

## So lange ...?

### Aus- und Weiterbildung in der Telefonseelsorge Münster

Erstaunen zeichnet sich auf dem Gesicht von Frau A. ab. „Aber ich habe doch schon viel Lebenserfahrung, habe zwei Kinder großgezogen, habe so manche Probleme bewältigt, Krisen durchgestanden. In meinem Beruf muss ich viel telefonieren. Meine Kolleginnen sagen, dass ich gut zuhören kann und sie gerne zu mir kommen, wenn sie Rat und Unterstützung benötigen. Warum soll ich erst eine eineinhalb-jährige Ausbildung absolvieren, bevor ich ans Telefon komme? Geht es nicht auch kürzer?“

#### Informationsgespräch

Es sind wertvolle Kompetenzen, die die 53-Jährige im Informationsgespräch mit den beiden Hauptamtlichen der Telefonseelsorge Münster anspricht. Sie findet, dass sie die Voraussetzungen, die sie dem Flyer der Telefonseelsorge entnommen hat, bereits weitgehend erfüllt: Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Teamfähigkeit, Offenheit und ein stabiles soziales Netz.

Angesprochen darauf, welche Krisensituation sie erleben musste, füllen sich ihre Augen mit Tränen, die Stimme stockt. Ihr (noch) fremden Personen etwas Persönliches zu erzählen, fällt ihr sichtlich schwer, hatte sie doch von sich gedacht, die bereits Jahre zurückliegende Situation bewältigt zu haben. Außerdem hatte sie Kraft aus der Bewältigung dieser Krise geschöpft, die sie unter anderem motivierte, sich bei der Telefonseelsorge zu melden. Diese Grunderfahrung möchte sie an andere Hilfesuchende, die bei der Telefonseelsorge anrufen, weitergeben. Zudem hat sie jetzt mehr Zeit, die Kinder sind erwachsen, brauchen sie nicht ständig. Der Beruf füllt sie zwar aus, doch wünscht sich Frau A., neben der beständig sich beschleunigenden Arbeitswelt noch etwas anderes, Sinnvolles zu finden.

#### Auswahltag

Wenige Wochen später sitzt Frau A. neben 13 weiteren Ausbildungsinteressenten bei einem Auswahltag. Überrascht ist sie, jüngere wie ältere Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus

sehr unterschiedlichen beruflichen wie persönlichen Situationen anzutreffen.<sup>1</sup> Sie hört von den Moderatoren, dass diese Vielfalt Konzept ist. Frau A. erlebt sich in einer ihr unbekanntem Gruppe, hört die Motivationen anderer, manche ihrer ähnlich, andere aber auch ganz anders. Sie erlebt sich zum ersten Mal im Rollenspiel. Der Tag motiviert sie, die Ausbildung zu beginnen.

#### Erste Phase: Selbsterfahrung

Und wieder ist Frau A. überrascht, als sie zum ersten Ausbildungsabend erscheint: Nur wenige Personen erkennt sie vom Auswahltag wieder. Manche werden sich gegen die Ausbildung entschieden haben, einige werden von der Ausbildungsleitung (Telefonseelsorge-Leitung und eine nebenamtliche Gruppenleitung) nicht angenommen<sup>2</sup>, andere konnten zum angesetzten Ausbildungsbeginn nicht und werden erst später eine Ausbildung beginnen.

*In der Telefonseelsorge Münster verstehen wir die „Beratung als Beziehungsangebot“: Dazu gehört, dem Anrufenden in Augenhöhe zu begegnen, ihm zuzuhören und verstehen zu lernen, was sein oder ihr Problem ist. Spontanes Verstehen läuft oftmals über den so genannten „Hallo-Effekt“: „Das kenne ich doch, das habe ich selbst schon erlebt.“ Vorstellungen zur Bewältigung sind präsent, aber es sind (nur) die eigenen. Sich vorsichtig in den anderen, in dessen momentane subjektive Lebenswelt und sein Lebensgefühl hinein zu versetzen, ist etwas anderes.*

<sup>1</sup> Die Ausbildung können Menschen zwischen 25 und 65 Jahren aufnehmen, gleich welcher beruflicher Grundausbildung und Lebensform.

