



142

„Telefonseelsorge, Grüß Gott!“

Seite 9–11

Seite 3

Reformationsempfang
mit Ministerin Gewessler



Seite 4

Pfarrerin im Bibelgarten
bei „Garten Tulln“



Seite 8

80 Jahre Frauenarbeit:
Festgottesdienst in Wien



Interview:
Moritz Stroh
Seite 7



142

„Telefonseelsorge, Grüß Gott!“

Rund um die Uhr für
Anrufende da: die
MitarbeiterInnen der
Telefonseelsorge

Es ist eine angenehme Atmosphäre in der großen Altbauwohnung im 1. Wiener Gemeindebezirk. Hier landen die AnruferInnen, wenn sie in Wien die österreichweite Telefonnummer 142 wählen – die Nummer der Telefonseelsorge. Davon bekommt man in den Räumen dieser Einrichtung nichts mit – obwohl die Telefonseelsorge eine Notrufnummer ist. Die beiden hauptamtlichen Leiterinnen der Wiener Telefonseelsorge sind Antonia Keßelring und Carola Hochhauser: „Wir haben über 100 Anrufe jeden Tag. Morgens sind es weniger, ab 22 Uhr werden es dann mehr“, erzählt Keßelring, die katholische Leiterin der Telefonseelsorge. „Dann kann es auch passieren, dass Menschen in die Warteschleife kommen.“ Das bedeutet aber nicht, dass dadurch die Gespräche abgekürzt werden. Ihre evangelische Kollegin Hochhauser ergänzt: „Ein Gespräch dauert so lange, wie es braucht. Wenn jemand in großer Not ist, dann gibt es alle Zeit der Welt.“ Natürlich schauen die Mit-

Über 100 Anrufe täglich

arbeiterInnen der Telefonseelsorge darauf, dass die Gespräche ein realistisches Maß haben, denn erfahrungsgemäß ermüden beide Gesprächspartner nach etwa 45 Minuten. „Wenn ein Thema abgehandelt ist und ein neues angesprochen wird, dann kann man schon einmal sagen: „Das ist jetzt ein neues Thema. Wir sind beide jetzt auch müde. Lassen wir es doch dabei und lassen wir es nachwirken. Vielleicht möchten Sie zu dem anderen Thema morgen wieder anrufen“, sagt Hochhauser.

Rund zwei Drittel der AnruferInnen in Wien sind weiblich, rund 45 Prozent sind zwischen 40 und 59, ein Drittel zwischen 60 und 79 Jahre alt. Es ist übrigens ein Mythos, dass die Zahl der Anrufe zu Weihnachten, zum Jahreswechsel oder bei Vollmond steigt: „Vor Weihnachten ist zahlenmäßig nicht so eine Steigerung zu sehen. Aber die Intensität der Gespräche nimmt zu“, sagt die ausgebildete Religionspädagogin Hochhauser. „Es ist genug zu tun, und es sind sehr bewegende Gespräche.“ Keßelring hat letztes Jahr am 25. Dezember Nachtdienst gehabt, „es waren sehr berührende und bewegende Gespräche. Es war nicht mehr los als sonst, aber es waren teilweise furchtbare Themen: Einem Mann ist die Frau gestorben, einem anderen hat die Frau nach zwei Jahren Ehe zu Weihnachten eröffnet, dass sie sich scheiden lässt.“ Zu den großen Themen in Wien zählen die psychischen Belastungen (30 %), gefolgt von Einsamkeit (22 %) und Beziehungsthemen (19 %). Erst danach kommen Gespräche, in denen Selbstmord thematisiert wird.

Ursprünglich gegründet wurde die Telefonseelsorge in Österreich, um Menschen vom Selbstmord abzuhalten. Zu Weihnachten 1965 bot dafür der evangelische Pfarrer Kurt Audétat in Wien eine

gibt es neun Telefonseelsorgestellen in Österreich. Wenn jemand bei der Telefonseelsorge in Wien anruft, hebt mit großer Wahrscheinlichkeit eine ehrenamtliche Mitarbeiterin ab (siehe „Wissen“). Um ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge mitzuarbeiten, muss man eine Ausbildung in personenzentrierter Gesprächsführung absolvieren. Dazu bietet die Telefonseelsorge jedes Jahr einen einjährigen Kurs an. „Darin vermitteln wir auch unsere Grundhaltungen nach Carl Rogers: Das Erste ist Wertschätzung der/dem AnruferIn gegenüber. Das Zweite ist Empathie, das Mitfühlen, und das Dritte ist die Authentizität“, erklärt die Theologin Keßelring. „Mit diesen drei Grundhaltungen wollen wir den Menschen Gegenüber sein

