

„Es hat alles so seine Grenzen“: Wie erleben ehrenamtlichen Mitarbeiter die Gespräche mit Daueranrufern bei der Telefonseelsorge?

von Patricia Karsten

Die Telefonseelsorge in Deutschland richtet sich mit ihrem niedrigschwelligen und kostenfreien Gesprächsangebot an Menschen in akuter seelischer Not. Manchmal genügt die einmalige telefonische Unterstützung nicht, so daß Anrufer sich wiederholt melden, weil sie weiteren Beistand bei der Bewältigung einer Krise benötigen. Ein Teil der Anrufer nimmt die Telefonseelsorge über einen längeren Zeitraum hinweg regelmäßig, u.U. auch mehrmals täglich, in Anspruch. Diese Anrufer werden auch kurz „Daueranrufer“ genannt, obwohl der Begriff einen ungewollt negativen Beiklang hat. Gespräche mit Daueranrufern bedeuten für die ehrenamtlichen Mitarbeiter der Telefonseelsorge eine spezielle Herausforderung, da es sich in der Regel um Menschen handelt, die mit einer dauerhaft schwierigen persönlichen Problematik zurecht kommen müssen und deren soziale Beziehungen zu anderen Menschen oft stark gestört sind.

Während der Ausbildung zum Telefonseelsorger werden die zukünftigen Mitarbeiter auf den Umgang mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Anliegen der Anrufer vorbereitet, auch auf möglicherweise schwierige Gesprächssituationen mit Daueranrufern. Da sich Telefonseelsorge aber nicht schematisch erlernen läßt, sondern jede Gesprächssituation individuell neu gestaltet wird, zeigt erst die Praxis, welche persönlichen Erfahrungen und Lernprozesse ein Telefonseelsorger im Umgang mit Daueranrufern macht. Um die Perspektive der ehrenamtlichen Mitarbeiter detaillierter zu betrachten, wurden im Rahmen einer qualitativ orientierten Pilotstudie zwei Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge Berlin befragt.

In den als offene Gesprächssituation gestalteten Interviews berichteten die Mitarbeiterinnen von konkreten Gesprächen mit Daueranrufern und reflektierten über Einstellungen und persönliche Entwicklungsprozesse. Zum Ausdruck kam, dass Daueranrufer als eher unangenehm und infolge der oftmals über lange Zeiträume unverändert bestehenden Problematik auch als wenig interessant erlebt werden. Dieses Bild relativiert sich jedoch durch als positiv erlebte persönliche Lernprozesse und wachsende Kompetenz bei der Bewältigung schwieriger Gesprächssituationen.

Die Auswertung der Interviews orientierte sich an der zentralen Fragestellung „*Was ist charakteristisch für die Beziehung zwischen ehrenamtlichem Telefonseelsorger und Daueranrufer?*“ Mittels einer mehrstufigen thematischen Analyse nach den Prinzipien des Grounded Theorizing wurden drei zentrale Themenbereiche mit Unteraspekten abgeleitet, die diese Frage aus Sicht der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen beantworten. Die Themen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Abgrenzung: Aufgrund der tendenziell ausufernden zeitlichen und emotionalen Ansprüche von Daueranrufern (*ein Sog von Ansprüchen*), haben Ehrenamtliche verstärkt das Bedürfnis, sich während des Gesprächs vom Anrufer, der oft als psychisch gestört wahrgenommen wird, abzugrenzen (*Selbstschutz*). Sie entwickeln geeignete Gesprächstechniken, zum Beispiel innere Distanzierung vom Anrufer, bewußte Lenkung des Gesprächsthemas zurück zum Anliegen des Anrufers, aber auch zielgerichtetes Beenden von Gesprächen (*strategische Gesprächsführung*).