<sup>2</sup> Die Auswahlkriterien: Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Teamfähigkeit, Offenheit und stabiles soziales Netz werden im Informationsgespräch und am Auswahltag durch die Leitung bzw. das begleitende Team überprüft. Wenn diese Kriterien nicht erfüllt werden können, werden einige Bewerberinnen und Bewerber nicht zur Ausbildung zugelassen. Während des gesamten Ausbildungsprozesses wird durch die Ausbildungsleitung wie auch durch die Auszubildenden selbst überprüft, ob eine Fortsetzung des Ausbildungsprozesses angezeigt ist. Ein Ausstieg aus der Ausbildung ist jederzeit möglich.

<sup>3</sup> Unter anderem: Wer prägte mich wie; Botschaften der Herkunftsfamilie; Konfliktkultur; Wendepunkte/ Krisen im Leben; Weltanschauungen im Glauben und der Religion; eigene Spiritualität.

Mit innerer Zugewandtheit, offener Neugierde und möglichst (vor-)urteils- und bewertungsfreier Haltung dem Anrufenden zu begegnen, sind elementare Voraussetzungen für die seelsorgliche Beratungsarbeit am Telefon. Hierbei ist Beratung nicht zu verwechseln mit Rat geben. Manchmal können Fragen mehr sein als Antworten, ruhige Problembeschreibungen schon ein erster Schritt zur Bewältigung. Die Verantwortung für die Problemlösung bleibt dabei bei dem Anrufenden: Der Telefonseelsorger kann situativer Wegbegleiter sein, für den Anrufenden da sein, mit(er)tragen, mitfühlen, mitsortieren, sich selbst als Resonanz zum Gesagten zur Verfügung stellen. Das birgt ein ständiges inneres Wechselspiel von Nähe und Distanz in sich. Eigene Lebenserfahrungen können angerührt und aktualisiert werden. In dieser ersten Phase der Ausbildung, der Selbsterfahrung, entsteht durch die je individuelle Selbstwahrnehmung und die Wahrnehmung der anderen Auszubildenden eine eigene Dynamik in der Gruppe. Wir setzen voraus, dass Beratung nicht nur theoretisch-didaktisch zu erlernen ist, sondern zunächst eines vertrauensvollen, angstfreien Erlebensraumes bedarf, um sich selbst als Person verstehen zu lernen. Sich eigener Wahrnehmungs- und Handlungsimpulse – und auch Flecken – bewusster zu werden, ermöglicht den Zugang zur eigenen inneren Haltung. Mittels dieser Perspektiverweiterung in und durch die Gruppe erschließt sich dem Einzelnen auch ein Zugang zur subjektiven Erlebenswelt des anderen. Damit wird es möglich, sich zunehmend als authentisches Gegenüber zu erleben.

Vom ersten Treffen an ist Frau A., wie alle anderen Auszubildenden, gefordert, sich ihrer eigenen Beziehungs- und Handlungsmuster bewusst zu werden, zu erleben, wie sie Kontakt zu anderen aufnimmt und auf andere in der Gruppe wirkt. Über verschiedene Fragen und Methoden der Biographiearbeit<sup>3</sup> sieht sich Frau A. mit den biographischen Wirkungen auf ihr aktuelles Auftreten konfrontiert. Welche anderen Einflüsse von außen (beispielsweise gesellschaftlicher oder politischer Art) haben ihre



Lebensgeschichte geprägt und wirken sich auch auf ihr Auftreten in der Gruppe heute aus? Es ist ein spannender und gefühlsbetonter Prozess. Manchmal auch irritierend: Dachte Frau A. bisher, sich selbst gut zu kennen, muss sie nun feststellen, wie alte Gefühle sie plötzlich wieder einholen und sie sich erneut damit auseinandersetzen muss. Das ist zwar anstrengend, erfüllt Frau A. aber auch mit der Zuversicht, die eigene Perspektive zu erweitern. Traurig erlebt Frau A., dass eine andere Auszubildende aus der Gruppe ausscheiden möchte, da es ihr zu anstrengend ist. Sie wird ihr fehlen, doch gleichzeitig kann Frau A. erkennen, dass die andere zu viele innere Auseinandersetzungen führt, um sich in der Gruppe öffnen zu können.

