäßig an der Supervision teilnimmt. Die Gruppe schenkt dem einzelnen die Sicherheit und das Vertrauen, über das Gespräch am Telefon nachzudenken und nachzufühlen. Beides gehört zusammen. Jedes Telefonat ist auch eine Begegnung mit mir selbst, meiner Geschichte, meinen Vorlieben und meinen Begrenzungen. Manches davon ist mir bekannt, anderes kann ich mit Hilfe der Gruppe und des Supervisors entdecken. Wörtlich wäre Supervision als Darüber-Blicken zu übersetzen, häufig ist es aber ein Tiefer-Schauen: Was fühle ich? Woran erinnert mich das? Was entdecke ich, was meine Persönlichkeit weiterentwickelt? Reflektieren und Fühlen gehen Hand in Hand. Wie sagte eine Teilnehmerin der Supervision: Für mich ist Supervision ein „Wandlungs-Raum“. Ich bringe ein Problem mit und gehe mit ganz verschiedenen Sichtweisen wieder hinaus.

Sebastian Schmidt
Supervisor in der Telefonseelsorge

NÄHE

EIN PAAR, DAS SICH GEGENSEITIG BRAUCHT

DISTANZ

Am Telefon wird eine Art Distanz benötigt, die erst eine Nähe zum Anrufer ermöglicht. Diese Distanz entsteht durch ein Hin- und Hergleiten zwischen zwei Positionen:

Die eine besteht in der Einfühlung in den Anrufer, auch in das, was er nicht zum Ausdruck bringen kann mit Worten und was ihm vielleicht nicht einmal bewusst ist.
Die andere besteht im Wahrnehmen der eigenen Gefühle und dem, was der Anrufer mit einem „macht“: Wozu er einen zwingt, verleitet, was er in einem wachruft von Sympathie bis Abwehr.

Daraus entsteht eine dritte Position, die einem ermöglicht, Gesprächspartner zu sein. Paradoxerweise bildet sich durch die dritte Position eine Distanz, die eine verstehende Nähe ermöglicht. Sie erlaubt es, ganz da zu sein und keinen falschen Trost oder eine Beschwichtigung zu spenden, sondern vieles auszuhalten, was viele andere Mitmenschen nicht können.
Diese Erfahrung ist für viele Anrufer die erste dieser Art.

Delaram Habibi-Kohlen
Dipl.-Psychologin, Psychoanalytikerin
Sie gibt Fortbildungen für die Mitarbeitenden in der Telefonseelsorge.

HALTEN

GRENZEN GEBEN HALT

AUSHALTEN

Eine zentrale Frage: Wo hört Halten auf, wo fängt Aushalten an?

Unsere Anrufenden sind wie Wanderer durch ihre Lebens-Landschaft. Sie wählen ihren Weg und gelangen an eine Stelle, die sie sich allein nicht zutrauen. Dann können sie sich Hilfe holen. Sie rufen uns (an). Sie versuchen mit unserer Hilfe ihre ganz persönlichen Hürden zu überwinden. Sind die Hindernisse sehr groß, braucht es einen starken Halt, mehrere Versuche, eine Brücke oder ein langer Umweg sind nötig. Kraft, Phantasie und Geduld sind gefragt. Für die Besucher und für uns Unterstützende.

Und manchmal ist es kaum zum Aushalten!

Die vergeblichen Versuche der Anrufenden, das Beharren auf einem aussichtslos scheinenden Weg. Das Scheitern der Menschen aushalten, denen man den Erfolg von Herzen gönnt.

Aushalten, nicht helfen zu können. Aushalten, nicht helfen zu wollen! – Grenzen setzen, um selbst den Halt nicht zu verlieren.

Um Halt geben zu können, brauche ich auch Orte der inneren Ruhe und der tragenden Beziehungen in meiner eigenen Lebens-Landschaft.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

ERFAHREN

WIR LERNEN IMMER DAZU

ÜBEN

Ich hätte nicht gedacht, dass es so viel Selbsterfahrung geben würde. Ich dachte, man würde lernen, wie man am Telefon mit verzweifelten Menschen spricht. Und nicht, dass man erstmal bei sich selbst hingucken muss, ob man dazu wirklich in der Lage ist.
eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Wer bei der Telefonseelsorge ehrenamtlich mitarbeiten möchte, bewirbt sich für einen Ausbildungskurs. Dieser dauert 10 Monate und findet in einer Gruppe von 12 Teilnehmenden statt, die von zwei Fachkräften geleitet wird. In der ersten Ausbildungsphase geht es darum, die eigene persönliche Entwicklung und religiöse Identität wahrzunehmen und sich selbst in zwischenmenschlichen Beziehungen besser zu verstehen. Nur so kann man am Telefon in eine helfende Beziehung mit anderen treten.

Es war hilfreich, dass wir uns mit schweren Themen beschäftigt haben: mit Tod, Suizid und der eigenen Trauer. Mit Familie, mit Abschied. Themen, die auch am Telefon vorkommen. Wir waren gut vorbereitet, weil wir geschaut haben, was wir selbst mit den Themen zu tun haben. Wir haben uns überprüft: Wie geht es mir jetzt in diesem Moment? Wo sind meine Grenzen?
ein ehrenamtlicher Mitarbeiter

In der zweiten Phase erwerben die Teilnehmenden Grundkenntnisse in der Gesprächsführung und führen erste Gespräche mit Anrufenden.

Nach meinen ersten Telefonaten wusste ich: Es gibt nicht richtig oder falsch. Sondern eher hilfreich und weniger hilfreich.
eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Wenn wir nach einer Hospitation gefragt haben, ob ein bestimmter Anrufer psychisch krank ist, hieß es: „Warum wollen Sie das wissen?“ Das fand ich toll. Es geht nicht darum zu sagen, „Deswegen ist er so“. Sondern es geht darum, den Menschen so zu sehen, wie er ist. Und zwar ganzheitlich.
Eine erfahrene Mitarbeiterin sagte mal: Auch Kranke und Alte dürfen nicht alles“. Psychisch kranke Menschen dürfen mich nicht beschimpfen, nur weil sie psychisch krank sind. Das fand ich eine große Erleichterung.
eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Das Verhältnis der beiden Kursteile war stimmig. Für mich ist die Ausbildung nach 10 Monaten nicht beendet. Weil man immer noch dazu lernt.
ein ehrenamtlicher Mitarbeiter

Nach dem Ausbildungskurs verpflichten sich die Teilnehmenden im Anschluss für eine ehrenamtliche Mitarbeit für mindestens drei Jahre. Sie leisten im Schnitt 13 Stunden Telefondienst im Monat.

Meine Hilfe kommt vom Herrn,
der Himmel und Erde erschaffen hat.

aus Psalm 121

ECHT INSZENIERT

DAHINTER STECKT IMMER EINE WAHRHEIT

Mit gepresster Stimme: „Ich habe Krebs. Bin austherapiert. Ich sterbe.“ Mir verschlägt es die Sprache. Ich will jetzt für sie da sein. Will die Schwere mit aushalten. Irgendwann spricht sie nicht mehr. Ein paar Atemzüge. Stille. Leises Surren im Hintergrund.