WISSEN

2019 haben die 150 ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge in Wien (116 Frauen, 34 Männer) 33.600 Gespräche geführt und insgesamt 7400 Stunden mit Menschen in Wien gesprochen. Österreichweit haben alle MitarbeiterInnen der neun Telefonseelsorgestellen mehr als 136.000 Gespräche geführt. Als Gespräch gelten Anrufe, die länger als 30 Sekunden dauern.

und ihnen zuhören. Das üben wir ein, indem wir die Gespräche trainieren.“ Die nächste Stufe ist zuzuhören, wenn andere telefonieren, und schließlich telefoniert man selbst in Begleitung eines/einer erfahrenen Telefonseelers oder -seelerserin. „Er oder sie gibt Feedback und ermuntert einen. An Gruppenabenden werden Gesprächsprotokolle besprochen. Das sind anonymisierte Gedächtnisprotokolle, die nachher vernichtet werden.“

Die Gespräche werden thematisch geordnet: Da sind etwa Krisenanrufe, suizidale Anrufe, Anrufe von Menschen, die sich schwertun, allein ihren Alltag zu bewältigen, aufzustehen, zu entscheiden, wann sie die Wäsche waschen, ob sie etwas essen sollen. Nicht selten sind es schwierige, manchmal aggressive AnruferInnen, wie Hochhauser erzählt: „Neulich hatten wir einen Anruf von jemandem, der aggressiv wurde: Es ist nicht leicht, damit fertig zu werden. Wir besprechen das in unserer Ausbildung und an den Gruppenabenden: Wie gehe ich damit um? Wir haben dafür eine langjährige Kooperation mit einer unserer Gründerinnen, Helga Goll, die lange das Kriseninterventionszentrum geleitet hat. Sie bietet Einheiten zum Thema Krisenintervention, Suizidprävention an.“

Ohne ehrenamtliche Frauen und Männer könnte die Telefonseelsorge nicht arbeiten. Eine von ihnen ist Frau B. Sie ist seit 12 Jahren dabei und bleibt, wie alle MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge, anonym. B. macht im Monat durchschnittlich zwei Nachtdienste und zwei Tagdienste. Ein Nachtdienst dauert von 20 bis 8 Uhr Früh. In diesen 12 Stunden gibt es eine Pause, in der man in den Räumen der Telefonseelsorge schlafen kann: „Es gibt zwei Möglichkeiten: Entweder hat man eine Pause zwischen Mitternacht und vier Uhr oder man arbeitet durch bis vier und schläft dann hier oder fährt nach Hause. Mir liegt die Pause zwischen Mitternacht und vier Uhr.“ In den Räumen der

Telefonseelsorge gibt es zwei Zimmer mit richtigen Betten: „Ich schlafe hier immer sehr gut, wie zuhause, mit Pyjama, Zahnbürste und so weiter. Dann weckt mich der Kollege/die Kollegin, und anschließend bin ich für AnruferInnen bereit.“



Telefonnummer an. 1966 wurde die Telefonseelsorge in Linz gegründet, 1967 begann in Wien die Telefonseelsorge als Arbeitsgemeinschaft der Katholischen und der Evangelischen Kirche. Heute ist die Telefonseelsorge nach Bundesländern geordnet, insgesamt

Es gebe sehr viele schöne Erlebnisse bei jedem Dienst, erzählt B. „Ich habe das Glück, dass ich in jedem Dienst, den ich hier mache, mindestens ein Gespräch führen darf, bei dem ich das Gefühl habe: Das war hilfreich, und es war gut, dass ich da war.“ Inzwischen ist für B. die Telefonseelsorge auch ein bisschen Heimat geworden: „Das kommt durch die Atmosphäre hier und hat sehr viel mit den hauptamtlichen MitarbeiterInnen zu tun und mit dem wirklich sehr achtsamen und wertschätzenden Umgang der MitarbeiterInnen untereinander. Interessanterweise gilt das auch für neue MitarbeiterInnen: Wir sind auf einer emotionalen Ebene. Ich brauche nicht viel zu erklären, wir verstehen einander auch ohne viele Worte, es ist eine große Harmonie da. Es ist eine bestimmte Art von Menschen, die bereit sind, sich in ihrer Freizeit ehrenamtlich zu engagieren, und zwar genau hier.“ Die Telefonseelsorge geschieht ausschließlich in den Räumlichkeiten der Einrichtung. Technisch wäre es natürlich kein Problem, Telefone umzuleiten und die Gespräche von zu Hause aus zu führen: „Das gehört zum Schutz unserer MitarbeiterInnen. Diese Adresse hier ist nicht öffentlich, und niemand kennt die MitarbeiterInnen. Es ist auch wichtig, dass die MitarbeiterInnen die Gespräche in anderen Räumen führen als in ihrem Wohnzimmer. Das geht nicht“, erklärt Antonia Keßelring.