*Beratungslernen bedeutet lebenslanges Lernen, die ständige innere Auseinandersetzung mit sich selbst im Gruppenprozess und eine permanente Überprüfung der eigenen inneren Haltung.*

*Dabei kann es individuelle Grenzen geben, die nicht nur des Schutzes bedürfen, sondern auch der Akzeptanz.*

### Zweite Phase: Gesprächsführung

Endlich fängt es an: der direktere Kontakt zur Telefonarbeit. Frau A. hat sich in die Hospitationsliste eingetragen. Mit Beginn der Ausbildung hat sie eine umfangreiche Schweigepflichterklärung unterschrieben, die nicht nur die Ausbildungsgruppe, sondern ebenso die von Anrufern umfasst. Schwer fällt ihr manchmal, die geforderte Anonymitätsregel der Institution einzuhalten: Wie kann sie ihrem Chor mitteilen, dass sie das Gesangswochenende nicht mitmachen kann, weil sie einen Termin in der Telefonseelsorge hat?

In einer Hospitation erlebt Frau A. Telefonseelsorger in der Seelsorgearbeit am Telefon. Vielfältige erste Eindrücke stürzen auf sie ein, die sie in der Grup-

pe nachbesprechen will: die Vielfalt der Themen der Anrufenden, die große Altersspanne vom Grundschulkind bis zum 90-jährigen im ambulant betreuten Seniorenwohnheim. Große Spannungen entstehen in ihr, als eine Anruferin mit suizidaler Absicht anruft; Ekel, als ein Anrufer sich im Gespräch sexuell befriedigen möchte. Wie soll sie später all diesem begegnen können, wie diese unterschiedlichen Gespräche führen und den Anrufern gerecht werden?

*Über das erste indirekte Erleben konkreter Beratungssituationen am Telefon in der Hospitation setzen sich die Auszubildenden in der zweiten Phase der Ausbildung mit Gesprächsführung auseinander. Neben dem Erlernen und Einüben einer Gesprächsstruktur erfahren sie im Rahmen von Rollenspielen und Übungen die (Aus-)Wirkungen eigener (Hör-)Wahrnehmung und Interventionen. Seelsorgliche Arbeit am Telefon bedeutet zuerst einmal Kontakt, also Beziehungsaufnahme zu den Anrufenden. Dabei setzen wir voraus, dass sich die Problematik des Anrufenden im Beziehungskontakt zum Telefonseelsorger spiegelt. In simulierten Szenen können die Auszubildenden ihre Beziehungsgestaltungen ausprobieren, ungewohnte Gefühle und ihr eigenes Betroffensein überprüfen und reflektieren. Beratungslernen heißt in permanenter Fortsetzung der Selbstreflexion, eine Vielfalt sozialer Situationen kennen und sich darin bewegen zu lernen, um handlungsfähig zu bleiben. Im zunächst komplexen Prozess der Verunsicherung werden eigene Grenzen, Tabuthemen, abgewehrte Gefühle deutlich, die durch Versprachlichung und Reflexion gelichtet und damit neu, also anders, gestaltet werden können. Diese fortgesetzte Reflexion des Interventionsrepertoires ermöglicht eine Übertragung auf nächste Situationen, erweitert und sichert die Wahrnehmungskompetenz der Auszubildenden. Weitere Gesprächsstrukturelemente<sup>4</sup> werden in Übungen und simulierten Falldarstellungen erprobt und reflektiert, um sie in die eigene Kommunikation zu integrieren. In einer zweiten Hospitation können diese Lernschritte*



*in der indirekten Praxis überprüft und weitere (individuelle) Lernziele in der Ausbildungsgruppe verabredet werden.*

#### **Dritte Phase: Besondere Anrufergruppen und Themen**

Zufrieden blickt Frau A. auf die vergangenen Wochen zurück: Nach anfänglich großer Verunsicherung und Überforderungsgefühlen konnte sie in der Hospitation erleben, dass sie manches Mal ähnlich gefühlt und gedacht hat wie der Telefonseelsorger am Telefon und ähnlich interveniert hätte. Ein gutes Gefühl. Bis auf ein Telefonat: Ein Mann rief in einer akuten Depression an, erzählte von seinen enormen Angstzuständen, deretwegen er nicht mehr aus dem Haus gehen kann. Seine Ehefrau habe ihn bereits verlassen ... Wieder holen Frau A. Unzulänglichkeitsgefühle ein. Wie kann sie Anrufe von Menschen mit psychischen Erkrankungen oder auch Behinderungen begegnen?

