

25 Jahre

Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V.

Was übrig haben
für die Telefonseelsorge



**Förderverein Essener
TelefonSeelsorge e.V.**

Inhalt

Editorial	3
Zuhören. Helfen. Fördern.	4
Grußwort von Oberbürgermeister Thomas Kufen	5
Elisabeth Hartmann – Seit 25 Jahren an unserer Seite	6
Werner Korsten – Die Schwingungen der Sprache übertragen	8
Der Förderverein im Wandel der Zeit	13
Torsten Sträter – Sonst bist du tot und ärgerst dich anschließend	14
Michael Hillenkamp – Telefonseelsorge zwischen Idee und Wirklichkeit	16
Margret Martin – Pinselstriche in verschiedene Richtungen laufen lassen	22
Thomas Plafmann – Ausgezeichneter Karikaturist	26
Wolfgang Hirsch – Hat was übrig für andere ...	28
Impressum	31

Was übrig haben für die Telefonseelsorge

Als sich vor 25 Jahren sieben engagierte Menschen zusammenschlossen, um FETS, den Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V., zu gründen, taten sie dies vor dem Hintergrund der aufziehenden Sparmaßnahmen auch der Kirchen, wie Wolfgang Hirsch, Mitgründer und Vorsitzender von Beginn an, im Interview in diesem Band erläutert.

In den 25 Jahren des Bestehens des Vereins, das wir nun (nicht zuletzt auch mit dieser Festschrift) feiern, wurden unzählige Fortbildungsveranstaltungen, Supervisionsgruppen, Kongressteilnahmen sowie Materialien für die Aus- und Weiterbildung für die ehrenamtlich Mitarbeitenden der Telefonseelsorge in Essen (mit)finanziert. Ohne Aus- und Weiterbildung ist die so wichtige Arbeit am Telefon nicht möglich, dies war und ist unser Ausgangspunkt. Aus- und Fortbildung gestalten den Hintergrund für die ehrenamtliche Tätigkeit, bilden den Rahmen für den Austausch unter den Ehrenamtlichen und unterstützen so das Engagement. Viele hundert Ehrenamtliche haben sich in den zurückliegenden Jahrzehnten in der Geschichte der TS in Essen engagiert und zuverlässig ihren Dienst am Telefon geleistet – rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr. Sie tun dies auch heute und morgen und übermorgen ... Für diesen großen Einsatz sind wir dankbar, und darauf sind wir auch stolz. Die Ehrenamtlichen haben Förderung verdient.

Die Coronapandemie hat wieder gezeigt, wie wichtig dieses Engagement der Telefonseelsorge ist – das Zuhören sowie das Begleiten von und Eintreten für Menschen mit Sorgen und in Krisen, diese seelsorgliche Hinwendung am Telefon eben, aber auch das Entgegenwirken in einer Gesellschaft, in der gern weggehört wird, in der Bedürfnisse nicht wahrgenommen werden, Menschen vereinsamen, allein bleiben. Für dieses Angebot hat FETS sich stark gemacht in den letzten 25 Jahren und wird es auch weiterhin tun.

Das gab es also! Was es nicht gab, waren viele Mitglieder oder das so oft auch humoristisch beschworene Vereinsleben. Ein Verein quasi ohne Vereinsleben also. Hier waren wir ganz Förderverein und haben uns nur auf unseren Satzungszweck konzentriert. Im Laufe der Jahre wandelten sich nicht nur das Logo, das Motto („Zuhören. Helfen. Fördern.“, „Hilfe für Helfer“, „Hat was übrig für Menschen mit Sorgen“) und die Materialien, mit denen wir um Spenden geworben haben, auch eine Website kam hinzu und Möglichkeiten zur Onlinespende.

Damit kommen wir zu den Allerwichtigsten in diesen 25 zurückliegenden Jahren, denn ohne unsere Unterstützerinnen und Unterstützer, Geldgeberinnen und Geldgeber, stille Fördererinnen und Förderer sowie Fördermitglieder wären und sind wir nichts. An dieser Stelle unseren herzlichsten Dank dafür an alle, die uns unterstützen.

Der Vorstand des Fördervereins
Essener TelefonSeelsorge e.V.
im Jahr 2021



Peter Toussaint,
Iris Seemann,
Johannes Brodmann,
Christina Drache und
Wolfgang Hirsch
(v. l. n. r.)

Zuhören. Helfen. Fördern.

Unter dem Motto „Zuhören. Helfen. Fördern.“ macht sich der Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V. (FETS) für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ökumenischen TelefonSeelsorge in Essen stark. Er unterstützt ihr Engagement finanziell, macht ihre Arbeit in der Öffentlichkeit bekannt und fördert vor allem ihre qualifizierte Aus- und Weiterbildung. Einige Beispiele aus der Fülle der von FETS geförderten Fortbildungsveranstaltungen, für die die Teilnahme ermöglicht wurde:

- Hin und Weg – Vom Hinhören und Weghören
- Gottesliebe – Nächstenliebe – Selbstliebe
- An den Grenzen leben, an die Grenzen gehen
- Auf Spurensuche im eigenen Lebensentwurf
- Nachtgedanken
- Emotionale Gesundheit
- Suizidalität und Selbstwert
- Schuld und Vergebung
- Einsamkeit
- Zuhören statt Weghören
- Stimme und Stimmung
- Selbstsorge
- Telefon und Gesellschaft
- Listening Skills (aktives Zuhören)
- Festhalten und Loslassen
- Alleinsein als spirituelle Ressource
- Einsamkeit überwinden
- Beziehungen aufbauen

IFOTES-Kongresse in Lindau, Prato, Ljubljana, Göteborg, Wien, Aachen und Udine

Benefizkonzerte mit Elena Janzen im Jahr 2008 (www.harfe.de) und dem Vocalensemble Victor Gerassimez (www.vocorth.de) in den Jahren 2010, 2015 und 2017

Die Gründungsmitglieder:
Monique Grosser, Wolfgang Hirsch, Cornelia Kleinfleffmann, Werner Korsten, Joachim Lauterjung, Werner Link, Ilse Rammenzweig

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit 25 Jahren unterstützt der Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V. die hauptamtlichen und die vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Essener Telefonseelsorge.

Er hilft beim Engagement mit finanziellen Mitteln und macht ihre Arbeit in der Öffentlichkeit bekannt und fördert vor allem ihre qualifizierte Aus- und Weiterbildung. Nach der Fusion der evangelischen und der katholischen Telefonseelsorge Anfang 2020 profitieren rund 130 Ehrenamtliche von den Ausbildungsmaßnahmen, Fortbildungen, Supervisionen oder der Zusammenarbeit mit anderen Selbsthilfeeinrichtungen, die der Förderverein anbietet und organisiert.

Die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge führen jährlich tausende Telefonate, um Hilfesuchenden in persönlichen Notlagen durch die schwere Zeit zu helfen. Sie leben bürgerschaftliches Engagement und christliche Nächstenliebe in beeindruckender Art und Weise.

Im Namen der Stadt Essen danke ich den Verantwortlichen und allen Unterstützerinnen und Unterstützern des Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V. für ihr Engagement und die langjährigen Bemühungen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Telefonseelsorge danke ich für ihr Engagement und wünsche viel Kraft und Energie für die Zukunft.

Bitte bleiben Sie gesund.
Mit freundlichen Grüßen

Thomas Kufen
Oberbürgermeister der Stadt Essen





Foto: Kirchenkreis Essen, Alexandra Roth

Superintendentin Pfarrerin Marion Grewe (links), Caritasdirektor Björn Enno Hermans (Mitte), Leiterin Elisabeth Hartmann (rechts) bei der Übergabe der Gründungs-urkunde der Ökumenischen Telefon-Seelsorge in der Essener Erlöserkirche am 27. Januar 2020.