„Sind Sie noch da?“ Keine Antwort. Ich warte.

Irgendwann sage ich: „Ich weiß nicht, ob Sie mich noch hören können. Ich lege jetzt auf.“ Ich habe einen Kloß im Hals, bin traurig. Ist die Anruferin gerade etwa gestorben?

Dann ist Schichtwechsel. Ich erzähle meiner Nachfolgerin von dem Gespräch. Sie sagt mitfühlend: „Ich bin der Anruferin auch schon auf dem Leim gegangen. Sie inszeniert seit Jahren, dass sie stirbt. Sie lebt.“

Ich bin erleichtert. Dann schäme ich mich, weil ich auf ihre Geschichte reingefallen bin. Dann bin ich wütend, fühle mich benutzt. Letztendlich bin ich neugierig: Warum erzählt sie diese Geschichte? Warum möchte sie in mir so starke Gefühle erzeugen? Wie könnte ich ihr anders begegnen?

Wenn ich noch einmal mit ihr spreche, werde ich ihr sagen, dass ich ihre Geschichte bereits kenne und dass ich Interesse an einer echten Begegnung habe – und nicht an einer Inszenierung.

eine hauptamtliche Mitarbeiterin

WUNSCH WIRKLICHKEIT

BENENNEN UND AUSHALTEN

Das Leben stellt an jeden und jede von uns Anforderungen, die wir uns nur bedingt selbst aussuchen können.

Wünsche sind lebensnotwendig, sie können hilfreich sein, sich und sein Leben zu verändern. Gleichzeitig wissen wir, dass Wünsche nicht immer verwirklicht werden können. Es gehört zu den Anforderungen des Lebens, dieses Spannungsfeld anzunehmen und auszuhalten. Am Seelsorgetelefon werden unterschiedliche Wünsche geäußert. Es gibt Wünsche, die am Telefon umsetzbar sind, wie der Wunsch, wahrgenommen zu werden, Gedanken zu klären oder neue Impulse zu bekommen. Es gibt aber auch Wünsche, die zwar nachvollziehbar sind, aber am Seelsorgetelefon nicht umgesetzt werden können. Der Wunsch, im Telefonseelsorger einen persönlichen Freund zu finden, gehört dazu.

Jedes Gespräch in der Telefonseelsorge bewegt sich zwischen Wunsch und Wirklichkeit. Oft besteht das Angebot der Telefonseelsorge darin, dieses Spannungsfeld zu benennen und es mit auszuhalten.

eine hauptamtliche Mitarbeiterin

SEELE SORGE

IMMER DER GANZE MENSCH

Seelsorge habe ich verstehen gelernt in einer Notschlafstelle für obdachlose Drogenabhängige. „Als Seelsorger führen Sie dort doch gewiss tiefgreifende Gespräche über Gott und den Sinn des Lebens.“ fragt mich jemand. Und mit einem gewissen Unterton eines vom Schicksal Verschontgebliebenen fügt dieser Mann an: „Die brauchen es ja besonders.“ Ein leichtes Schmunzeln durchfährt mich. Die Wirklichkeit einer solchen Notschlafstelle ist anders. Weil die Menschen dort keine Seelsorge wollten? Die Gäste wollen Seelsorge und bekommen Seelsorge. Es ist die Sorge um die Seele, die die Menschen suchen.

Sorge um die Seele, das heißt biblisch, in Sorge um das ganzheitliche Leben eines Menschen zu sein. Die Bibel spricht nicht von einer unsterblichen Seele als Gegensatz zum vergänglichen Körper. Im Hebräischen bezeichnet das Wort für Seele (nefesch) auch die Kehle als Organ. Seele ist auch gemeint, wenn sich einem die Kehle zuschnürt vor Leid oder man den Hals nicht vollkriegt aus unstillbarem Lebenshunger und aus überbordender Lebenslust.

Seele bezeichnet alles, was Leben ausmacht.

In Sorge um die Seele eines Menschen zu sein bedeutet, das Leben des anderen in seinem nimmersatten Begehren, seiner Lebensqual und seiner Lebenslust und Lebensfülle für wahr zu nehmen. Dann geschieht Sorge um die Seele im warmen Essen, in der erfrischenden Dusche, in der Umarmung der Liebe. Oder im tröstenden Wort, in geteilter Freude, im Zuhören …

Die Sorge um die Seele, um das Leben in all seiner Lebensfreude und seinem Lebenshunger, ereignet sich alltäglich auch in der Telefon-Seel-Sorge.

Matthias Schnegg, Pfarrer
Begleiter der Telefonseelsorge Köln in theologischen und spirituellen Fragen
Er arbeitet seit vielen Jahren in der Obdachlosenseelsorge.

ÖFFENTLICH VERTRAULICH

PLÄDOYER FÜR DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Wir müssen reden. Öffentlich. Über Vertrauliches.

Ein Bericht über die Arbeit der Telefonseelsorge in der Tagesschau? Ja bitte! Radio-Interviews mit den Mitarbeiterinnen? Unbedingt! Ausführliche Zeitungsartikel? So oft wie möglich! Denn über die Telefonseelsorge können wir gar nicht genug reden. Das ist meine feste Überzeugung, seit ich in Aachen den internationalen Weltkongress der Telefonseelsorge moderiert habe. Selten hatte ich ein so aufmerksames Publikum – sind eben alle Profis im Zuhören. Und genau darum geht es: im allgemeinen Gelärme, Gequassel und Gerede einen Ort zu schaffen, an dem wirklich zugehört wird. Einen Raum öffnen, in dem eine oder einer redet und der andere nur zuhört. Zunächst einmal.

Was muss alles geschehen sein, bevor jemand zum Hörer greift und sich einem ihm völlig unbekannten Menschen anvertraut? Haben bis dahin alle anderen – Freunde, Verwandte, Wegbegleiter – versagt? Oder haben sie – warum auch immer – keine Chance bekommen? Hat dieser jemand Angst, dass selbst das Vertraulichste irgendwann öffentlich gepostet wird? Wie auch immer die Antwort ausfällt: dass es SeelsorgerInnen am Telefon gibt, die – streng vertraulich – zuhören wollen und können, sollte zur täglichen Schlagzeile werden.

Gisela Steinhauer
Journalistin/WDR-Moderatorin

SCHUTZ RAUM

VERSCHWIEGENHEIT IST EIN HOHES GUT

Es gibt Gedanken, die möchte man lieber für sich behalten. Im Schutze des eigenen Geistes, dort wo die Gedanken frei sind. Doch manchmal brauchen wir ein Gegenüber, um die Gedanken zu sortieren. Oder weil wir so angenommen werden möchten, wie wir sind.

Die Telefonseelsorge bietet Menschen einen geschützten Raum, in dem sie ihre Gedanken und Gefühle zeigen und besprechen können. Ohne den eigenen Namen nennen zu müssen, können sie hier Gespräche mit geschulten Mitarbeitenden führen, die sich alle zur Verschwiegenheit verpflichtet haben.