Quellenangabe: Karsten, Patricia (2011) „Es hat alles so seine Grenzen.“ Wie erleben ehrenamtlichen Mitarbeiter die Gespräche mit Daueranrufern bei der Telefonseelsorge? unter <http://www.patrickarsten.com>

Rollenkonflikt: Anstatt ihre Probleme zu thematisieren, neigen Daueranrufer dazu, ihre Problematik am Telefon auszuagieren, zum Beispiel durch die Herstellung einer Prüfungssituation, durch endloses Monologisieren oder indem sie versuchen, sich vom Telefonseelsorger unterhalten zu lassen. Wird ihre Erwartung frustriert, können sie mit verbaler Aggression reagieren (*verkehrte Welt*). Dieses Verhalten kann beim Seelsorger Verletztheit, Wut und Resignation auslösen, weil keine emotional befriedigende Gesprächssituation hergestellt werden kann (*frustrierter Helfer*). Solche unbefriedigenden Gesprächsverläufe können aber auch intensive Selbstreflektion sowie Lernprozesse auslösen, in denen der Ehrenamtliche sich mit seinen eigenen „wunden Punkten“ auseinandersetzt, die möglicherweise zu problematischen Gesprächssituationen beigetragen haben (*Ursachenforschung*).

Permanenz: Aufgrund der häufigen Anrufe über einen längeren Zeitraum, die auch in Supervisionsgruppen bearbeitet werden, entwickeln Ehrenamtliche eine kollektive Vertrautheit mit bestimmten Daueranrufern, und machen sich auch Sorgen, falls die gewohnten Anrufe ausbleiben (*Telefonseelsorge als Familie*). Mit der Zeit geben Ehrenamtliche den Versuch auf, dem Daueranrufer Impulse für die Veränderung seiner Lebenssituation geben zu wollen (*Akzeptanz*) und passen die Erwartung an ihre eigene Rolle dahingehend an, dem Daueranrufer durch den Alltag und durch die Nacht zu helfen (*Alltagsbegleitung*).

Insgesamt wurden Daueranrufer als wenig befriedigendes, aber unausweichliches und nicht übermäßig belastendes Element des ehrenamtlichen Engagements für die Telefonseelsorge geschildert, d.h. diese überlagerten nicht das grundsätzliche Gefühl der Sinnhaftigkeit des Ehrenamtes. Die Mitarbeiterinnen erlebten bei Daueranrufern eine vergleichsweise stärkere Notwendigkeit zur persönlichen Abgrenzung sowie einen Rollenkonflikt gegenüber dem gewünschten Ideal, jemandem in seelischer Not konkrete Hilfe oder Impulse für Veränderungen geben zu können, was zu einer gewisse Resignation führt. Andererseits wurden auch positive Aspekte in der Möglichkeit der Reflektion über eigene Schwachstellen und in der fast familiären Vertrautheit mit manchen Daueranrufern wahrgenommen.

Aus Sicht der Telefonseelsorge sind diese Ergebnisse insofern beruhigend, als dass von Daueranrufern keine übermäßige Belastung auszugehen scheint, die für die Mitarbeiter zum Infragestellen des ehrenamtlichen Engagements führen würde. Selbstverständlich können aus der Analyse von zwei Einzelgesprächen keine allgemeingültigen Schlußfolgerungen abgeleitet werden. Es wurden Tendenzen aufgezeigt, die in weiteren Gesprächen ggf. verfeinert, modifiziert und erweitert werden können. Insbesondere wäre es aufschlußreich, die Frage nach der Belastung durch Daueranrufer auch mit ehemaligen ehrenamtlichen Mitarbeitern der Telefonseelsorge zu erörtern, um deren Bedeutung bei der Entscheidung für die Aufgabe des Ehrenamtes zu erfassen.

In Anbetracht der Wichtigkeit, genügend Telefonkapazität für Menschen in akuten Krisensituationen bereitzustellen, wäre ggf. zu hinterfragen, inwieweit die Betreuung von Daueranrufern mit ihrer chronischen Problematik zum eigentlichen Auftrag der Telefonseelsorge als Hilfe im Krisenfall gehört, und ob nicht gezielt weitere Institutionen der psychosozialen Versorgungskette einbezogen werden können, um Daueranrufern mit ihrer spezifischen Problematik bei der Alltagsbewältigung beizustehen.

Die hier vorgestellten Ergebnisse beruhen auf qualitativen Interviews mit zwei ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge Berlin und wurden im Rahmen des Kurses D844 Ethnography im Master-Studiengang Psychological Research Methods der britischen Open University erarbeitet.

Berlin, im Oktober 2011
Patricia Karsten