

Telefonseelsorge – Notrufdienst

1. Telefonseelsorge international

Wie H. Harsch in seinem Buch über das beratende Gespräch¹ berichtet, liegen die ersten Anfänge der Telefonseelsorge (TS) in dem Land, in dem 1876 durch Alexander Graham Bell das erste brauchbare Telefon gebaut wurde. In einem New Yorker Hotel verlangte an einem späten Abend des Jahres 1895 eine Dame dringend einen Pfarrer zu sprechen. Der Portier versuchte es mit verschiedenen Telefonnummern, konnte aber keinen Geistlichen finden. Erst am Morgen erreichte er den Baptistenpfarrer Harry Warren, der die Frau in ihrem Zimmer sterbend vorfand. Unter dem Eindruck dieses Erlebnisses gründete er die erste Telefonseelsorge und Lebensmüdenbetreuung der Welt. Auch die Errichtung weiterer Telefonseelsorgestellen ging überall von der Privatinitiative einzelner Persönlichkeiten aus, die vereinsamten und suizidgefährdeten Menschen Beistand leisten wollten.

In England gab am 2. November 1953 der anglikanische Pfarrer Chad Varah in einer Londoner Zeitung bekannt, daß Menschen mit Selbstmordabsichten sich unter der Nummer „Mansion House 9000“ an ihn wenden könnten. Es hatte ihn beunruhigt, daß sich im Sommer dieses Jahres trotz aller medizinischen und sozialen Fürsorge im Raum Groß-London jeden Tag drei Menschen das Leben nahmen. Neben vielen Ratsuchenden kamen auch Menschen zu ihm, die bereit waren, ihm bei seiner schweren Aufgabe zu helfen. So wurde Chad Varah der Begründer der „Samariter“, einer Vereinigung freiwilliger Helfer. Sie konzentrierten sich anfangs ausschließlich auf das Suizidproblem, später wandten sie sich entsprechend der Vielfalt der Anfragen dem ganzen Spektrum der Lebensprobleme zu. Grundsätzlich verzichteten sie darauf, theologische oder glaubensmäßige Aussagen zu machen, um zum Ausdruck zu bringen, daß es nicht in ihrer Absicht liegt, Menschen zu missionieren. Nach ihren Satzungen sollen nicht nur Christen verschiedener Richtungen, sondern auch Juden und Atheisten zu einem Team gehören. Die Samariter haben heute allein in Großbritannien über 130 TS-Stellen und darüber hinaus in allen Erdteilen. Bis heute besteht ein gewisses Mißtrauen von seiten der Samariter gegenüber TS-Stellen in kirchlicher Trägerschaft. Es wird befürchtet, daß bei kirchlicher Trägerschaft nicht der Dienst an den Menschen, sondern der Versuch einer Missionierung im Vordergrund stehen könnte. In Deutschland arbeiteten die ersten evangelischen TS-Stellen vorwiegend auf dem Gebiet der Glaubensinformation und Glaubenshilfe. Erst allmählich kam es zu einer Ausweitung und Beachtung aller Lebensprobleme und zu einer dementprechenden Schulung der Mitarbeiter. Die erste evangelische TS-Stelle gründete Thomas Schulz in Berlin. Etwas später begannen die katholischen TS-Stellen, und zwar in Frankfurt. Heute bestehen praktisch in allen Großstädten Deutschlands TS-Stellen, insgesamt mehr als 80. Fast alle sind in kirchlicher Trägerschaft, eine ganze Reihe von Stellen ist ökumenisch geführt. Ähnlich ist die Lage in der Schweiz. Ökumenische Zusammenarbeit ist selbstverständlich, nur

¹ Helmut Harsch, Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, 4. Aufl. 1979, Chr.-Kaiser-Verlag München.

ist in der Schweiz der Organisationsträger meist ein Verein. Das bringt eine gewisse Unabhängigkeit von der amtlichen Kirche, und durch die Mitgliedsbeiträge ist das Interesse an dieser Art von Hilfe relativ breit verwurzelt.