Die Deutsche Telekom AG ermöglicht technisch, dass dieser anonyme Schutzraum für Anrufende angeboten werden kann. Die Kostenfreiheit garantiert, dass die Telefonnummer nicht gesendet wird und nicht im Einzelverbindungsnachweis aufgeführt ist. Die Verbindungsdaten werden von den Telekommunikations-unternehmen nur entsprechend den gesetzlichen Vorschriften gespeichert.

In diesem von den Kirchen und der Deutschen Telekom AG bereitgestellten Raum kann Telefonseelsorge geschehen.

eine hauptamtliche Mitarbeiterin

Ich rufe zu Gott, ich schreie, ich rufe zu Gott,
dass er mich hört.

Offen gehalten hast du die Lider meiner Augen;
ich war aufgewühlt und konnte nicht reden.

aus Psalm 77

SCHWEIGEN

DIE MYSTERIÖSESTE FORM DES GESPRÄCHS

REDEN

Schweigeanruf, das klingt wie ein Widerspruch in sich: Im Wort „Anruf“ steckt ja schon der Ruf drin. Wie aber muss sich das anfühlen, wenn da keiner spricht? Von Schweigeanrufen erfuhr ich erst über eine Telefonseelsorgerin.

Schweigeanrufe gehören zum Alltag der Telefonseelsorge. Bei den 1,8 Millionen Anrufen pro Jahr beginnen viele mit Schweigen – und sehr viele enden auch damit. Der Schweigeanruf ist absolut zurückgenommen: Kein Name, kein Wort, hörbar sind nur die Geräusche im Hintergrund und das Atmen in den Hörer. Die Gründe, warum der Anrufer oder die Anruferin schweigt, bleiben verborgen. Manchmal fehlen die Worte. Manchmal reicht die Kraft nicht mehr. Manchmal braucht eine Person in einer schweren psychischen Krise nur das Gefühl, dass jemand da ist.

Dann ist die Kunst des Zuhörens gefragt: Hört man ein Schluchzen? Wirkt das Schweigen traurig oder ärgerlich? Ist es gar ein Kampfschweigen? Auch das gibt es: Da versucht der Anrufende auszutesten, wie lange der andere das Schweigen aushält. Wie auch immer. Alle Aufmerksamkeit richtet sich auf den anderen, der schweigt. Und zugleich fragt man sich, was das Schweigen in einem auslöst. Komme ich in Kontakt mit dem, der schweigt?

Es braucht Kraft, um nicht abzuschweifen. Es ist wichtig, auch im Schweigen zu signalisieren, ich bin ganz da. Manche dieser Anrufe können lange dauern.

Und erst, sobald die Telefonseelsorgerin merke, dass sie den Kontakt verliere zu dem, der schweigt, dann sage sie, sie wolle in einer absehbaren Zeit auflegen.
Ob sie Kontakt hat oder nicht, das kann sie letztlich nur festmachen an ihrer Intuition.

Ich bin fasziniert, denn genau so geht es mir beim Beten! Das tiefe Gebet, das nicht schnell die Worte daher plappert, das hat für mich etwas zu tun mit diesem Schweigeanruf. Ich schweige. Und er schweigt auch. Vielleicht hören andere Stimmen. Gott schweigt. Was aber nicht heißt, dass er nicht da ist. Für mich geht es bei diesem tiefen Gebet im Schweigen letztlich aber um genau dasselbe wie der Seelsorgerin: Kontakt zu finden.

Ich merke: Er ist da. Manchmal wünschte ich mir schon ein Wort, das tröstet, ein Wort von Sinn. Aus seinem Mund. Wenn auf meine tiefsten Fragen jenes Schweigen kommt, mache ich es wie die Seelsorgerin: Ich achte auf die Nebengeräusche. Oft bekomme ich genau da die Hinweise, die ich suche.

Klaus Nelißen
Redakteur beim katholischen Rundfunkreferat NRW

EINMAL

ALLEINE LAUFEN LERNEN

OFT

Das Angebot der Telefonseelsorge wird von vielen Menschen mehrfach genutzt. Etwa ein Drittel der Klientel ruft immer wieder die Telefonseelsorge an. Mehrfach im Jahr, mehrfach im Monat, mehrfach in der Woche. Oder auch mehrfach am Tag. Das ist auch ein Thema im ehrenamtlichen und hauptamtlichen Team:

„Manche Menschen rufen seit Jahren regelmäßig bei uns an. Und man hat bei einigen das Gefühl, dass ihre Grundprobleme bleiben. Gleichzeitig entwickeln sie erstaunliche Fähigkeiten, mit ihren Problemen umzugehen. In unseren Augen wirken diese Strategien vielleicht schräg, aber sie helfen diesen Menschen, sich zu stabilisieren. Ich denke da an eine Anruferin, die seit Jahren unter plötzlichen Panikattacken leidet. Sie hat ein gutes Gespür für sich entwickelt und ruft bei der Telefonseelsorge an, wenn sie erste Vorzeichen wahrnimmt. Aber sie hat auch andere Strategien. Und das ist wichtig. Denn wir wollen die Menschen nicht von uns abhängig machen.“

„Man muss den Menschen auch zutrauen, es allein zu können und nicht sofort bei uns anzurufen. Manche Anrufer wünschen sich, dass sie engmaschig eine Rückversicherung kriegen. Wir können ja zusammen gucken, welche Schritte sind jetzt gut. Aber dann sollte man nach dem Gespräch nicht jeden einzelnen Schritt loben. Das ist unrealistisch.“

„Zu einem echten Gesprächsangebot gehört auch, dass es Grenzen gibt. Wir können nicht für eine Person rund um die Uhr voll versorgend da sein.“

„Das wäre für beide Seiten nicht gut. Die Anrufenden profitieren auch davon, wenn sie sehen, dass man nicht alles mit sich machen lässt. Manche werden dann laut oder aggressiv. Aber auch wenn ich weiß, dass sie einiges hinter sich haben, lasse ich es nicht zu, dass sie mich beschimpfen oder anschreien. Manchmal muss ich ein Gespräch auch beenden.“

„Um Anrufenden ein echtes Gegenüber mit Offenheit und Abgrenzung sein zu können, muss man selbst psychisch stabil sein. Wenn Anrufende schreien oder schimpfen, muss man damit erstmal umgehen können. Vielleicht ist es ein beruhigendes Gefühl für die Anrufenden, dass da jemand ist, der stabil ist. Wie ein Fels in der Brandung.“

„Ja, und gleichzeitig setzt dieser Fels eben auch Grenzen. Die Anrufer können das meistens gut akzeptieren.“

aus einem Gespräch von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden

Komm wieder zur Ruhe,
meine Seele, denn der Herr hat dir Gutes erwiesen.
Ja, du hast mein Leben dem Tod entrissen, mein Auge den Tränen,
meinen Fuß dem Straucheln. Gelöst hast du meine Fesseln.

aus Psalm 116

SELBST TÖTUNG

FRAG MICH, WAS ICH WIRKLICH WILL

„Before you commit suicide ring me up.“ Mit dieser Annonce des Anglikanerpaters Chad Varah in der Londoner Times 1953 begann die weltweite Geschichte der Telefonseelsorge. Noch heute ist es eine der wichtigsten Aufgaben der Telefonseelsorge, Menschen, die Suizidgedanken haben, ein Gesprächsangebot zu machen, telefonisch, per Mail oder Chat. Anonym und rund um die Uhr erreichbar.