Elisabeth Hartmann ist seit dem Zusammenschluss der evangelischen und katholischen Telefonseelsorge Anfang 2020 Leiterin der Ökumenischen TelefonSeelsorge Essen.



Foto: privat



„Ich habe starke Impulse und Anstöße bekommen.“

Seit 25 Jahren

an unserer Seite

Seit 60 Jahren existiert die TelefonSeelsorge in der Stadt Essen und hört seitdem Menschen zu, deren Leben belastet ist oder die sich in einer akuten Krisensituation befinden. „Wir sind für Sie da.“, „Sorgen kann man teilen.“, „Aus Worten können Wege werden.“; das sind die bekanntesten Werbeslogans der letzten Jahre, mit denen TelefonSeelsorge auf ihren Dienst aufmerksam gemacht hat und noch macht.

Um diese Zusagen einlösen zu können, braucht es viele Menschen, die freiwillig Zeit herschenken, die ihre Zuhör-fähigkeiten entwickeln und ausbauen möchten. Fortwährende Weiterbildung ist nach der einjährigen Ausbildung unabdingbar, denn es ist wissenschaftlich bewiesen, dass Mitarbeitende immer besser zuhören können, je länger sie bei der TelefonSeelsorge mitarbeiten und begleitende Supervision und Fortbildung erhalten. Dass uns das auf so gute Weise bisher gelungen ist, verdanken wir seit 25 Jahren auch dem Essener Förderverein, der sich unermüdlich um neue Geldquellen und Spender:innen bemüht. So konnten interessante Fortbildungen für TelefonSeel-sorger:innen ermöglicht werden.

„Wie bewegend und beeindruckend war dieser Kongress.“, „Ich habe starke Impulse und Anstöße bekommen.“, „Ich bin jetzt noch motivierter.“, höre ich unsere Mitarbeitenden sagen, wenn sie von einem internationalen TelefonSeel-sorge-Kongress mit Fachvorträgen und Workshops zurückkehren, z. B. zum Thema „Einsamkeit überwinden – Beziehungen aufbauen“.

Die Begeisterung und den neuen Schwung für die Arbeit zu erleben, nachdem Mitarbeitende teilgenommen haben, erfüllt mich mit Dankbarkeit, da dies nur durch die finanziellen Zuschüsse des Fördervereins möglich werden konnte.

Auch Intensivseminare an einem Wochenende können nicht alleine aus dem Topf der Kirchensteuermittel für die TelefonSeelsorge finanziert werden. Da ist es für mich als Leiterin ein wahres Geschenk, wenn der Förderverein seine Zusage gibt, ein Projekt zu fördern.

Zum Engagement des Fördervereins gehört seit Jahren der Ausbau unserer Fachbibliothek, die den Mitarbeitenden zum persönlichen Studium zur Verfügung steht. Ein Schritt in die Zukunft war die Erweiterung unseres Seelsorge-angebotes durch den Aufbau der Mailseelsorge in 2019. Über 700 Kontakte mit vorwiegend jungen Menschen erreichten wir allein im letzten Jahr mit unserem Angebot, und der Förderverein unterstützt auch hier die Aus- und Weiterbildung der ehrenamtlich Engagierten. Weitere vielfältige Projekte, die der Förderverein unterstützt, stärken und qualifizieren die Arbeit der TelefonSeelsorge.

Im Namen der gesamten Mitarbeiterschaft danke ich dem Förderverein, dass er an unserer Seite ist, und wünsche den Mitgliedern weiterhin Freude, Ausdauer und Überzeugungskraft bei der Gewinnung von Menschen, die die wertvolle Arbeit der TelefonSeelsorge mit ihren Beiträgen unterstützen.

In Dankbarkeit
Elisabeth Hartmann

Die Schwingungen

der Sprache übertragen

Als im Jahre 1956 die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung Berlin“ ihren Dienst aufnahm, sah die technische Ausstattung vermutlich so aus: Es gab einen Telefonanschluss mit einem Telefonapparat, an dem der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin saß und wenn es klingelte, den Hörer abnahm, sich meldete und das Gespräch führte. Es war ein schwarzer Apparat mit einer ausgeprägten Gabel, auf der der Hörer, der reichlich schwer war, auflag.

Im Jahre 1955 wurde das Ende des Zeitalters der von Hand vermittelten Telefongespräche eingeläutet. So konnten immer öfter Gespräche geführt werden, ohne dass das „Fräulein vom Amt“ wusste, dass man eine bestimmte Telefonnummer anwählen wollte. Nach Ende des Gesprächs blieb keine andere Spur übrig, als dass der Gebührenzähler um die entsprechende Zahl von Einheiten weitergerückt war. Das beförderte die Möglichkeit, sich unbeobachtet Rat und Hilfe über das Telefon zu holen.

Die gesellschaftlichen Veränderungen wurden an der Art und der Bauform der Telefone deutlich. Ab den 1960er-Jahren wurde der Apparat kleiner und ein einheitliches Grau/Beige setzte sich als Farbe durch. Die Wartezeiten bis zur Installation eines Telefonanschlusses waren noch beträchtlich, verkürzten sich aber immer weiter. Üblicherweise war das Telefon im Flur einer Wohnung untergebracht. Zentral erreichbar für alle Familienmitglieder. Ein Bord oder gar ein Telefonbänkchen markierten die Stelle, an der das Telefon stand, und wenn es läutete, konnte es von jedem Punkt der Wohnung aus schnell erreicht werden. Damit es sich gut in die Wohnung einpasste, wurde es manchmal mit einem Brokatüberwurf dem Stil der Wohnung angepasst.

Mitte der 1970er-Jahre war die Flächendeckung der Telefonanschlüsse in Deutschland erreicht worden. Es gab keine Wartezeiten mehr in Bezug auf die Installation von Anschlüssen. Die Zahl der Anrufe bei den TS-Stellen

stieg dadurch rasch an und machte die Gründung vieler TS-Stellen nötig. Die Telefonapparate veränderten sich insofern, als sie farbig wurden: Beige, Dunkelgrün, Dunkelrot und Orange setzten sich immer stärker durch und statt der Wählscheibe wurde ein Tastenfeld angeboten. Eine erhebliche Erweiterung des Aktionsradius wurde dadurch erreicht, dass auf Wunsch eine sechs Meter lange Schnur bei der Deutschen Bundespost bestellt werden konnte. Damit war es möglich, den Standort im Flur zu verlassen und sich in eines der angrenzenden Zimmer zurückzuziehen, um dort auch Telefongespräche führen zu können, deren Inhalt nicht von allen Ohren mitgehört werden sollte.

In den 1990er-Jahren des letzten Jahrhunderts setzten sich auch für die Telefone im Haushalt die Schnurlostelefone durch, die es erlaubten, sich im ganzen Haus aufzuhalten und dort das Telefongespräch zu führen, wo es einem am angenehmsten war. Diese Entwicklung ging mit der Einführung des Mobiltelefons so weit, dass auch unterwegs und außerhalb jeglicher Gebäude Telefongespräche geführt werden können. Hatte man 1904 die Telefonzelle entwickelt, um auch Menschen das Telefonieren zu ermöglichen, die keinen eigenen Telefonanschluss besaßen, hat mit dem Mobiltelefon jeder seine Telefonzelle selbst in der Tasche. Der Aufkleber auf den Scheiben wechselte von „Fasse dich kurz!“ auf „Ruf doch mal an!“. Heute bedarf es keiner besonderen Aufforderung mehr.