Ein Unterschied zwischen den TS-Stellen liegt auch darin, ob neben den Telefongesprächen auch persönliche Kontakte möglich sind. Paris z. B. arbeitet strikte nur telefonisch und hält persönliche Kontakte für falsch. Auch in Deutschland gibt es einige Stellen, die grundsätzlich so vorgehen. In Österreich bestand von Anfang an neben den telefonischen Kontakten die Möglichkeit zu persönlichem Gespräch in den Ausspracheräumen der TS-Stellen, wenn der Anrufer aus seiner Anonymität heraustreten wollte.

Der Internationale Verband für Telefonseelsorge (IFOTES) schließt die nationalen Verbände und unabhängigen Stellen des telefonischen Notdienstes, die im Sinne der internationalen Richtlinien arbeiten, zusammen. Er fördert die einzelnen Stellen durch Forschung, Erfahrungsaustausch und Information. Außerdem ist IFOTES verantwortlich für die Gründung neuer Stellen in Ländern, wo ein solcher Dienst noch nicht existiert, und für die Organisation internationaler Kongresse, auf denen wichtige Themen bearbeitet werden. Der erste internationale Kongreß fand 1960 in der Schweiz statt, und in der Schweiz (Genf) ist auch der Sitz des Sekretariates von IFOTES. Zum Verband gehören heute ca. 400 Stellen in allen Erdteilen mit zusammen über 25.000 Mitarbeitern. Internationale Kontakte funktionieren meist ausgezeichnet, wo sie in einzelnen Fällen nötig sind.

Richtlinien des Internationalen Verbandes für Telefonseelsorge in der vom Internationalen Komitee in Paris am 10. Februar 1973 genehmigten Fassung:

A) Ziele

1. Die Einrichtungen der TS wollen jedem Menschen in Not, Verzweiflung oder Selbstmordgefahr in Achtung seiner Freiheit die Möglichkeit geben, sofort mit einem anderen Menschen Kontakt aufzunehmen, der wie ein Freund bereit und fähig ist, den Anrufenden anzuhören und ein helfendes Gespräch mit ihm zu führen.
2. Die Bereitschaft zur Hilfe erstreckt sich nicht nur auf die erste Begegnung am Telefon, sondern geht darüber hinaus auf die gesamte Zeit der Krisensituation, in der der hilfesuchende Mensch Gespräch und Geleit braucht.
3. Sofern der Anrufende wünscht, mit einem anderen Menschen, der helfen kann, in persönlichen Kontakt zu kommen, kann dieser Kontakt vermittelt werden.
4. Alle Hilfe, die die TS gewährt, zielt auf Ermutigung zum Leben und auf Befähigung, Lebenskrisen zu bewältigen.

B) Grundsätze

1. Dem Anrufenden ist Verschwiegenheit zu garantieren. Informationen, die von ihm gegeben werden, dürfen nur mit seiner Genehmigung den Rahmen der Organisation verlassen.
2. Konfessioneller, religiöser, politischer oder ideologischer Druck darf weder auf Anrufende noch auf Mitarbeiter ausgeübt werden.
3. Alle Mitarbeiter sind nur nach sorgfältiger Auswahl und Ausbildung zur Mitarbeit zuzulassen, wobei die menschlichen Fähigkeiten wie Verständnis für andere, Einfühlungsvermögen und Sinn für Solidarität besonders zu berücksichtigen sind.
4. Dem Anrufenden darf weder eine finanzielle noch irgendeine andere materielle Leistung abverlangt werden.
5. Mitarbeiter sagen vor Gericht nicht aus, es sei denn nach ausdrücklicher Rücksprache sowohl mit dem Anrufenden als auch mit der Leitung der Stelle.