In Deutschland sterben jährlich etwa 10.000 Menschen durch Selbsttötung. Das sind mehr als durch Verkehrsunfälle, Gewalttaten, illegale Drogen und Aids zusammen. Am Seelsorgetelefon unserer Dienststelle führen wir am Tag 2 -3 Gespräche mit suizidalen Inhalten. Anrufende erzählen von vagen Suizidgedanken, von ganz konkreten Absichten, oder sie berichten von Erfahrungen vergangener Suizidversuche.

Manchmal sind die Suizidgedanken auch verdeckt. „Ich will das alles nicht mehr“. Dann fragen wir nach: „Was meinen Sie mit ‚das alles‘?“ „Mein Leben“ sagt der Anrufende dann vielleicht. „Möchten Sie nicht mehr leben?“ Es ist ein Abtasten und Fragen in kleinen Schritten. Es darf alles gesagt werden. Wichtig ist, zu verstehen, was hinter dem formulierten Todeswunsch steckt: „Ich will nicht mehr leben“ heißt oft: „Ich will leben, aber nicht so.“ Wir versuchen, die Verzweiflung ebenso zu spüren und auszuhalten, wie den Wunsch nach Nähe und nach Leben zu erahnen.

In Fortbildungen und auch durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Abgründen verliert das Thema an Schrecken. Das ist wichtig, um Anrufenden mit der nötigen Sicherheit zu begegnen. Anrufende können sich nur öffnen, wenn sie das Gefühl haben, ihr Gegenüber kann die Belastung aushalten, auch den Wunsch, dem Leben ein selbstbestimmtes Ende zu setzen.

Seit den 80er Jahren ist die Suizidrate in Deutschland deutlich zurückgegangen. Die Zunahme psychosozialer Angebote zur Suizidprävention und die gestiegene Akzeptanz, sich in der eigenen Not an ein Angebot wie die Telefonseelsorge zu wenden, können dafür ein Grund sein.

Menschen brauchen einen Raum, in dem sie angstfrei ihre Sorgen und Nöte besprechen können, ohne bewertet zu werden. Es geht uns nicht darum, den Anrufenden ihre Selbstbestimmung zu nehmen, sondern wir wollen aufspüren, wo Wege zum Weiterleben gesehen werden können. Und das hat schon vielen Menschen das Leben gerettet.

eine hauptamtliche Mitarbeiterin

SCHWER LEICHT

DIE KUNST DES BETRACHTENS

Die Probleme, die Menschen zum Hörer greifen lassen, sind oft sehr tragisch, scheinen kaum lösbar. Aber manchmal blitzen auch in einer schwierigen Situation Spuren von Leichtigkeit auf.

Eine Anruferin fühlt sich einsam, seitdem ihr Mann sie verlassen hat. Die neue Lebenssituation zu akzeptieren, fällt ihr schwer. Im Gespräch mit ihr ist ihre Verbitterung und Resignation deutlich zu spüren. Irgendwann weiß ich auch nicht weiter. Und mein Blick verliert sich im begrünten Innenhof vor dem Fenster. Das Betrachten des saftigen, lebendigen Grüns lässt mich innerlich zur Ruhe kommen. Ich frage die Anruferin, ob es in ihrer Wohnung denn einen Platz gäbe, an dem sie sich geborgen fühlt. Ein nachdenkliches Schweigen folgt. Dann sagt sie: „Ja, mein Sonnenfenster– da sitze ich oft. Von dort kann ich die Wolken sehen und da scheint oft den ganzen Tag die Sonne“.

Ja, die Schwere bleibt. Aber meine Sinne – oder auch ihre? – haben sich geschärft für eine Leichtigkeit, Lebenskunst, die manchmal da durchscheint, wo ich sie nicht erwarte.

ein ehrenamtlicher Mitarbeiter

VERZWEIFLUNG TROST

BEDEUTSAME SPURENSUCHE

Verzweiflung fühlt sich dunkel und eng an, macht hilflos.
In „Verzweiflung“ steckt das Wort „Zweifel“.

Es wird gezweifelt, welchen Sinn das Leben noch macht. Es geht viel um Selbstzweifel. Und dieser „Zweifel an sich selbst“ kann so groß und übermächtig empfunden werden, dass er in Verzweiflung gipfelt. (Ver-)Zweifelnden Menschen begegne ich in meinen Gesprächen am Telefon.

In Gesprächen mit (ver-)zweifelnden Menschen suche ich behutsam danach, den Zweifel genauer zu benennen. Manchmal fühlt er sich dann schon kleiner an. Manchmal finden wir etwas, was trotz allem gelingt. Anrufende, die sich erinnern können, erleben, dass sie sich von ihren Zweifeln entfernen. Manchmal ist dann sogar ein Schmunzeln im Gespräch möglich.

Und da gibt es auch Menschen, für die der Trost darin besteht, dass wir ihr Leid und ihre Zweifel annehmen und eine Weile mit aushalten, dass es momentan keine Aussicht auf Änderung gibt. Manchmal wird es dadurch Licht, weil jemand im Dunkeln dabei ist.

Trost fühlt sich warm an, wie eine Umarmung. Und die macht mutig.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

In meiner Not rief ich zum Herrn und schrie zu meinem Gott,
er hörte aus seinem Tempel meine Stimme,
mein Hilfeschrei drang an seine Ohren.

aus Psalm 18

KLANG

IN VERSCHIEDENEN TONLAGEN

STIMME

Es ist eine meiner ersten Hospitationsschichten bei der Telefonseelsorge. Der hauptamtlichen Mitarbeiterin schlägt ein arhythmisches, gehetztes Staccato des Anrufenden entgegen. Noch sitze ich passiv zuhörend mit im Raum, um zu lernen. Ein sperriges Headset auf dem Kopf, Fragen auf dem Schreibblock – als ein tiefes, ruhiges Atemholen der Seelsorgerin die Kaskaden des Ratsuchenden in ein gesundes Innehalten, eine Kraft gebende Pause überführt. Der Atem der Seelsorgerin senkt ihr Zwerchfell. Sie könnte nun zu einer langen Phrase ansetzen, etwas klären, Irritationen benennen. Aber sie nutzt diesen Atem, um mit nur wenigen Worten eine Klangfarbe entstehen zu lassen. Ein warmer Mezzosopran in ihren paraverbalen Äußerungen, einige klare Worte. Für mich ist ein Stück Brahms im Raum. Ich denke an sein Wiegenlied, so schlicht, so wirkungsvoll. Der Anrufer kommt zur Ruhe.

Mittlerweile führe ich eigenständig Gespräche als Seelsorgerin. Mein Anspruch ist es nicht, Anrufe zu einem Wohlklang in Dur zu modulieren. Aber wenn es mir gelingt, bei einem Anliegen, meist einem ganzen Leben in Moll, für eine Weile die kleine Terz, die Moll-Terz, mitzuhalten, dann entsteht Musik. Manchmal ist sie harmonisch. Manchmal nicht. Aber eines vermag sie immer: sie klingt nach.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin
Sie ist Opernsängerin.