Foto: privat

„Anonymität und Vertraulichkeit sichern.“

Pfarrer Werner Korsten war von 1987 bis 2019 Leiter der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen und wurde 1996 Mitglied im Vorstand des bundesweiten Dachverbandes „Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür“. Seine Schwerpunkte in dieser Funktion waren der Datenschutz und die Telekommunikationspolitik/-technik.

Der hier abgedruckte Text wurde erstmals veröffentlicht in der Festschrift zum 50-jährigen Bestehen der Evangelischen TelefonSeelsorge im Jahr 2016.



Anfang der 1990er-Jahre veränderte sich die Technik, als von der analogen Übertragung der Sprachsignale auf die digitale Übertragung umgestellt wurde. Das Zauberwort hieß ISDN (Integrated Services Digital Network). Bislang wurden die Schwingungen der Sprache durch eine Membrane im Telefonhörer in gleichartige Stromschwingungen versetzt, die dann durch die Leitung übertragen und am Ende des Verbindungsweges wieder in hörbare Schwingungen zurück übersetzt wurden. Im digitalen Netz werden die erzeugten Wellenberge und Wellentäler der durch Sprache erzeugten Schwingungen in kurzen Abständen gemessen und die dadurch gewonnenen Werte übertragen. Beim Gegenüber werden anhand dieser Werte wieder hörbare Schwingungen erzeugt.

Dadurch müssen lediglich die Werte übertragen werden. Da jeder Wert ein „Nummernschild“ hat, das angibt, zu welchem Gespräch er gehört, können mehrere Werte gleichzeitig – ineinander verschachtelt – übertragen und am Ende den richtigen Gesprächen zugeordnet werden. Dadurch können die Kapazitäten einer Leitung voll ausgenutzt werden. Auch wird die Sprachqualität höher, da das Leitungsrauschen und der Energieverlust reduziert werden.

Durch diese Technik entstand nun von jedem Gespräch ein Datensatz, der Beginn, Ende, Herkunfts- und Zielrufnummer, Uhrzeit und Dauer des Gesprächs u.a. enthielt. Dadurch war die Anonymität und Vertraulichkeit des Gesprächs mit einer TS-Stelle nicht mehr gegeben, da die Digitalisierung des Netzes auch die Möglichkeit bot, jedes Gespräch in einer detaillierten Rechnung zu erfassen.

Gelöst wurde die Problematik dadurch, dass die Deutsche Telekom den TS-Verbänden anbot, ihnen eine 0800er-Rufnummer zur Verfügung zu stellen, die Kosten für den Betrieb und die Verbindungen zu übernehmen und dadurch einen Eintrag in einer detaillierten Telefonrechnung zu vermeiden. Seit Mitte 1997 wurde jeder TS-Stelle ein Einzugsgebiet zugeordnet, sodass Anrufende aus dem Festnetz, wenn sie die 0800 111 0 111 bzw. 0800 111 0 222 irgendwo in Deutschland wählten, bei der TS-Stelle ihrer Region landeten.

Obwohl es schon in den 1920er-Jahren Funktelefone gab, kam Anfang der 1990er-Jahre der Durchbruch drahtloser Kommunikation für den Massenmarkt. Die Telefonseelsorge merkte das daran, dass die Anrufe aus diesen Netzen immer weiter stiegen.

Anfangs haben sich wenige Stellen bereit erklärt, Anrufe aus den Mobilfunknetzen (D1 = T-Mobile; D2 = Vodafone; E2 und E-Plus) entgegenzunehmen. Als aber die Zahl der Anrufe so groß wurde, dass diese wenigen Stellen mit dem Andrang nicht mehr fertig wurden, wurden Regelungen geschaffen, die die Anrufer aus diesen Netzen besser verteilen sollten. Eine Zuordnung wie im Festnetz war in den Mobilfunknetzen nicht möglich. Um alle TS-Stellen in Deutschland an der Entgegennahme von Mobilfunknetzen zu beteiligen, nahm jeweils eine Gruppe von ca. zehn



TS-Stellen für eine Stunde alle Anrufe aus einem der Mobilfunknetze entgegen und hatte danach vier Stunden Pause, während andere Gruppen in dieser Zeit den Dienst übernahmen. Nachteilig wirkte sich bei dieser Lösung aus, dass Anrufende dadurch viele TS-Stellen in Deutschland erreichen konnten, wenn sie zeitlich gestaffelt anriefen, und es etliche gab, die das auch gerne in Anspruch nahmen, um mit möglichst vielen Telefonseelsorgerinnen oder Telefonseelsorgern zu sprechen.

Das war auf Dauer unbefriedigend, da zum einen die Hilfsangebote, die man Anrufenden vermitteln wollte, nicht bundesweit bekannt waren, zum anderen auch Verständnisschwierigkeiten auftraten, weil Menschen in psychischen Notsituationen in ihr heimatliches Idiom verfallen, das in anderen Gegenden der Bundesrepublik nicht verstanden wurde.

Die Bemühungen der Dachverbände gingen also dahin, auch die Anrufe aus den Mobilfunknetzen einer Telefonseelsorgestelle zuzuordnen zu können. Das ist 2006 für das Netz der Deutschen Telekom gelungen und 2014 für das Vodafone-Netz. Für das Netz von Telefónica steht diese Lösung noch aus.

Mit Einführung der bundesweit einheitlichen kostenfreien Rufnummer und der Regionalisierung konnten sich benachbarte Telefonseelsorgestellen zusammenschließen, um im Falle einer besetzten Leitung Anrufende an ein oder zwei Nachbarstellen weiterzuleiten. Diese Verbundsysteme führten dazu, dass Anrufende größere Chancen hatten, die Telefonseelsorge in Notfällen zu erreichen.

Auch dieses System war nicht von Dauer, sondern 2014 wurde das ACD-System (Automatic Call Distribution) eingeführt. Bei dieser Technik werden mehrere TS-Stellen in einer Organisationseinheit zusammengefasst, die die Anrufe

dieser Region gemeinsam entgegennehmen können. Einstellungen im System erlauben, festzulegen, dass Anrufe aus dem eigenen Einzugsgebiet weiterhin mit großer Priorität auch an die örtlich zuständige Telefonseelsorgestelle geleitet werden. Aber wenn dort nicht gesprochen wird, ist man bereit, Gespräche aus einem anderen Einzugsgebiet der Organisationseinheit entgegenzunehmen. Das Handling wurde viel einfacher, weil nicht mehr ein starrer Zeitplan festgelegt werden muss, in dem Anrufe weitergeleitet werden können, sondern durch das An- und Abmelden am System kann jede Telefonseelsorgerin und jeder Telefonseelsorger selbst bestimmen, ob sie oder er dienstbereit ist oder nicht. Das bietet die Chance, die Zeiten, die zwischen den Telefongesprächen nötig sind, selbst zu gestalten.

Bis zum 31. Dezember 1979 kosteten die Gespräche innerhalb eines Ortsnetzes zuletzt 23 Pfennig und von Telefonzellen 20 Pfennig. Anrufe aus dem Umland bzw. Ferngespräche waren erheblich teurer. Das führte bei manchen Menschen, die die Telefonseelsorge häufiger in Anspruch nahmen, zu horrenden Telefonrechnungen. Einige TS-Stellen bemühten sich, die Kosten für die Anrufenden zu senken, indem sie zu den größeren Orten der Nachbarschaft Standleitungen schalten ließen, die dann wiederum zu Ortsgesprächen in den derart verbundenen Städten führten. Die erheblichen Kosten für diese Standleitungen wurden von den Trägern der TS-Stellen übernommen.