C) Methoden

1. Die Mitarbeiter der TS können ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig sein, wobei dem Ehrenamtlichen eine wesentliche Rolle zufällt. Ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiter bilden zusammen eine Arbeitsgemeinschaft.
2. Nach Abschluß der Grundausbildung werden die Mitarbeiter in ihrer Arbeit durch Praxisbegleitung unterstützt. Dies geschieht durch eine oder mehrere von der Organisation bezeichnete Personen. Durch Fortbildung wird die Qualifikation der Mitarbeiter laufend verbessert.
3. Jede Stelle muß Fachleute haben, die konsultiert werden können, wobei sie nicht unbedingt Mitglieder der Organisation sein müssen.
4. Der erste Kontakt mit dem Hilfesuchenden geschieht in der Regel durch das Telefon. Er kann aber auch auf andere Weise zustandekommen, sei es durch Brief, sei es durch Besuch. Grundsätzlich ist es Sache des Anrufenden, den Kontakt herzustellen, weiterzuführen, zu unterbrechen und wieder aufzunehmen. Beide, der Anrufende wie auch der Mitarbeiter, haben das Recht, anonym zu bleiben.
Auch die Stelle könnte sich veranlaßt sehen, zu erklären, daß sie zu weiterer Hilfe außerstande ist. Grundsätzlich ist sie bestrebt, die Kontaktschwelle möglichst niedrig zu halten.
5. Es gehört zu den Wesensmerkmalen der TS-Stelle, daß sie durchgehend während aller Tages- und Nachtstunden verfügbar ist.
6. Sofern zur Hilfe für einen Anrufenden die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder Einrichtungen erforderlich ist, bedarf es der Zustimmung des Hilfesuchenden.

2. Telefonseelsorge in Österreich

Es ist mehr oder weniger zufällig, daß die Notrufdienst- bzw. TS-Stellen in Wien und Linz im gleichen Jahr (1966) ihre Tätigkeit begannen. Die Vorbereitungen liefen völlig unabhängig voneinander. Angeregt durch Berichte aus Deutschland, wurden schon 1962 dem damaligen Leiter des Wiener Seelsorgeamtes, Prälat Karl Rudolf, konkrete Vorschläge zur Errichtung einer ähnlichen Einrichtung gemacht. Der Gedanke scheiterte damals noch am Fehlen geeigneter Seelsorger. Unabhängig davon beschäftigte sich die Evangelische Innere Mission in Wien seit 1964 mit ähnlichen Gedanken. Sie beschloß im Jänner 1965, den Plan zur Errichtung einer TS-Stelle voranzutreiben. Zwecks Mitarbeit wurde Kontakt aufgenommen mit der Katholischen Kirche, der Caritas, der Methodistenkirche und der Altkatholischen Kirche. Noch vor Abschluß aller Verhandlungen wurde seit Jahreswechsel 1965/66 regelmäßig am Donnerstag-, Freitag- und Samstagabend Telefondienst gemacht. Mit 1. Oktober 1967 begann dann in den Räumen des Ökumenischen Büros in Wien I, Dr.-Karl-Lueger-Ring 12, der durchgehende Telefondienst.

Auch in Linz wurde immer deutlicher die Notwendigkeit gesehen, eine Stelle einzurichten, an die sich Ratsuchende jederzeit wenden könnten. 1965 unternahmen einige Mitarbeiter des Bischöflichen Seelsorgeamtes eine Informationsreise nach Deutschland. Dabei lernten sie auch den Frankfurter Notruf kennen und fanden in ihm ein brauchbares Modell für Linz: ein Tag und Nacht durchgehender Telefondienst, betreut von einer kleinen Gruppe geschulter Mitarbeiter und zudem die Möglichkeit zu persönlichen Gesprächen in freundlich ausgestatteten Sprechzimmern. Im Frühjahr 1966 wurde die Errichtung einer ähnlichen Einrichtung in Linz beschlossen, und mit 1. Oktober 1966 begann der Linzer Not-

rufdienst seine Tätigkeit. Die Hauptlast trug ein kleines hauptamtliches Team unter der Leitung von Dr. Wilma Immler, die vor der Eröffnung noch ein Praktikum am Frankfurter Notruf absolvierte. Für die Ablöse und besonders für den Nachtdienst konnte ein Kreis qualifizierter ehrenamtlicher Mitarbeiter gewonnen werden.

Durchgehenden Dienst der TS gibt es seit 1975 auch in Graz und St. Pölten. Salzburg, Klagenfurt, Innsbruck und 1981 auch Dornbirn sind inzwischen dem Beispiel gefolgt.