SPIEGEL

SO HABE ICH ES NOCH NICHT GESEHEN

BILD

Wer in den Spiegel schaut, sieht sein eigenes Bild. Wer bin ich? Das Bild kann einen Menschen zeigen, der traurig ist oder glücklich, verzweifelt oder zufrieden, hilfesuchend oder einsam … Dann wendet er sich wieder ab.

Wer bei der Telefonseelsorge anruft, möchte in Kontakt treten, möchte, dass jemand zuhört und antwortet. Beide Gesprächspartner haben „nur“ ihre Stimme und ihre Ohren, aber in einem Telefongespräch geschieht noch mehr. Oft entstehen in unserem Kopf während des Gesprächs Bilder, die den Anrufer lebendiger für uns machen.

Und wir können für ihn zum Spiegel werden. Wir können jemandem spiegeln, wie wir ihn erleben. Häufig schöpft ein Anrufer aus unseren Wahrnehmungen Kraft, sieht sich selbst mit unseren Augen und entdeckt Stärken, die er selber nicht wahrnehmen konnte.

So denke ich an eine Anruferin, die ihre Mutter aufopferungsvoll pflegte und deren Einsatz von den Geschwistern nicht gewürdigt wurde. Am Ende des Gesprächs konnte sie in dem Spiegel, den ich ihr hinhielt, einen Menschen sehen, der genau diese Würdigung verdiente. Und damit hatte die Anruferin ihre Würde zurück gewonnen.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

MÄNNLICH

WELCHE ROLLE SPIELT DAS GESCHLECHT?

WEIBLICH

Ein Mann, der seine Ehefrau verlassen hat und den Schuldgefühle plagen, sagt: „Eigentlich würde ich mein Problem lieber mit einem Mann besprechen.“

Zwei Gefühle breiten sich sofort in mir aus: die Enttäuschung, aufgrund meiner Geschlechter-Zugehörigkeit abgelehnt zu werden und zum anderen die Überzeugung, gerade deswegen eine gute Gesprächspartnerin für ihn zu sein.

Wir überlegen, was wir jetzt tun könnten. Nach einiger Zeit liegen zwei Lösungen auf dem Tisch, zwischen denen er sich entscheiden kann. Die eine ist, zu einem späteren Zeitpunkt wieder anzurufen. Vielleicht würde er dann einen männlichen Berater erreichen. Die andere Lösung ist, sich trotz seines Wunsches nach einem männlichen Zuhörer auf ein Gespräch mit mir einzulassen.

Der Anrufer überwindet seine Bedenken und entscheidet sich für das Gespräch. Es läuft gut. Am Ende bedankt er sich.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Wir machen diese Erfahrung immer wieder. Auch in umgekehrter Konstellation. Es spielt manchmal eine Rolle, ob man mit einer Frau oder einem Mann spricht. Vielleicht suchen Anrufende nach Gemeinsamkeiten, verbunden mit der Hoffnung, dann von ihrem Gegenüber besser verstanden und angenommen zu werden.

„Eigentlich würde ich lieber mit einer Frau sprechen. Ich weiß nicht…“

Ein ganz kleiner, leiser Groll regt sich in mir angesichts der möglichen Zurückweisung. Ich bleibe sachlich, freundlich, ruhig: „Das ist natürlich Ihre Entscheidung.“

Warum soll es nicht gehen, nur weil ich ein Mann bin? Ich mache es eben anders, eben als Mann, ohne gerade genau zu wissen, was hier der Unterschied ist. Sie zögert und willigt dann ein.

Das Gespräch war konstruktiv. Wir sprechen über ihr Problem, auch über ihre Gefühle. Sie hatte das so nicht erwartet.

Am Ende ist sie froh, mit mir gesprochen zu haben. Ist es, weil ich ein Mann bin oder obwohl ich einer bin?

ein ehrenamtlicher Mitarbeiter

Verwirf mich nicht, wenn ich alt bin, verlass mich nicht,
wenn meine Kräfte schwinden!

Du ließest mich viel Angst und Not erfahren,
du wirst mich neu beleben,
du führst mich wieder herauf aus den Tiefen der Erde.

aus Psalm 71

ORT WECHSEL

WIR HABEN EINEN FESTEN PLATZ

Leise schleiche ich mich aus dem Haus! Es ist sechs Uhr fünfundvierzig. Die Siedlung liegt an diesem Wochenende noch in tiefem Schlaf.

Der Bus ist ziemlich leer, die wenigen Menschen machen einen müden Eindruck. Ich bin auf dem Weg zur Telefonseelsorge, wo mich meine Vorgängerin aus der Nachtschicht erwartet. Der Bus fährt durch ländliches Gebiet, aus der Ferne tauchen Lichter auf, Fahrradfahrer sind auf dem Weg zur Arbeit.

Meine Gedanken schweifen zu meinem „Arbeitsplatz“, eine Ruheoase in der lauten Stadt: ein kleines Zimmer mit Blick in einen Hinterhof, eine kräftige Kastanie in der Mitte. Tisch und Stuhl, neben mir ein Regal, das Büchern, Zeitschriften und ein paar Naschereien Platz bietet.

Ich denke an die gemütliche Küche, in der wir uns zur Dienstübergabe treffen. Jede Altersgruppe ist hier vertreten. Wir alle bilden, zusammen mit der Stellenleitung und der hauptamtlichen Besetzung, ein buntes Miteinander. Wir sind ein sehr lebendiges Team. Über all diesen Gedanken bin ich an meinem Ziel angelangt. Die Stadt ist erwacht mit ihrer ganzen Betriebsamkeit, für mich beginnt die Zeit am Telefon. Ein kleines Zimmer mit Tisch und Stuhl, ein guter Ort.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

ANFANGEN AUFHÖREN

AM ANDEREN ENDE DER LEITUNG

Endlich habe ich die Nummer gewählt. Die Stimme am anderen Ende ist freundlich, fragend, abwartend. Meine Stimme versagt mir, ich muss mich räuspern. „Bitte nicht auflegen“ sage ich. „Wir haben die Zeit, die es braucht“ sagt sie beruhigend. Geduldiges Aushalten der Stille am anderen Ende.

Wie und womit soll ich anfangen? Wie kann ich meine Not verständlich machen? Ich muss mich erst sortieren. Sie lädt mich ein, herauszufinden, was mein Anliegen ist.

Ich bleibe vage, taste mich an mein Thema heran. Habe Angst, mich zu offenbaren. Sie ist da, ohne sich aufzudrängen. Es tut gut, Zeit zu haben. „Wenn ich Ihnen zuhöre, klingt es für mich, als würden Sie sich schuldig fühlen“ sagt sie, und es klingt, als sei nichts dabei, sich schuldig zu fühlen. „Ja, ich fühle mich schuldig“ sage ich.

Es ist ausgesprochen. Dieses große übermächtige Gefühl. Und während wir darüber sprechen verliert es an Schrecken und an Größe. Ich fühle mich angenommen und verstanden.