Zum 1. Januar 1980 wurde die Tarifstruktur verändert: Im Ortsnetz wurde der Zeittakt von acht bzw. zwölf Minuten eingeführt, ein Nahbereich wurde geschaffen, in dem ein 90-Sekunden-Takt galt, und der Takt im Fernbereich war entsprechend kürzer. Die Gebühr betrug weiterhin 23 Pfennige je Zeiteinheit.

Bei der Telefonseelsorge und auch bei anderen entstand die Sorge, dass sich notleidende und ältere Menschen Anrufe, die für manche den einzigen Kontakt zur Außenwelt bildeten, nicht mehr leisten könnten. In Berlin entstand, initiiert durch Pastorin Helga Frisch, die Aktion „Billiges Telefon“, die für die Beibehaltung der Zeittaktfreiheit in Ortsnetzen kämpfte. Profitiert haben von diesem Kampf lediglich die Telefonseelsorge und der Kinderschutzbund bzw. Anbieter von Hilfefonetellen in einem Ortsnetz. Mit den Rufnummern 11101 (ev.) und 11102 (rk.) wurden bundeseinheitliche Rufnummern den TS-Stellen zugeordnet.

Mit der entsprechenden Vorwahl konnten sie auch aus der Ferne erreicht werden. TS-Stellen in ökumenischer Trägerschaft erhielten beide Rufnummern zugeteilt. Da damit das Problem der teuren Anrufe aus dem Nah- und Fernbereich nicht gelöst werden konnte, blieben die Standleitungen weiterhin erhalten. Die Wahl der

Rufnummern begründete sich in der Akzeptanz der Telefonseelsorge als einer Notfalleinrichtung: Die 111 lag zwischen der Nummer für die Polizei 110 und der Feuerwehr 112 und wurde zur Unterscheidung der einzelnen Anbieter durch die Suffixe 01 bis 04 erweitert.

Mit der Einführung der Rufnummern 0800 111 0 111 und 0800 111 0 222 am 1. Juli 1997 wurde nicht nur die Entgeltfreiheit für die Anrufenden eingeführt und damit Anonymität und Vertraulichkeit gesichert, sondern auch Entgeltgerechtigkeit für alle Anrufenden geschaffen, unabhängig, ob sie aus dem Ortsnetz der TS-Stelle anriefen oder weiter entfernt wohnten.

Ab dem Jahre 1996 wurde von den ersten TS-Stellen zusätzlich zum Angebot über das Telefon ein Angebot der Begleitung von Menschen in Krisensituationen per Mail und später auch per Chat gemacht. Dafür wurden Systeme programmiert, die auch in diesem Bereich eine vertrauliche, anonyme und geschützte Kommunikation ermöglichen.

Der Förderverein

im Wandel der Zeit

Im Laufe der Jahre wandelten sich nicht nur das Logo, das Motto („Zuhören. Helfen. Fördern.“, „Hilfe für Helfer.“, „Hat was übrig für Menschen mit Sorgen“) und die Materialien, mit denen wir um Spenden geworben haben, auch eine Website kam hinzu und Möglichkeiten zur Onlinespende.

Flyer 1996 von Werner Link



Flyer 2007 von CP/COMPARTNER



Flyer 2015 von Anna Ongai



Flyer 2020 von CP/COMPARTNER



Foto: Guido Schröder

Der Dortmunder Kabarettist **Torsten Sträter** redet öffentlich über seine Depressionen. In einer ARD-Sendung wandte er sich direkt an Menschen, die über Suizid nachdenken. Seinen Beitrag dürfen wir hier nachdrucken.



„Bevor du stirbst, musst du noch so viele gute Bücher lesen ...“

„Sonst bist du tot und

ärgerst dich anschließend“

Er taue nicht zur Halbprominenz, sagt Torsten Sträter. Er müsse mindestens eine halbe Stunde lang durch Dortmund laufen, mit sonorer Stimme laut „Kikeriki“ rufen und dabei die Arme ausbreiten. Und auch dann würde er von den Passanten nur als der Mann aus dem Fernsehen erkannt, wenn er seine Mütze trage. Das ist natürlich blanker Unsinn; das ist viel zu bescheiden. Der 54-jährige Kabarettist, Komiker und Comedypreisträger ist Dauergast in Quizshows, ist regelmäßig bei Nuhr zu sehen und hat in der ARD eine Sendung, die so heißt wie er: „Sträter“.

Wer im Internet seine Interviews nachliest, der stößt rasch auf Texte, in denen Torsten Sträter von schweren, traurigen Zeiten erzählt. „Bei mir gab es diese Leere und Hoffnungslosigkeit, ich konnte über nichts lachen und nichts fühlen. Absolut entsetzlich“, sagt Sträter in einem Interview mit der „Neuen Osnabrücker Zeitung“ und beschreibt Depressionen als eine „tiefschwarze, unendliche Traurigkeit, die dir Dinge plausibel macht wie Suizid“. Er will das Thema öffentlich machen, weil er der Krankheit das Stigma nehmen will. Darum wurde er Schirmherr der Deutschen DepressionsLiga und darum redet er im Fernsehen darüber, mal mit Eckart von Hirschhausen, mal mit Kurt Krömer.

In der Woche, nachdem die britisch-amerikanische Herzogin Meghan in einem weltweit ausgestrahlten Interview von ihren Suizidgedanken gesprochen hatte, griff der Dortmunder das Thema wieder auf und wandte sich in der Sendung „Nuhr im Ersten“ direkt an Menschen, die unter Depressionen leiden. Den Text vom März hat Torsten Sträter uns gerne zum Abdruck in dieser Festschrift zur Verfügung gestellt:

„Worauf ich aber eigentlich hinauswollte, ist Folgendes. Meghan Markle sagte, es gab eine Zeit, in der sie nicht mehr leben wollte, und auch da hieß es: Jaja, wer's glaubt. Nun: Ich. Reden wir kurz drüber. Allein in Deutschland

bringen sich täglich etwa 20 Menschen um. Und ich sage: Tun Sie das nicht. Ich weiß, ich kann in Ihren Gesichtern, die ich nicht sehe, sehen, wie Sie denken: Was kommt denn jetzt? Nun: Eine kurze Passage für die Menschen, die es betrifft. Es muss nicht immer alles lustig sein, schaden tut es auch nicht, aber: bleiben sie am Leben.

Manchmal hat man alles, der Himmel hängt voller Geigen, und manchmal heißt es durchhalten. Ich duz Sie jetzt einfach, scheißegal. Halt durch. Ich kenn das. Wirklich. Lass es. Wenn du ne ganz schlimme Phase hast, ab zum Arzt. Zügig. Ruf die Telefonseelsorge an! Sonst bist du tot und ärgerst dich anschließend. Der Tod hat überhaupt keine Vorteile. Null. Du bist nicht allein auf der Welt. Das kommt dir momentan nur so vor. Dir geht's mies, okay. Verstehe ich. Aber das Leben, auch die schwierigen Level, sind besser als die Alternative. Die zudem keine ist.

Bevor du stirbst, musst du noch so viele gute Bücher lesen, und schlechte, auch das mit den 50 Graustufen, wo ich beim Lesen echt dachte ‚Noch ein innerer Monolog, und ich kack mir in die Hose, ist das Buch kaputt oder was‘, und du musst die ganzen Serien sehen, die angeblich erst ab Staffel zwei gut werden, denn selbst für die doofen Sachen ist es früh genug zu spät, also Finger weg von irgendwelchen Abkürzungen. Selbst mit dem Bus nach Lloret ist besser, als tot zu sein.