3. Notrufdienst Linz – die ersten 15 Jahre

Frequenz:

Über 62.000 Anrufer aus Linz und ganz Oberösterreich – manchmal auch darüber hinaus – haben sich in den ersten 15 Jahren seines Bestehens an den Notrufdienst gewandt. Im ersten Jahr wurden etwas über 2000 Anrufe gezählt. Die Zahl der Anrufe bzw. Kontakte ist seither ständig steigend, lag 1975 um 4000, 1979 5800 und 1980 ca. 7000. Innerhalb des Jahresablaufes ist in den Sommermonaten ein deutlicher Rückgang spürbar, die höchsten Anruferzahlen erreicht die Zeit von November bis Jahresschluß. Ob das zusammenhängt mit der Zu- und Abnahme von Licht bzw. Dunkel, ist zwar nicht beweisbar, die Parallele fällt aber auf. Altersmäßig liegt der Schwerpunkt bei den 30- bis 45jährigen, gefolgt von den 20- bis 30jährigen. Es ist einigermaßen überraschend, daß offenbar gerade Menschen in der Vollkraft ihres Lebens besonders problembeladen sind.

Problemkreise:

Hinsichtlich der verschiedenen Problemkreise war die Häufigkeit nicht in allen Jahren gleich verteilt. Soziale Fragen (Beruf, Wohnung, finanzielle Probleme, Existenzsicherung) waren z. B. in der Zeit von 1970 bis 1975 rückläufig, sind aber in letzter Zeit sehr deutlich gestiegen, offenbar bedingt durch die Verschlechterung der gesamten Wirtschaftslage. Ständig gestiegen ist die Zahl der seelisch-geistigen Erkrankungen, besonders auch jener mit depressiven Symptomen. Ebenso steigend ist die Zahl der Anrufe im Problemkreis Ehe-Familie-Partnerschaft. Die Tatsache, daß die Anrufe von lebensmüden bzw. selbstmordgefährdeten Menschen in den letzten zehn Jahren ständig zunehmen (und zwar nicht nur absolut, mit der allgemeinen Zunahme von Anrufen, sondern auch im prozentuellen Anteil), ist wohl besonders beunruhigend. Von einer Zahl unter 100 Anfang der siebziger Jahre ging die Steigerung über etwa 200 im Jahr 1976 bis 339 im Jahr 1978 und 523 im Jahr 1979. 1980 war mit 492 Fällen von Selbstmordproblematik leicht rückläufig. Relativ hoch ist auch die Anzahl jener Menschen, die mit einer besonderen Lebenssituation (Todesfall, Unfall, organische Krankheit u. ä.) allein nicht fertig werden und dann beim Notruf Hilfe suchen.

Der Versuch, die Anrufe prozentuell nach Problemkreisen zu ordnen, ergibt für die Jahre 1978 bis 1980 folgendes Bild:

Anliegen der Anrufer	in %	1978	1979	1980
Psych. Probleme		21,1	21,7	21,2
davon depressiv		13,6	15,0	14,5
Selbstmord		5,2	6,7	5,9
Suchtkrankheiten		4,6	3,7	4,2
Partnerschaft, Ehe, Familie, Erziehung		28,0	29,2	28,0
Bes. Lebenssituation		15,4	14,8	13,6
Soziale Fragen		13,7	11,6	14,9
Religiöse Fragen		6,0	7,6	6,4
Rückfragen, Anrufe Klienten betreffend		6,0	4,7	5,8
		100,0	100,0	100,0

Etwas über 20 Prozent der Anrufe entfallen auf den Nachtdienst (20 Uhr bis 8 Uhr). Eine besondere Kategorie, die auch im Nachtdienst häufig auftritt, bilden die sogenannten Schweigeanrufe. Bei Menschen mit starken Hemmungen ist das oft der erste tastende Schritt zu einem Gespräch. Das Verhalten diesen Anrufern gegenüber bzw. der Versuch, den schweigenden Anrufer zum Gespräch zu ermutigen, bildet ein ganz spezifisches Problem des Dienstes am Telefon, da körperliche Nähe, Gesichtsausdruck, ja überhaupt das Wissen, um wen es sich handelt, hier wegfällt.