Sie leitet einen Abschied ein. „Nein, bitte nicht auflegen“. Das Gespräch zu beenden ist so schwierig, wie es anzufangen. Ich muss mich trennen. Ich habe keine Lösung, aber eine Idee, wie ich einen neuen Weg gehe. Ich bin gestärkt und vorsichtig zuversichtlich.

ein Anrufer

EHRE AMT

WIE EIN BEGRIFF FARBE BEKOMMT

Zugegeben, ich hatte immer schon Probleme mit dem Wort „Ehrenamt“. Was hat dieser für mich etwas sperrige Begriff mit unserer lebendigen Arbeit am Telefon zu tun?

Im Netz begebe ich mich auf die Suche nach Synonymen für „Ehre“ und „Amt“. Zu „Ehre“ lese ich u.a.: Persönlichkeit, Wertgefühl, Lob, Achtung, Stärke, Qualität, Fähigkeit, Glanz, Ruhm. Für „Amt“ wird vorgeschlagen: eine Stellung einnehmen, Aufgabe, Verpflichtung, Bestimmung, Rolle, Sorge, Arbeit, Bürde.

Allmählich bekommen die beiden Wörter Farbe: Unsere Arbeit setzt Persönlichkeit und Wertgefühl voraus; sie bedarf an Stärke und Qualität, und der Fähigkeit, Sorge zu teilen, Achtung entgegen zu bringen; sie setzt die Bereitschaft voraus, die eigene Rolle zu klären. Lob gibt es manchmal, auch Kritik, aber wenn ein An-Ruf gelingt, fällt etwas Glanz ab. Am Telefon manchmal Stellung zu beziehen, mit dem Anrufenden etwas zu gestalten, das ist unsere Aufgabe.

Wir gehen auch eine Verpflichtung ein; manchmal sind Gespräche eine „Bürde“, voller Schwere. Gleichzeitig wissen wir um den hohen Wirkungsgrad unserer Arbeit. Also ist Telefonseelsorge doch eine Ehre und ein Amt und damit wirklich ein Ehrenamt – und ist nicht vielleicht das ganze Leben ein wenig Ehrenamt?

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

GEBEN NEHMEN

EIN DANK AN UNSERE ANRUFER

In meinem Dienst für die Telefonseelsorge gebe ich viel Zeit und persönlichen Einsatz. Ich muss und musste vieles neu lernen. Ich arbeite ehrenamtlich. Warum tue ich das?

Durch die Anrufenden lerne ich nicht nur die Schicksale anderer, sondern auch mich selbst besser kennen. Manchmal lerne ich widerwillig. Ich bekomme die eigene Hilflosigkeit zu spüren, wenn es kaum Hoffnung oder Trost zu geben scheint. Ich nehme die eigene Wut darüber, dass das Leben nicht immer fair ist, wahr. Ich muss lernen, meine Grenzen zu akzeptieren, wenn meine Worte nicht erwünscht sind, weil auch Veränderung nicht gewollt ist.

Respekt auf beiden Seiten lässt ein hilfreiches und – in Sternstunden auch ein beglückendes – Gespräch entstehen. Wenn ich den Anrufenden erreichen kann, wird auch in mir etwas angerührt. Verstehen und sich verstanden fühlen fallen im Idealfall zusammen. Andere Sichtweisen entstehen. Dann wird ein neuer Anfang möglich.

Ja, ich gebe etwas, und ich erhalte ein Vielfaches zurück. Diese Erfahrung verdanke ich auch den Anrufenden, die uns Mitarbeitern erlauben, sie für einen Moment zu begleiten.

eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Mein Gott, mein Gott, warum hast du mich verlassen,
bleibst fern meiner Rettung, den Worten meines Schreiens?
Mein Gott, ich rufe bei Tag, doch du gibst keine Antwort;
und bei Nacht, doch ich finde keine Ruhe.

aus Psalm 22

TAG

HELLE ZEITEN, DUNKLE STUNDEN

NACHT

22:58: Zuerst noch einen Tee zum Aufwärmen. Und langsam ankommen.

23:10: „Guten Abend.“ Er will erzählen. So wie immer. Dieselbe Geschichte. Wie jede zweite Nacht.

1:13: Noch hellwach. „Ich kann nicht schlafen. So viel Unruhe.“

2:45: Es klingelt. *Ja, ich bin da. Ich höre Sie. Wir haben Zeit.*

4:08: *Sie sind stärker, als Sie glauben. Hier anzurufen, war ja schon ein wichtiger Schritt.*

5:07: „Ich bin schon wieder wach. Warum nur. Ich möchte schlafen.“

7:02: *Können Sie dies Ihrer Mutter verzeihen? Oder sie etwas verstehen?* Draußen wird es schon hell.

7:15: Eine eindringliche wütende Stimme. „Hallo! Hallo! Hören Sie mir eigentlich zu?“

7:18: Jemand legt sofort wieder auf. Kein ‚Guten Morgen‘.

7:50: „Können Sie mir ein gutes Wort für den Tag sagen?“

8:05: Übergabe an die Kollegin. Im Hof scheint die Sonne. Das macht den Heimweg freundlicher.

10:06: Noch alles dunkel bei ihm. Rollläden runter. Bloß kein Licht rein. Nichts gegessen. Keine Hoffnung. Keine Perspektive. Innerlich ganz tiefe Nacht. Es ist immer wieder schwierig, die richtigen Worte zu finden. Was ist Tag? Und was ist Nacht?

11:08: *Wie lange waren Sie trocken? Was war der Auslöser für den Rückfall? Ihre Freundin hat Mut bewiesen.*

12:20: „Alles ist schief gegangen.“ So wie immer. Sie fühlt sich allein.

12:37: „Doofer Schultag. Ich gehe dort nicht mehr hin.“

13.00: Übergabe an den Kollegen. Ich gratuliere ihm, er hatte gestern Geburtstag und strahlt noch ein wenig, weil er sich selbst ein neues Rad geschenkt hat.

ein ehrenamtlicher Mitarbeiter und eine ehrenamtliche Mitarbeiterin

Ich hoffe auf den Herrn,
es hofft meine Seele,
ich warte voll Vertrauen
auf sein Wort.

aus Psalm 130

LOKAL

DIE TELEFONSEELSORGE IM NETZWERK

REGIONAL

In Köln gibt es wie in allen Metropolstädten in Deutschland zwei Telefonseelsorgestellen: die evangelische und die katholische Telefonseelsorge. Die evangelische Stelle ist schon seit 1968 im Netz. Sie unterstützte die katholische Stelle 1979 beim Aufbau der Ehrenamtsausbildung. Bei jeweils eigenem Profil tragen wir nun seit 40 Jahren gemeinsam dazu bei, dass 1,9 Millionen Einwohner in Köln und Umgebung rund um die Uhr kompetente Seelsorger und Seelsorgerinnen am Telefon finden. Uns verbindet der ökumenische Grundgedanke, den Menschen in unserer Stadt und Region ein offenes, seelsorgliches Gesprächsangebot zu machen. Kollegialer Austausch im Fachlichen und persönliche Begegnungen sind für uns selbstverständlich. Als Würdigung für die besondere Arbeit der beiden Telefonseelsorgestellen für die Menschen in Köln waren wir 2001 gemeinsam die ersten Preisträger für den Ehrenamtspreis der Stadt Köln, Kategorie „Gruppen“.