Es gibt so viel zu sehen. Halt durch. Schmerz bedeutet, dass du lebst. Ich weiß, ich komm rüber wie ein sprechender Glückskeks, aber ich habe recht. Dein Leben ist kostbar. Es bräuchte im Prinzip sein eigenes kleines Futteral aus Seidenpapier. Wir verstehen uns. Danke. Und wenn jetzt Publikum hier wäre, hätten wir jetzt so ein richtig derbes Stimmungsloch. Grade noch mal gutgegangen.“

Telefonseelsorge zwischen Idee und Wirklichkeit

Michael Hillenkamp ist seit 38 Jahren Telefonseelsorger. Hauptamtlich bei der TS Dortmund beschäftigt, ist er Sprecher der „Katholischen Konferenz TelefonSeelsorge und Offene Tür“ in Deutschland.

Der hier abgedruckte Text basiert auf einem Vortrag, gehalten bei der festlichen Verabschiedung des langjährigen Leiters der Katholischen TS Essen, Peter Heun, im Sommer 2019.

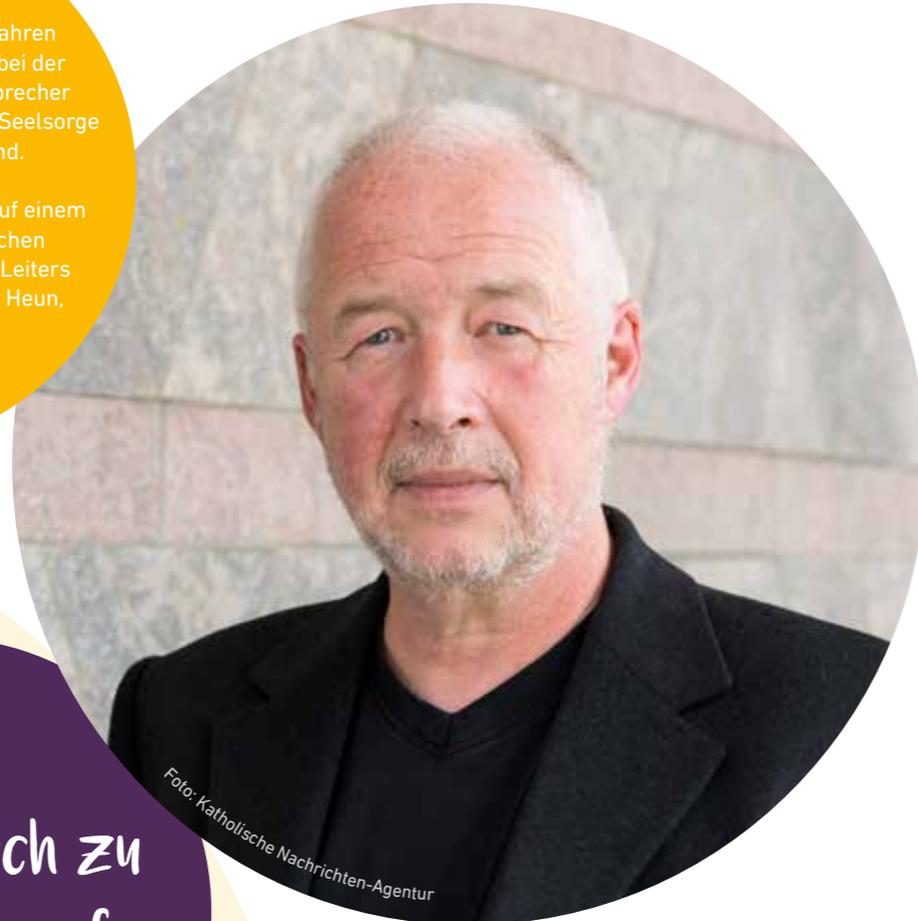


Foto: Katholische Nachrichten-Agentur

„Von Mensch zu Mensch – auf Augenhöhe“

Alles eine Frage der Balance?!

In der Mitte des 19. Jahrhunderts arbeitete der anglikanische Pfarrer Chad Varah in einer Gemeinde mitten in der Londoner City. Er war ein junger leidenschaftlicher Mensch. Mit wachem Blick ging er durch seine Gemeinde und schaute den Menschen in die Augen, freute sich mit ihnen über die glücklichen Momente des Lebens und stand ihnen bei, wenn sie bedrückt und verzagt waren. Eines Tages hörte er davon, dass ein vierzehnjähriges Mädchen Suizid begangen hatte. Als er sich erkundigte, erfuhr er, dass sie große Angst hatte, von einer schweren Krankheit befallen worden zu sein. Sie hatte nicht gewusst und niemand hatte es ihr erklärt, was passiert, wenn aus einem Mädchen eine junge Frau wird. Dieser Tod war so sinnlos und wäre doch so leicht zu verhindern gewesen. Aufklärung hätte ihr geholfen in dieser pruden Zeit. Der junge Pfarrer war erschüttert und bewahrte diese Geschichte in seinem Herzen. Er hatte das Mädchen nicht gekannt und doch, so sagte er später, sollte sie sein ganzes Leben verändern. Immer wieder ging ihm dieses Schicksal durch den Kopf, und Jahre später beschloss er bei sich, dass es einen solch traurigen Tag nie wieder geben sollte. Er schaltete eine große Anzeige in der Times, der großen Tageszeitung: „Before you commit suicide, ring me up“ (Bevor du nicht mehr leben willst, ruf mich an). Sein Aufruf fand großen Zuspruch und schon bald konnte er der großen Schar der Anrufenden nicht mehr Herr werden. Aber viele Menschen hatten von seiner Mission gehört und waren bereit, ihn zu unterstützen. Die Bewegung der Samaritans war geboren und fand weltweit sehr schnell Anerkennung und Nachahmer.

Eine herzerreißende Geschichte. Ein Mensch, der in Not ist, der keinen Ausweg mehr sieht und dem man mit Verständnis und Aufklärung über eine Klippe des Lebens helfen kann. Und eine ganz einfache Idee. Ein normales Telefon, ein Mensch mit Herz und ein kleiner Raum, in dem man ungestört war.

Simpel und brillant

Die Grundidee ist damit schon erzählt. Telefonseelsorge ist da für Menschen in konkreten Nöten, denen man durch ein Gespräch schnell und nachhaltig helfen kann. Unser inneres Selbstverständnis war lange wesentlich von dieser Idee geprägt.

Und gleichzeitig gehört es seit frühesten Tagen dazu, so etwas wie ein wohlwollender Gesprächspartner unter der alten Dorflinde zu sein. Die Bewohner kommen immer mal wieder vorbei, suchen das Gespräch, den milden Schatten, sind glücklich, dass jemand Zeit hat und ein offenes Ohr. Und nach dem Gespräch unter der Dorflinde gehen sie gestärkt und zufrieden nach Hause. Auch mit dieser Rolle – „von Mensch zu Mensch – auf Augenhöhe“ – hat sich die Telefonseelsorge angefreundet, hat verstanden, dass reden hilft. Bei vielen Menschen, die uns nutzen, geht es nicht um Veränderung und Aufbruch, sondern um Entlastung und das Gefühl, nicht allein zu sein. Da muss man den Kopf über Wasser behalten.

Diese beiden Grundimpulse sind es, die die zentrale Aufgabe unserer Arbeit beschreiben. Wir können uns fragen, ob und wie wir es geschafft haben, die Grundidee zu behalten, und was nötig war, um uns anzupassen an eine Welt, die sich vollständig verändert hat.