Umgang mit den Problemen:

Von der Fülle der auftauchenden Probleme ist natürlich jede Stelle an sich überfordert. Schon gar nicht kann man einem einzelnen Mitarbeiter am Telefon zumuten, für alle Nöte die beste Adresse zu sein. Nun geht es aber in erster Linie nicht so sehr um das Sachproblem, sondern um den konkreten Menschen, diesen einmaligen Menschen, der in dieser Stunde in einer Situation ist, mit der er allein nicht fertig wird. Darum ist der Mitarbeiter am Telefon zunächst Hörender, der versucht, sich möglichst gut einzufühlen, um besser verstehen zu können. Es geht nicht um das Diagnostizieren oder klare Beurteilen eines Sachverhaltes, sondern vor allem um den Aufbau einer Beziehung. Darin kann der Hilfesuchende Befreiung finden von Ängsten, Schuldgefühlen, Einsamkeit usw. Er kann im Gespräch Klärung finden in der momentan verworrenen Lebenssituation oder Gefühlslage. Im Gespräch kann man miteinander einer keimenden Hoffnung nachspüren oder einen gangbaren Weg aufdecken. Im Gespräch soll der Ratsuchende erleben können, daß er mit seinem Scheitern, mit seiner Schuld, mit seinem konkreten Lebensschicksal ernst genommen und angenommen ist. Er soll unter Umständen dadurch auch leichter glauben können, daß er von Gott angenommen ist. Bei Überlegungen zur Hilfe durch Brief und Gespräch hat es H. Hesse 1947 schlicht so formuliert: „... er (der Ratsuchende) will, daß seine wirkliche Not von einem wirklichen Menschen gesehen, einen Augenblick geteilt und dadurch für diesmal überwunden wird².“

Den Anrufer wirklich ernst zu nehmen, seine Not wirklich teilen zu wollen, das

² Hermann Hesse, Gesammelte Schriften, Frankfurt 1957, S. 798.

verlangt allerdings eine möglichst große Vertrautheit mit den auftauchenden Problemen. Ausbildung und Weiterbildung der Mitarbeiter sind daher außerordentlich wichtig. Jede Mitarbeitergruppe setzt sich bei der Einführung in den Telefondienst in acht bis zehn Ausbildungstagen mit folgenden Themen auseinander: Fallproblematik und Selbsterfahrung, Zusammenspiel sozialer Einrichtungen, Suchtproblematik, Schuldverarbeitung und Abwehrmechanismen, Symptome von Geisteskrankheiten, Sinnfrage, Selbstmord, Ehe und Partnerschaft, Ehe und Familienrecht u. a. Dazu kommen elf bis 13 Tage Ausbildung in Gesprächsführung. Diese Ausbildungstage sind etwa über ein Jahr verteilt.

Außerdem sind einzelne Mitarbeiter in verschiedenen Fachgebieten besonders ausgebildet. Im 15. Arbeitsjahr waren z. B. beim Linzer Notruf im Mitarbeiter-team acht Personen mit spezieller Ausbildung in personenzentrierter Gesprächsführung, drei in Eheberatung, zwei Psychologie, drei Pädagogik, sieben Sozialarbeit, eine Familienarbeit. Dazu kommt eine Reihe von Fachleuten (Juristen, Ärzten, Psychologen etc.), die zwar nicht direkt Telefondienst versehen, aber ihr Fachwissen für spezielle Beratung kostenlos zur Verfügung stellen.

Wichtig ist, daß im Notrufdienst dem Hilfesuchenden eine Stelle zur Verfügung steht, an die er sich in einer Krise sofort, jederzeit, vertraulich und anonym wenden kann. Diese einfache Erreichbarkeit und ständige Verfügbarkeit ist im komplizierten Gefüge eines modernen Wohlfahrtsstaates eine wichtige Hilfe für die Menschen. Häufig besteht der Dienst des Notrufs denn auch in der Vermittlung des Kontaktes zur richtigen Hilfsorganisation bzw. sachlich zuständigen Stelle.