Seit 2016 wurde das Netz der Erreichbarkeit erweitert, und die Anrufenden in den Großräumen um Köln, Bonn und im Bergischen Land finden in den Nachbarstädten eine weitere Gesprächsmöglichkeit. Wenn die eigene Stelle nicht erreichbar ist, werden sie zur nächsten freien Stelle in diesem Raum weitergeleitet.

Diese und andere Vernetzungen brauchen eine solide technische Basis und Infrastruktur, die sich ständig weiterentwickelt: Die Deutsche Telekom AG ist seit 1997 offizielle Kooperationspartnerin der Telefonseelsorge in Deutschland. Sie trägt die Kosten für alle eingehenden Anrufe aus allen Deutschen Netzen. Sie stellt die kostenfreien Rufnummern zur Verfügung und hat sich verpflichtet, die anfallenden Kosten für Einrichtung, Verwaltung und Betrieb der Nummern zu übernehmen. Dafür gilt ihr ein großer Dank!

Bundesweit arbeiten 105 Telefonseelsorgestellen zusammen, um gemeinsam die Qualitätsstandards sowie die technischen Rahmenbedingungen der Telefonseelsorge weiter zu entwickeln. Träger sind die Katholische und die Evangelische Kirche in Deutschland, außerdem kooperieren wir mit der Deutschen Telekom AG und werden vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt.

Die Telefonseelsorge bietet ein erstes Gesprächsangebot mit geschulten Mitarbeitenden, rund um die Uhr. Aber manchmal reicht das nicht aus. Regelmäßig sind wir zu Besuch bei anderen

Beratungsstellen und kirchlichen Diensten, um bei Bedarf andere psychosoziale oder seelsorgliche Angebote empfehlen zu können.

Wir kooperieren mit anderen Einrichtungen, um unsere Arbeit bekannt zu machen und um in einen kreativen Austausch mit Kultur und Seelsorge in unserer Stadt zu treten: So entstand 2017 das Projekt „Kunst ist Seelsorge“ in Kooperation mit dem Museum Kolumba.

Wir nutzen unterschiedliche Wege der Öffentlichkeitsarbeit:
Wir stellen unsere Arbeit regelmäßig beim Ehrenamtstag der Stadt und auf einem Kölner Weihnachtsmarkt vor. Auf Anfrage erzählen wir von der Telefonseelsorge, z.B. in Gemeinden, bei schulischen Veranstaltungen, bei Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Bundesfreiwilligendienstes. Wir berichten regelmäßig von unserer Arbeit in Zeitung, Radio, auch im Fernsehen oder bei öffentlichen Veranstaltungen. Wir informieren mit unserer Internetseite und bieten Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu kommen.

Immer wieder sind wir auch gefragt, mit unseren Kompetenzen in der Gesprächsführung weiterzuhelfen. Beim Weltjugendtag 2005 in Köln haben wir gemeinsam mit Telefonseelsorgern aus ganz Deutschland eine Woche lang eine sechssprachige Seelsorge-Hotline für die Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

So gelingt uns immer wieder der Spagat, die Anonymität der Seelsorgegespräche zu wahren, zugleich aber nach außen zu treten, um ein möglichst großes Netz zur Verstärkung unserer Arbeit zu knüpfen.

GESCHICHTE

VON DER TELEFONZELLE BIS ZUM SMARTPHONE

ENTWICKLUNG

Die Geschichte der Katholischen Telefonseelsorge in Köln begann 1979: Auf Wunsch von Joseph Kardinal Höffner wurde sie damals gegründet. Pfarrer Burkhard Boxler wurde zum Leiter ernannt und baute die Stelle in den Folgejahren auf und aus. Am Pfingstmontag, den 4. Juni 1979, ging der erste Anruf ein. „Für eine Gesellschaft, die in der Entwicklung neuer Kommunikationstechniken zwar immer weiter fortschreitet, aber auch von großen Verständigungs-schwierigkeiten geprägt ist, sollte es einen Ansprechpartner geben, der zu jeder Zeit erreichbar ist – noch dazu in einer Zeit, da das Pfarrhaus diese Funktion nicht mehr erfüllen kann.“, so erläutert Boxler beim 10-Jährigen Jubiläum die Motivation des Kardinals.

Mit sieben Hauptamtlichen in einem multiprofessionellen Team und mit 20-25 Ehrenamtlichen wurde die Pionierarbeit in den ersten Jahren geleistet. Dabei war von Anfang an klar, dass die ehrenamtlichen Telefonseelsorger und -seelsorgerinnen nur mit gründlicher Vorbereitung ihre Aufgabe erfüllen können.

In den vergangenen 40 Jahren haben insgesamt 49 Männer und 178 Frauen ehrenamtlich in der katholischen Telefonseelsorge Köln mitgearbeitet. Sie wurden geschult und begleitet von insgesamt 27 hauptamtlichen Mitarbeitenden.

Heute sind regelmäßig etwa 70 Männer und Frauen ehrenamtlich in der Katholischen Telefonseelsorge tätig. Der organisatorische und fachliche Rahmen mit Schulung und Begleitung wird von vier hauptamtlichen und weiteren nebenamtlichen Fachkräften gewährleistet.

AM PULS DER ZEIT UND DER SEELE

Lag der Fokus, wie bei der Gründung der ersten Telefonseelsorge 1953 in London, auf der Suizidprävention, so zeigten die Anrufe schnell, dass es eine Vielzahl von persönlichen Nöten sind, in der die Menschen einen verschwiegenen und geschulten Gesprächspartner suchen: Es geht um Einsamkeit, um Probleme in Partnerschaft und Familie, um Krankheit und Bewältigung des Alltags. Alltägliche Sorgen werden ebenso zur Sprache gebracht wie schwere Lebenskrisen.

Zugenommen haben in den letzten Jahren die Angst um den Arbeitsplatz und leidvolle Erfahrungen von Armut und Ausgrenzung. Auch Themen von Anrufenden mit Migrationshintergrund, die in der zweiten oder dritten Generation in Deutschland leben, tauchen auf.

In den ersten Jahren riefen etwa 10.000 Menschen jährlich die Katholische Telefonseelsorge in Köln an. Seit einigen Jahren liegt die Zahl bei jährlich etwa 15.000. Geändert hat sich möglicherweise nicht die Zahl der Menschen in Not, sondern der selbstverständliche Umgang mit dem Telefon als Kontaktmöglichkeit zu anderen Menschen.

VERÄNDERUNGEN IN DER KOMMUNIKATION

1970 hatte nur jeder Dritte ein Telefon, 2017 gab es 130 Millionen Mobilfunk-Anschlüsse in Deutschland und 38 Millionen Festnetz-Anschlüsse. Das Telefon wurde zum Begleiter in allen Lebenslagen.

Wir erleben, dass das Telefonverhalten sich ändert und persönlichste Themen im öffentlichen Raum besprochen werden. In der Telefonseelsorge versuchen wir weiterhin, den Wert des geschützten Gespräches zu erhalten.