Für den Anrufenden – mittlerweile auch den Chattenden oder Mailenden – ist es unwichtig, was über die Jahre hinter den Kulissen geschehen musste. Für ihn oder sie ist entscheidend, dass es das Angebot gibt, möglichst hilfreich und möglichst zuverlässig.

Für uns, die wir für das Angebot stehen, es betreiben, unterstützen oder tragen, ist es spannend, die Idee mit der Wirklichkeit zusammenzubringen. Und das vorweg: Es war über die Jahre so einiges nötig.

Die Gründungsväter und Mütter

Ende der 50er-Jahre

Man nehme ein paar maximal Engagierte, Psychiater, Pfarrer, die mit dieser spannenden Idee unterwegs sind. Das neue Medium Telefon nutzen, um Menschen zu helfen. Nur ein Telefon, 24 Stunden erreichbar und niemand muss sich schämen, niemand muss sich offenbaren oder seinen Namen sagen. Zwei Groschen kostet der Anruf. Ortstarif, von weiter weg wird's teuer.

Die deutschen Kirchen nehmen sich der Idee an und sehr schnell wird sie zum Ende der 50er-, Anfang der 60er-Jahre in einigen deutschen Großstädten realisiert. Die katholische Kirche braucht noch ein wenig Anstoß durch das 2. Vatikanische Konzil, dann weht auch durch diese Kirche ein Wind, der dazu einlädt, die Welt in den Blick zu nehmen und sich zu beteiligen. Der Wunsch nach praktizierter Ökumene macht Türen auf; ist in der praktischen Arbeit nahezu komplikationsfrei, aber ansonsten durchgängig höchst kompliziert.

Sehr schnell finden sich erste Handreichungen, wie denn nun so ein Dienst auszustatten ist und was alles nötig ist. Es geht um Telefonleitungen, Raum- und Platzbedarfe, Betten für die Nachtdienste und gefüllte Kühlschränke.

Aber sehr schnell wird auch klar, dass Ehrenamtliche Ausbildung brauchen; dass nicht jeder, der will, auch geeignet ist. Schon in den 70er-Jahren des letzten Jahrhunderts werden Schulungsunterlagen ausgetauscht und die erste TS-Bibel erscheint: „Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs“ von Helmut Harsch erscheint auf dem Buchmarkt. Kollegialer Austausch und erste, bundesweite Treffen der Verantwortlichen werden etabliert. An vielen Orten ist die Telefonseelsorge Vorreiter und Wegbereiter neuer beratender Dienste, von Krisendiensten und Eheberatungsstellen.

Einige der Stellen beheimaten einen integrierten Krisen- bzw. Gesprächsdienst, der in späteren Jahren als Face-to-face-Beratungsstelle oder im Verbund der Offene-Tür-Stellen beheimatet ist. Respekt, unsere Ahnen haben da wirklich was geschafft.

Man macht natürlich auch Fehler. So übernehmen einige Stellen 1972 die in Großbritannien konzipierte Idee zum Umgang mit Sexanrufern. Die Theorie ist, dass hinter jedem Sexanrufer ja auch ein Problem steckt. Also versucht man einen Deal. Man bietet dem Anrufer die Möglichkeit, zu onanieren, um dann im Verlauf des Gesprächs über die dahinter liegende Problematik ins Gespräch zu kommen. So wird der Samstagvormittag in einigen Stellen zum Tag, an dem erfahrene Mitarbeiterinnen empathisch und speziell trainiert dieser leidenden Zielgruppe das skizzierte Angebot machen. Sehr schnell machen die Beraterinnen die Erfahrung, dass der erste Teil der Abmachung klappt, der zweite Teil aber nie in Anspruch genommen wird. Das Angebot verschwindet sehr schnell und wird auch bis heute nicht wieder neu etabliert. Was aber an dieser Idee vor allem erschreckt, ist die Tatsache, dass die Zumutung für die eigenen Mitarbeiterinnen weder thematisiert noch überhaupt in den Blick kommt. Aber man lässt es sehr schnell bleiben und lernt. Nicht jedes Bedürfnis muss befriedigt werden und selbst wenn solche Anrufer die unterstellten Probleme hätten, ist man nicht unbedingt der geeignete Ort zu Einsicht und Einkehr. Motivlagen können auseinanderliegen. In den 70er- und

„Balance zwischen
Psychologie
und Theologie“

80er-Jahren werden viele inhaltliche Auseinandersetzungen über die Balance zwischen Psychologie und Theologie geführt; vor allem aber ist Wachstum angesagt. Stetig und beständig wächst die Telefonseelsorge von den Ballungsräumen über die Peripherie ins ländliche Umland. Selbst kleinere Provinzen können sich über Standleitungen etablieren. Und das Schöne dabei: Jede Stelle ist wie ein kleines Fürstentum. Man trifft sich zwar mit den Kollegen und debattiert lang und heftig, aber man lässt sich auch nicht in die eigenen Karten gucken. Nach dem Fall der Mauer gelingt es auch dank der guten und vertrauten kirchlichen Kontakte, in den neuen Bundesländern schnell Fuß zu fassen.

Den nächsten großen Schritt macht 1997 die Telekom. Mit den neuen ISDN-Geräten lässt sich endlich eine richtige Rechnung erstellen: der Einzelverbindungs-nachweis. Mit dem Renommee der TS und politischer Unterstützung ist die Telekom gezwungen, die Verbindungen zur Telefonseelsorge aus der Rechnung zu eliminieren. Wie kann das gelingen? Man entschließt sich zur Einführung der bundesweiten 0800er-Nummer. Wo keine Kosten erhoben werden, muss auch nichts auf die Rechnung. Win-win für alle. Kostenfrei für die Anrufer und Anruferinnen, Jubel in den Kreisen der Telefonseelsorge. Alle Ortsnetze sind angeschlossen, jeder Anrufer wird zu seiner TS geleitet. Zumindest im Festnetz. Ich unterstelle keinem TS-Hauptamtlichen Größenwahn. Aber ein tolles Feeling war es schon, jetzt wie die Polizei und die Feuerwehr von überall für jedermann kostenlos erreichbar zu sein. Die Telefonseelsorge war jetzt „der Player“ im psychosozialen Telefonbuch.

Aber die Preise zahlen wir postwendend. Einige werden sich erinnern. Ende der 90er-Jahre begann der Siegeszug der Handys. Nicht mehr brikettgroß, sondern massentauglich, transportierbar und vor allem bezahlbar. Die Anrufe bei der TS explodieren; Zuwachszahlen, über die sich jeder Investmentbanker freuen würde. Immer mehr Anrufe.

Allerdings ist der Erfolg sehr zwiespältig. Unsere Nummer und die des „Kinder- und Sorgentelefon“ sind neben dem Kontoserver die einzigen Nummern, die kostenlos zu erreichen sind. Und wie! Während der Schulpausen bietet sich für den pubertierenden Jüngling ein anregender Zeitvertreib an. Kann ich die Frau von der TS beeindruckt und

wie lange kann ich, ohne zu lachen, ein ernstes Gespräch über meine vermeintlichen großen Probleme führen? Klingelmännchen auf virtuellem Niveau. Nur lästiger und öfter. Eine nahezu biblische Heuschreckenplage, die auch nicht dadurch besser zu ertragen ist, wenn man die Wichtigkeit von Probehandeln, Entwicklungs- und Reifungsprozessen im Jugendalter versteht. Wir spüren, dass wir an dieser Stelle Opfer unseres eigenen Konzepts werden. Niederschwellig, kostenlos und wehrlos. Neben der Bedeutungsaufwertung durch die kostenfreie Nummer wird jetzt deutlich, dass darin auch eine Selbstentwertung liegt: Was nichts kostet, ist auch nicht viel wert. Es passt zu einer Kulturänderung, die das damals neue Schimpfwort „Du Opfer“ in den Sprachgebrauch bringt. Zwei Worte, die präzise das beschreiben, was viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gefühlsmäßig erleben mussten.