4. Telefonseelsorge? Notrufdienst – ein kirchlicher Dienst?

Nach den bisherigen Erfahrungen handelt es sich bei den Anrufen nur in etwa sechs bis acht Prozent der Fälle um ausdrücklich religiöse Fragen oder Probleme. Ist es da noch berechtigt, von einem Dienst der Kirchen oder von der Telefonseelsorge zu sprechen?

Vom Evangelium her besteht kein Zweifel. Im ganzen Leben Jesu ist klar, daß Gott uns nicht aus der Ferne belehren wollte, daß uns nicht auf Distanz das Heil verkündet werden sollte, sondern daß er in Jesus unser Schicksal teilen wollte bis in die äußerste Verlassenheit hinein. „Er heilte im Volk alle Krankheiten und Leiden . . . Man brachte Kranke mit verschiedensten Gebrechen und Leiden zu ihm, Besessene, Mondsüchtige und Gelähmte, und er heilte alle.“ (Mt 4, 23–24). Bei Lukas finden wir diese Seite des Wirkens Jesu geradezu als Beweis für seine messianische Sendung. Er stellt die Erfüllung von Jes 61,1 an den Anfang des Wirkens Jesu (Lk 4, 18–21). Auch dem Johannes im Kerker wird kein anderer Beweis gegeben dafür, daß Jesus der ist, „der da kommen soll“: „Geht und berichtet dem Johannes, was ihr gesehen und gehört habt: Blinde sehen wieder, Lahme gehen, Aussätzige werden rein . . .“ (Lk 7 22). Blinde sehen wieder – Menschen, die sich im Dunkel fühlten und keinen Weg mehr sahen; Lahme gehen – Menschen, die nicht mehr weiter konnten, machen sich wieder auf den Weg; Aussätzige werden rein – ausgestoßene, im Abseits stehende Menschen werden wieder angenommen. – „Muß ich auch wandern in finsterner Schlucht, ich fürchte kein Unheil; denn du bist bei mir, dein Stock und dein Stab geben mir Zuversicht.“ (Ps 23,4). Ob nicht heutzutage in vielen Fällen „sein Stock und sein Stab“ die Form des Telefonhörers haben könnte? Allein die Tatsache, daß es diesen Dienst in einer Stadt gibt, bedeutet für viele Menschen schon eine Beruhigung. Das Telefon kann zum

Zeichen der Hoffnung werden: es ist immer jemand erreichbar, mit dem ich reden kann, der mich ernst nimmt!

Noch von einer ganz anderen Seite erscheint der Notrufdienst als zeitgemäßer Dienst der Kirchen: kaum gegen etwas anderes ist der Mensch unserer Tage so allergisch wie gegen herrschaftliches und autoritäres Gebaren in der Kirche. Jesus ist nicht gekommen, sich bedienen zu lassen, sondern zu dienen. In der Telefonseelsorge muß ein Dienst getan werden, der von seinem Wesen her nur dienen, nur zur Verfügung stehen kann. Der Anrufer bleibt völlig frei und bringt sich nur so weit ins Spiel, als er selbst es will.

Alfred Delp hat im Gefängnis 1944/45 die Forderung erhoben, die Kirchen müßten mehr zum Dienst zurückkehren. „Damit meine ich das Sich-Gesellen zum Menschen in allen seinen Situationen, das Nachgehen und Nachwandern auch in die äußersten Verlassenheiten und Verstiegenheiten der Menschen hinein, die Sorge um den menschentümlichen Raum und die menschenwürdige Ordnung.“ Das Zweite Vatikanum hat in der Pastoralkonstitution „Über die Kirche in der Welt von heute“ genau das zum Programm gemacht, wenn es im ersten Satz gleich heißt: „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi.“

Wenn dieses Programm nicht leeres Wort bleiben soll, muß die Kirche immer wieder nach Diensten suchen für die Menschen, die „mühselig und beladen“ sind.

Einer dieser Dienste ist die Telefonseelsorge, der Notrufdienst.

**landauf-
landab**



**Ober-
österreichische**
Wechselseitige Versicherungsanstalt

Linz, Gruberstraße 32
A-4010 Linz, Postfach 97
Telefon (0 73 2) 76 5 11 - 0