*In der dritten Phase der Ausbildung setzen sich die Auszubildenden mit besonderen Anrufergruppen und Themen auseinander. Sie lernen, unterschiedliche Anliegen von Anrufenden zuerkennen, die sich von Alltagsbegleitung, Entlastung/Beistand/Aufklärung, über Krisenhilfe, Probehandeln, Problemlösung bis hin zu spiritueller Orientierung erstrecken.*

#### **Vierte Phase**

Nun wird es konkret: Aufgeregt und angespannt sitzt Frau A. zu Beginn ihrer ersten Schicht vor dem Telefon. Wie gut, dass sie nicht allein ist. Eine Gruppenleiterin begleitet sie in der ersten und einer weiteren Schicht am Telefon, gibt ihr Halt und Zuversicht und später auch eine direkte Rückmeldung zu den geführten Gesprächen. Ihr wird bewusst, dass das Ende der Ausbildung naht und sie bald eine wöchentliche Telefonschicht in ihren Alltag einplanen wird. Sie ist neugierig auf die neue Herausforderung, die vielen Gespräche mit Anrufenden und ihren Lebenssituationen. Werden ihre gewonnenen Kompetenzen greifen? Wird ihr das Passende zur gegebenen Zeit einfallen?

*In der vierten und letzten Phase der Ausbildung stehen die ersten konkreten Umsetzungen am Telefon im Mittelpunkt: Begleitet durch nebenamtliche Gruppenleiter, machen die Auszubildenden ihre erste Schicht am Telefon und erhalten Einzelsupervisionen nach weiteren Schichten. Schwerpunkt der Reflexion bildet die praxisbezogene „Überprüfung“ der individuellen Kompetenzen in vertrauensvollem Rahmen. Parallel dazu findet in der Ausbildungsgruppe die Einführung der Fallbesprechung statt. In der Darlegung selbst ausgewählter Gesprächssequenzen reflektiert der Auszubildende*



mit Unterstützung der Gruppe eigene Fragestellungen an das geführte Gespräch. Dieses ermöglicht variierte Verstehenszugänge zur wechselseitigen Gesprächsdynamik, lässt eigene Anteile an der Problembearbeitung bewusst werden und auf andere seelsorgliche Beratungsgespräche anwenden lernen.

Hinzu kommt in dieser Phase die – zunächst theoretische – Auseinandersetzung mit Anrufen in der Nacht, die durch eine andere psychische und auch physische Dynamik gekennzeichnet ist. Zum Ende der Ausbildungszeit übernehmen die Auszubildenden zu zweit Nachtschichten. Nicht zuletzt erfolgt eine Schulung in der Handhabung der Helferdatei.<sup>5</sup>

### Geschafft!

Viele Stunden hat Frau A. mit und in der Telefonseelsorge verbracht, neue Menschen in der Gruppe und der Institution kennen gelernt. Manche Gruppensitzung war sehr anstrengend, doch hat sie vieles für die Aufgabe am Telefon gelernt und für sich persönlich. In einer Feierstunde hat sie die Ausbildungsbescheinigung<sup>6</sup> erhalten. Nun heißt es für Frau A. Abschied zu nehmen aus der bekannten und sehr nahe gerückten Gruppenkonstellation. Für die nächsten zwei Jahre wird sie in einer neuen Weiterbildungsgruppe mitarbeiten, in der die Seelsorgegespräche reflektiert werden. Aber vielleicht trifft sie ja Frau N. wieder, eine ihr lieb gewordene Ausbildungskollegin?

Circa 240 Stunden umfasst die Ausbildung zum Telefonseelsorger in der Telefonseelsorge Münster. In den nachfolgenden Jahren engagiert sich jeder Telefonseelsorger etwa 20 Stunden im Monat ehrenamtlich<sup>7</sup>: jede Woche eine Tagschicht (je drei Stunden), alle vier bis sechs Wochen eine ganze Nacht, im zwei- oder dreiwöchigen Rhythmus die Weiterbildungsgruppe, Teilnahme an internen Fortbildungsveranstaltungen, darüber hinaus gegebenenfalls Mitwirkung in den internen Gremien und Ausschüssen. Nicht nur dem Prinzip des lebenslangen