Alle Anrufer, die ein Handy nutzen, werden bundesweit umhergereicht, man nennt das „routen“. Mal kann Mann oder Frau mit echten Bayern reden oder noch besser, das Glück haben, auf einen sächselnden Mitarbeiter zu treffen. Dessen Sprachmelodie allein ist schon den kostenlosen Anruf wert. Weil Handys zu der Zeit nicht einer Stelle zugeordnet werden können, surfen sie frei im Netz herum und überholen auf diese Weise die alten Festnetzanrufer, die nur den Zugriff auf wenige Stellen haben. Durch diese Verteilung nach dem Prinzip der Gießkanne wird ein Anrufer den fast 100 Stellen zugeführt und kommt dort mit jeweils etwa 60 unterschiedlichen Beratern in Kontakt, so kann er seine Freuden und Nöte immer wieder neu beraten oder durch die intensive Kontaktfrequenz eine neue Freizeitaktivität finden. Schöne neue Welt! Obwohl die Telefonseelsorge diesen Zustand beklagt, brauchen die Telefonunternehmen mehr als ein Jahrzehnt, um auch die Handynutzer den örtlichen Netzen zuzuordnen.

Niederschwellig,
kostenlos und
wehrlos?

Die TS lernt aus diesem Prozess, dass technische Veränderungen unmittelbar fachliche und inhaltliche Auswirkungen haben. Und wir sind sehr froh, dass wir seit Langem ein regelmäßiges Treffen zwischen Telefonseelsorge, Kirchen und der Telekom etabliert haben. Lösungen gelingen leichter, wenn man voneinander weiß und sich vertraut.

Vor mehr als 20 Jahren, also rund um die Jahrtausendwende, entdecken einige Kollegen das Internet und vertreten die damals steile These, dass auch Chats und Mails sinnvolle Zugangswege zum Menschen sind. Als Spielerei, Spinnerei oder Hobby einiger weniger betrachtet, nimmt der kleine Ableger langsam, aber sicher Kurs auf die Telefonseelsorge. Es ist ein Aufwachen wie in normalen Familien. In manchen wird man verhätschelt, in anderen im wahrsten Sinn des Wortes stiefmütterlich behandelt. Insgesamt aber ist man innerhalb weniger Jahre so erfolgreich, dass sich die TS als Ganzes zu ihren „Ziehkindern“ bekennt. Was alle vermeiden, ist der Blick auf die Frage der Konkurrenz; nicht was die „Kundschaft“ angeht, sondern das Reservoir der engagierten Ehrenamtlichen. Sicherlich denken viele Kollegen in den Anfangsjahren, „was sowieso kein Baum werden kann, wird mir das Wasser wohl auch nicht abgraben“. Dazu später mehr.

Eine letzte Epoche soll kurz skizziert werden. Es wächst zusammen, was zusammengehört. 2013 schaltet die Telekom ihre jetzt schon wieder überalterte Technik ab und stellt alternativlos die neue Arbeitsplattform ACD zur Verfügung; eine Technik, „die Ihnen und Ihren Kunden

ein Lächeln ins Gesicht zaubert“, so die Werbung. Es ist schon klar, was passiert. Eine neue Technik hat Folgen. Die automatisierte Anrufweiterleitung überspringt technisch die etablierten Grenzen zwischen den einzelnen Stellen und stellt Transparenz her. Ich kann nun sehen, ob die Nachbarstelle arbeitet oder gar nicht besetzt ist; Lücken in der Nachtdienstbesetzung fallen auf; es spricht sich herum, dass die Kollegin in der Nachbarstelle das Gespräch bekommt, wenn ich mich abmelde oder den Dienst auch ganz vergesse. Auch die Anrufer müssen mit dem nun regionalen Zuschnitt Vorlieb nehmen.

Durch diese automatisierte Zusammenarbeit ist niemand mehr allein; aber eben auch niemand mehr allein zuständig. Trotz selbstverständlicher Solidarität und allem Verständnis, weiß jeder Mitarbeiter, dass ohne ihn die Welt auch nicht untergeht; die anderen sind ja da. Es wird leichter, sich indisponiert zu fühlen und die eigenen Belastungsgrenzen ernst zu nehmen. Es geht mir nicht darum, diese Kulturveränderung moralisch zu bewerten oder gar zu brandmarken. Die Effekte sind, wie sie sind, und Menschliches ist uns nicht fremd. Im Gegenteil: Im Gesamtsystem der TS bundesweit hilft es, Mythen und immer Verborgenes ans Licht zu bringen. Zu manchen Zeiten und an vielen Orten bleiben wir hinter den eigenen Ansprüchen zurück. Wir sind da, aber eben nicht immer und auch nicht sehr viele. Großartig ist die Ehrlichkeit, die in den Chefetagen der TS möglich wird. Man kann z. B. darüber reden, wie anstrengend es ist, immer wieder vom guten Willen der Ehrenamtlichen abhängig zu sein. Bei der Dienstplanbesetzung etwa helfen uns kein Vertrag und keine moralische Keule. Aber es macht Stress, wenn Dienste frei bleiben und sich niemand findet, der oder die einspringt.

Zu gleicher Zeit ist es für die Anrufer, die das Handy nutzen, mit dem Surfen im Netz vorbei, zumindest als Kunde im D2-Netz, dem Netz der Telekom. Auch als Handynutzer habe ich jetzt – abhängig vom jeweiligen Standort – meinen Heimathafen. Die kontinuierliche Erfassung und Verarbeitung der Standortdaten war die bislang fehlende notwendige technische Voraussetzung. Die anderen Netzbetreiber lassen sich noch bis 2016 Zeit, ihre Netze entsprechend anzupassen.



Beim 60-jährigen Jubiläum der Telefonseelsorge 2016 beglückt uns das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend mit dem Angebot einer großzügigen finanziellen Unterstützung und löst einen zu großen Teilen wohl ungeplanten Entwicklungsschritt aus. Das

Ministerium fördert unsere neu entwickelte Plattform, auf der alle technischen Arbeitsbereiche der Telefonseelsorge zusammenlaufen: ebenso die gesamte interne Kommunikation, Infos und und und ... Um dieses entstehende neue virtuelle Haus dauerhaft mit nicht unbeträchtlichen Summen zu finanzieren, wird es nötig, die Finanzierungsstruktur der Telefonseelsorge überregional entscheidend umzubauen. Wenn für die eigene Struktur nicht insgesamt fast 200.000 Euro jährlich zur Verfügung stehen, kann die Arbeit nicht betrieben werden.