Manchmal gelinge es in einem Gespräch, erzählt B., einen Perspektivwechsel zu ermöglichen: „Ich erinnere mich an eine Anruferin, die sehr enttäuscht war von ihrer Taufpatin, die im Spital lag und der es nicht gutging. Die Anruferin sagte: ‚Wenn ich sie besuche, dann interessiert sie das gar nicht, sie hört mir gar nicht zu.‘ Da habe ich ganz behutsam angeregt, dass sie überlegen soll, wie es ihr selbst geht, wenn sie schwer krank ist und furchtbare Schmerzen hat.“ Und dann sagte sie: ‚Ja, Sie haben Recht, da bin ich auch nicht bereit, jemand anderem zuzuhören.‘ Die Anruferin war so auf sich bezogen und enttäuscht, dass diese Frau, die sie offensicht-



Die Wiener Leiterinnen Antonia Keßelring und Carola Hochhauser (v.l.)

len. „Wir springen ein, wenn der Dienstplan nicht voll ist“, sagt Hochhauser. „Momentan ist es schwierig, ich glaube, Corona macht die Leute müde, weil es auch verhindert, dass sie vorausplanen. Auch weil es schon so lange dauert.“ Während des Lockdowns im Frühjahr gab es keine Probleme mit dem Dienstplan, weil Kolleginnen und Kollegen Kapazitäten frei hatten, auch beruflich. Keßelring ergänzt: „Das Erste ist, zu schauen, dass der Dienstplan voll ist. Das ist das Allerwichtigste. Ohne den Dienstplan Tag und Nacht können wir diese Notrufnummer nicht rechtfertigen. Denn es bleibt eine Notrufeinrichtung, eine niedrigschwellige Anlaufstelle.“ Eine langfristige Begleitung kann und will die Telefonseelsorge nicht bieten. Hier ist dann das Ziel, für persönliche, weitergehende Gespräche weiterzugeben an den Psychosozialen Dienst, die Krisenintervention, an SeelsorgerInnen einer Pfarrgemeinde oder PsychotherapeutInnen. „Die Telefonseelsorge kann keine langjährigen Beziehungen zwischen Anrufenden und MitarbeiterInnen aufbauen. Denn wenn man jemanden länger begleitet, braucht man auch eine andere Form von Ausbildung und eine andere Form von Supervision.“

Finanziert wird die Telefonseelsorge von der Evangelischen und der Katholischen Kirche: die Gehälter der vier hauptamtlichen Voll- und Teilzeit-MitarbeiterInnen, die Räume, die Installation von Telefonapparaten, die gesamte Infrastruktur sowie die Fort- und Weiterbildung. „Das wollen wir von unseren MitarbeiterInnen respektiert wissen“, sagt Keßelring. „Ich freue mich sehr, wenn unsere MitarbeiterInnen in der Kirche beheimatet sind. Manche sind aus der Kirche ausgetreten, aber das Christsein verliert sich ja dadurch nicht.“

An einen Dienst kann sich Hochhauser ganz genau erinnern: „Das war zum Fußball Weltmeisterschaftsendspiel 2006. Da blieb das Telefon knapp zwei Stunden still.“ Und wenn sie und Keßelring sich wieder eine Nachtschicht am Telefon teilen, dann versuchen sie, den AnruferInnen nahe zu sein. Keßelring: „Wenn dann jemand anruft, fühlt es sich manchmal so an, als ob nur wir zwei am Telefon wach wären und miteinander sprechen.“ „Ich fühle mich dann ein bisschen so wie die ‚Hüterin der Nacht‘“, so Hochhauser. „Und dann höre ich zu und streiche den AnruferInnen gedanklich über den Rücken.“

ZUHÖREN - MITGEHEN - ENTLASTEN

Alle MitarbeiterInnen unterschreiben zu Beginn der Ausbildung die Verpflichtung zur Verschwiegenheit über alles, was sie von und über Anrufende hören werden. Um sich selbst zu entlasten und sich auszutauschen nehmen die MitarbeiterInnen an monatlichen Supervisionsgruppen teil, die von externen Psychotherapeutinnen geleitet werden. Begonnen hat alles 1965, als es noch Vierteltelefone gab. Inzwischen gibt es auch E-Mail- und Chat-Beratung. Ratsuchende können auf der Website einen Einzelchat buchen und sich so in Echtzeit beraten lassen: www.telefonseelsorge.at

lich ihr ganzes Leben lang begleitet hat, sie jetzt so völlig im Stich lässt. Und hat nicht bedacht, wie es dieser Frau geht. Wenn ein Perspektivwechsel gelingt – man muss da sehr behutsam sein –, dann beginnt die Anruferin zu verstehen. Und sie konnte es trennen von ihrem persönlichen Schmerz und ihrer Enttäuschung. In diese Richtung gibt es viele Beispiele.“

Die Corona-Pandemie hat auch Auswirkungen auf die Telefonseelsorge: Es wird zunehmend schwieriger, die Dienstpläne zu erstellen.

MARCO USCHMANN