Lernens<sup>8</sup> folgend, sondern konzipiert als Entlastungsmöglichkeit einerseits und ständige Weiterqualifizierung der ehrenamtlich Tätigen andererseits, setzen sich alle zwei Jahre neue Weiterbildungsgruppen zusammen. Unter der Leitung speziell ausgebildeter Gruppenleiter und Supervisoren finden hier vorzugsweise Fallbesprechungen statt. Mit der veränderten Konstellation<sup>9</sup> erleben die Telefonseelsorger einen jeweils neuen Gruppenprozess. Dieser ermöglicht eine Perspektiverweiterung in der Reflexion der eingebrachten Seelsorgegesprächsprozesse, zeigt sich hilfreich und unterstützend für die weitere Arbeit am Telefon und für die persönliche Entwicklung. Die ständige Überprüfung eigener Wahrnehmung sowie das Erkennen von Übertragungsmechanismen aus den Seelsorgegesprächen dienen der Qualitätssicherung der Seelsorgearbeit am Telefon.<sup>10</sup>

*Die Telefonseelsorge erfährt über die Anrufenden nicht nur in vielfältiger Weise von den Schattenseiten des Lebens. Durch die anonymen Gespräche am Telefon erleben die Telefonseelsorger seismographisch auch Wirkungen und Auswirkungen der sich schnell verändernden Gesellschaft.<sup>11</sup> Im Rahmen gruppenübergreifender Fortbildungsangebote setzen sich die ehrenamtlichen Mitarbeiter mit diesen Themen auseinander.*

Eine lange Zeit ist seit Ausbildungsbeginn vergangen: insgesamt mehr als dreieinhalb Jahre. Diese Zeit brauchte Frau A. in der Ausbildungszeit (eineinhalb Jahre) für die langsame Annäherung an ihre neue Rolle, für die vielfältigen Aufgaben und Ebenen ihrer Seelsorgearbeit, für die Arbeit an ihrer inneren Haltung als Beraterin. Anschließend dann zwei Jahre als aktive Telefonseelsorgerin, begleitet durch die Weiterbildungsgruppe. Rückblickend kommt ihr diese Zeit gar nicht so lang vor. Was bedeutet diese Zeit im Vergleich zum lebenslangen Lernen...

4 Dazu gehören: Anliegen/Problem verstehen, die innere „Landkarte“ des Anrufenden explorieren, das möglicherweise dahinter liegende Thema erspüren, miteinander sortieren und fokussieren, vorsichtige Schritte der Problembewältigung er- und bearbeiten, konkrete Perspektiven zur Umsetzung entwickeln, vorwegnehmend überprüfen und schließlich zusammenfassen und sich verabschieden.

5 Die Kontaktdaten vieler Beratungsstellen (engmaschig aus dem „Einzugsgebiet“ und gröber aus dem Bundesgebiet) liegen der Telefonseelsorge Münster vor. Unter Angabe seiner Postleitzahl kann der Anrufer bei Bedarf am Ende eines Seelsorgegesprächs auf sein/ihr Thema bezogen einen speziellen Hinweis erhalten.

6 Nach zwei Jahren Arbeit am Telefon erhalten die Telefonseelsorger ihr Zertifikat, das die Ausbildungszeit und die ehrenamtliche Arbeit am Telefon umfassend beschreibt.

7 Fahrtkosten werden erstattet, Aus-, Fort- und Weiterbildung sind kostenfrei.

8 Vgl. H.U. von Brachel/ T. Schramm

(Hrsg.): Telefonseelsorge. Brennglas krisenhafter Entwicklungen, Lambertus 1989.

9 Dienstätere und -jüngere Telefonseelsorger, verbunden mit anderen Herkunftssozialisierungen und Erfahrungsfeldern, Mischung von Männer- und Frauenanteilen sowie nach Möglichkeit von Altersspektren, andere Leitung der Gruppe.

10 Und in der Mailberatung.

11 Unter anderem Armut, Zunahme psychischer Erkrankungen, Anforderungen in häuslichen Pflegesituationen, Fusionierungen der Kirchengemeinden, Zunahme der Gewaltbereitschaft, Ambulantisierung der Begleitung von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen.



Rita Hülskemper  
Leiterin der Telefonseelsorge Münster  
huelskemper@telefonseelsorge-muenster.de