Die Möglichkeiten der Datenspeicherung, aber auch die Sensibilität für den Schutz persönlicher Daten sind gestiegen. Seit 1997 übernimmt die Deutsche Telekom AG die Kosten für alle in der Telefonseelsorge eingehenden Gespräche aus allen Netzen, so dass das Gespräch nicht im Einzelverbindungsnachweis auftaucht und der Anruf vertraulich bleibt.

ENTWICKLUNGEN IN UNSERER STELLE

Wir müssen mehr Öffentlichkeitsarbeit leisten, um Menschen für dieses Ehrenamt zu gewinnen, und tun dies in verschiedenen Medien.

Die Zahl der Ehrenamtlichen in der Stelle ist kontinuierlich gewachsen, so dass wir dem wachsenden Bedarf an Gesprächen teilweise mit Doppelbesetzungen des Telefons begegnen können.

Es entstanden neue Beteiligungsformen für die Ehrenamtlichen wie ein Beirat und Ehrenamtssprecher/innen.

Spürbar war in den vergangenen Jahren der Dienstgemeinschaft ein wachsender Wunsch nach spiritueller Beheimatung in der Telefonseelsorge-Gemeinschaft. So entstanden verschiedene Angebote wie gemeinsam gestaltete Gottesdienste, Besinnungswochenenden im Kloster oder ein von Ehrenamtlichen selbst gestalteter Bibelkreis.

AUSBLICK

Wir stellen uns neuen Themen in der Gesellschaft, die wir „zu hören“ bekommen.

Wie werden die Menschen mit Ängsten und Konflikten in einer sich verändernden Gesellschaft umgehen? Wie wird sich die wachsende soziale Kluft in den Gesprächen zeigen? Werden Einsamkeit und Trennungen – auch durch das höhere Alter der Menschen – zunehmen?

Wie entwickeln sich die Kommunikationsmedien weiter und wie verändert sich dadurch die Weise, wie Menschen einander begegnen?

WAS BLEIBT

Die Wege der Erreichbarkeit werden sich weiter verändern, was bleibt, ist unser Angebot einer authentischen Begegnung von Mensch zu Mensch.

Es bleibt die Freude des gemeinsamen Wirkens für andere und die Erfahrung, dabei selbst etwas zu gewinnen. Wir erleben ein gutes Miteinander von Haupt- und Ehrenamtlichen.

Auch der gesellschaftliche Bedarf bleibt: Das wirkliche Zuhören, in Kontakt zu gehen, dabei auf sich selbst und auf das Gegenüber gleichermaßen zu hören, ist ein Schatz, der nicht selbstverständlich ist. Er kann viel zu einem gelingenden Miteinander in unserer Gesellschaft beitragen. Deshalb ist es gut, dass die Kirchen in Köln weiterhin für dieses Angebot einstehen.

MITARBEITERINNEN

EHRENAMTLICH UND HAUPTAMTLICH

MITARBEITER

In vierzig Jahren Katholische Telefonseelsorge Köln gab es eine Vielzahl von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Externe Fachkräfte unterstützen uns in der Leitung von Supervisionsgruppen. Außerdem haben viele Praktikantinnen und Praktikanten für ihre Berufsausbildung einen Einblick in unsere Arbeit bekommen. Sie alle können wir nicht namentlich erwähnen. Stellvertretend nennen wir hier das aktuelle Team.

Sie alle stehen für die Qualität unserer Arbeit, unseres Engagements und unseres Erfolges.

Anne · Marie-Louise · Maria · Heinz Günter · Birgit · Karin · Annelie · Wilfried · Marlene · Marie-Sophie · Claudia · Mariele · Ruth · Andrea · Stephan · Hannelore · Claudia · Christiane · Chris · Elisabeth · Sandra · Anne · Margret · Thomas · Annette · Lisa · Theresia · Nikoleta · Regina · Brigitte · Annette · Tanja · Birgit · Karina · Birgit · Helga · Eva · Petra · Brigitte · Jochem · Kristiane · Monika · Marion · Gisela · Brigitte · Christa · Melanie · Brigitta · Günter · Brunhilde · Mathilde · Uschi · Daria · Ursula · Karla · Eva · Barbara · Elina · Agnes · Adalbert · Karl-Heinz · Wolfgang · Constanze · Iris · Birgit · Sebastian · Monika · Uschi · Ulrike · Annika · Birgitta · Bernardine · Helmut · Heino · Marcus · Barbara · Ruth · Christa · Annegret · Josef · Christina

SPENDEN

VON MENSCHEN UND FINANZEN

HELFEN

Für unsere Arbeit brauchen wir immer und immerwieder Unterstützung. Das sind Menschen, die bei uns ehrenamtlich mitarbeiten wollen, oder inhaltlich unser Anliegen bejahen und unsere Ideen mittragen. Dazu aber benötigen wir auch immer finanzielle Spenden.

Kleine und große Beiträge helfen uns, unsere Aufgaben zu erfüllen. Dafür sagen wir Danke.

Pax-Bank eG Köln
Kontoinhaber:
Gesamtverband der kath. Kirchengemeinden der Stadt Köln

IBAN: DE29 3706 0193 0010 2531 79
BIC: GENODED1PAX

Stichwort: Telefonseelsorge

Wenn Sie ehrenamtlich mitarbeiten wollen, schreiben Sie uns eine Mail: mail@telefonseelsorge-koeln.de – gerne nehmen wir Kontakt mit Ihnen auf.

Du aber, Herr, halte dich nicht fern!
Du, meine Stärke, eile mir zu Hilfe!

aus Psalm 22

ANRUFEN – HINHÖREN
Seelsorge am Telefon

Herausgegeben von der Katholischen Telefonseelsorge Köln
www.telefonseelsorge-koeln.de

Graphiken: Heinrich Hüsch
Redaktion: Annelie Bracke, Mechthild Hüsch, Elina Nordhoff
Konzept und Gestaltung: Hüsch & Hüsch · www.huesch.de

1. Auflage 2019 anläßlich des 40 jährigen Bestehens
der Katholischen Telefonseelsorge Köln

Wir danken allen, die uns ihre Texte und Gedanken haben zukommen lassen, in schon abgeschlossener Endfassung, in Zulieferung von Fragmenten oder im Erfahrungsaustausch. Alle Texte wurden sorgfältig geschrieben, redigiert und zugeordnet, um ein Gesamtbild unserer Arbeit zu vermitteln, ohne die Persönlichkeitsrechte einzelner Anruferinnen und Anrufer zu verletzen.

Für die großzügige finanzielle Unterstützung dieses Buches danken wir
der **Otto-Wolff-Stiftung**
und dem **Erzbistum Köln**.

„Über Jahre habe ich mich in mehr oder weniger großen Schwierigkeiten immer wieder an Sie gewendet. Die große Hilfe bestand darin, dass der Mensch am Ende der Leitung so anonym wie unparteiisch und wie ein klarer Spiegel zuhörte – die innere Stimme und die Sehnsüchte reflektierte. Die Telefonseelsorge war mir eine große Hilfe und ich möchte mich ganz ‚unanonym' bedanken bei allen Zuhörern, Ratgebern und Beratern."

Ein Dank an alle TS-Mitarbeitenden in Deutschland

Zwei Menschen, die sich nicht kennen, sprechen über die persönlichsten Anliegen und Gefühle des Anrufenden.