Die Stellen werden gefühlt zu Puzzleteilen einer bundesweit betriebenen Telefonseelsorge, für einige wie ein Absturz vom Fürstenhof zum Franchisebetrieb. Wenn es vor Jahren noch möglich war, in den Stellen nach mehr oder weniger eigenem Gutdünken zu handeln, so müssen jetzt alle Aktionen auch bundesweit kommuniziert und abgesprochen werden. Wenn eine Stelle Standards verändern will, muss das Gesamtsystem in den Beratungsprozess einbezogen werden. Anspruchsvoll und unvertraut. Weil dieser Umbau eben auch mit Geld verbunden ist, bricht für viele deutlich an dieser Stelle so manche Schiefelage im System der Telefonseelsorge auf. Es gibt Stellen, die sind auskömmlich mit Personal und Haushalt ausgestattet. Es gibt aber auch viele, die chronisch unterfinanziert sind. Bevor es in die 20er-Jahre des Jahrhunderts geht, beschließen die zuständigen Gremien, die Bundesebene der Telefonseelsorge zu einer einzigen und zukünftig weiterhin ökumenischen Organisation weiterzuentwickeln. Es ist ein Anachronismus, nach 65 Jahren gemeinsamer Arbeit immer noch in getrennten Strukturen auf der Bundesebene unterwegs zu sein. Als Christen dienen uns Strukturen zur Erfüllung von wichtigen Aufgaben, sind aber nie um ihrer selbst willen geschaffen. Dieses Projekt des gemeinsamen „TS-Hauses“ wird im Herbst 2021 abgeschlossen sein.

Fast unbemerkt stellt die TelefonSeelsorge 2020 ihren rein digitalen Krisenkompass vor. Diese App ist ein wertvoller Beitrag zur Suizidprävention in digitalen Zeiten: informativ, interaktiv, ressourcenorientiert und voller Empowerment; gleichzeitig datensicher und diskret. Auch hier hat ein kleines Team engagierter Hauptamtlicher mit großem Einsatz die TelefonSeelsorge und viel wichtiger noch, ihr Angebot in ein zeitgemäßes Medium eingebracht.

Die Coronapandemie in den Jahren 2020 und folgende ist für die TelefonSeelsorge eine sehr spezielle und besondere Zeit. Ohne jetzt schon um alle Auswirkungen zu wissen, wird insgesamt deutlich, dass wir als Telefonseelsorge sehr prominent für die Botschaft der Notwendigkeit emotionaler Unterstützung stehen. „Emotional support“ ist gesellschaftlich dringend notwendig und relevanter Teil humaner Daseinsvorsorge. Alle Arbeitsbereiche der TelefonSeelsorge® – Telefon, Chat, Mail, Offene-Tür-Arbeit, Krisenkompass – sind trotz und oder gerade bei aller medialen Unterschiedlichkeit wichtige supportive Bausteine in einer zunehmend digitalen und distanzierten Lebenswelt.

Der kurze Weg durch unsere Geschichte zeigt auf, dass wir in der Telefonseelsorge oft gar nicht selbst der Antreiber von Veränderungen und Anpassungen waren. Oft waren es technische, rechtliche oder andere gravierende Veränderungen, wie etwa die Coronakrise, die wir adaptieren und integrieren mussten. Die erst einmal so einfache Idee – ein Telefon, ein Mensch und etwas Zeit – bedeutet seit Langem hinter den Kulissen eine Menge Arbeit.

Die Balance zu bewahren zwischen den grundlegenden Ideen und den Anforderungen der jeweiligen Wirklichkeit ist ein Prozess, der mit einem andauernden feinen Korrigieren und manchmal größeren oder auch großen Weichenstellungen zu tun hat.

Ein letztes Wort: Orientierung für diesen andauernden Prozess bietet Georg Bernard Shaw. Er sagt: Der einzige Mensch, der sich vernünftig benimmt, ist mein Schneider. Er nimmt jedes Mal neu Maß, wenn er mich trifft, während alle anderen immer die alten Maßstäbe anlegen, in der Meinung, sie passten auch heute noch.



Pinselstriche in verschiedene Richtungen laufen lassen

Das Bild hängt seit einiger Zeit neben vielen anderen Bildern in der Dienststelle der ökumenischen Telefonseelsorge Essen. Vielleicht hat die eine oder der andere es ja bereits in Augenschein genommen, eventuell beim Betrachten sogar überlegt, wie es entstanden sein könnte, ob es möglicherweise eine Botschaft enthält und wenn ja, welche.

Nun, hier ist die Geschichte von der Entstehung des Bildes: Sie beginnt mit einem Geistesblitz der TS-Mitarbeiterin Frau M.

An einem frühen Sonntagmorgen (Frau M. ist bereits wach, der Gatte schläft noch) verspürt sie plötzlich das dringende Bedürfnis, ihre Erfahrungen mit der Arbeit am Telefon einmal künstlerisch umzusetzen. Seit zehn Jahren ist sie mit Freude und Engagement für die TS tätig. In ihrer Freizeit ist sie begeisterte Hobbymalerin, und nun ist da also auf einmal die Idee, das Thema Telefonseelsorge mit Pinsel und Farbe auf einer Leinwand abzubilden. Eine Idee, von der sie gar nicht einmal sagen kann, wie sie entstanden ist. Vielleicht war es eine nächtliche Eingebung, möglicherweise brodelte der Gedanke auch schon länger in ihr, ohne dass sie dies bewusst wahrgenommen hätte.

Aber egal. Sie möchte ihn jetzt in die Tat umsetzen und macht sich deshalb zu dieser frühen Stunde unverzüglich auf den Weg in ihr kleines Kelleratelier, wo sie erst einmal mit der Auswahl der Farben beginnt. Dabei überlegt sie, welche Aspekte der TS-Arbeit wohl geeignet sein könnten, um sie in einem Bild darzustellen. Die Leinwand steht bereits auf der Staffelei, und sie bemalt nun zunächst mit leuchtendem Rot, mit hellem Orange und Gelb die weiße Fläche, lässt dann aber auch blauviolette und schwarze Pinselstriche folgen. Damit möchte sie zeigen, dass der Seelsorger am Telefon von beidem hört: von angenehmen, leichten, freudigen Momenten, aber auch von dunklen, schweren Ereignissen und Depressionen.

Während des Farbauftrags entschließt sie sich plötzlich, die Farbe mit dem Pinsel nicht mehr in geraden Linien aufzutreiben, sondern die Pinselstriche in verschiedene Richtungen laufen zu lassen. So wie die Anrufer ja auch gelegentlich richtungslos erscheinen und von ihren ungeordneten, verworrenen Lebenssituationen berichten. Den linken oberen Bildrand versteht sie mit einem Kreuz, das auf die Themen Tod, Sterben und Trauer verweisen soll – sie begegnen den Seelsorgern am Telefon häufig. Ganz bewusst wählt sie für das Kreuz aber nicht die schwarze Farbe, sondern lässt es in hellem Gelb erstrahlen: als Symbol für Trost und Hoffnung, die der TSler dem Ratsuchenden oft spenden muss.

„Ein Ohr“, denkt sie plötzlich, „ein Ohr muss unbedingt auch mit aufs Bild“. Es geht doch ums Zuhören. Und in weit ausholenden Bewegungen malt sie auf die rechte Bildseite eine überdimensionierte bunte Ohrmuschel. Und der Seelsorger fehlt auch noch. Also formt sie in der Mitte der Leinwand mit Strukturpaste einen kleinen Kopf, der im Profil nach rechts blickt: der aufmerksame Zuhörer am Telefon. Das Bild lebt inzwischen von kräftigen Rottönen, für die sie sich ganz bewusst entschieden hat, um darauf aufmerksam zu machen, dass Anrufer dem Telefonseelsorger mitunter sehr lebhaft, bisweilen aber auch aggressiv, wütend und ärgerlich begegnen.

Ihre schwungvollen und dynamischen Pinselstriche haben ebenfalls symbolischen Charakter, denn sie weiß aus vielen Gesprächen mit Ratsuchenden, dass es auch in deren Leben oftmals eine Dynamik gibt, dass etwas in Bewegung geraten ist. Zusätzlich zur Farbe trägt sie nun an einigen Stellen noch Strukturpaste auf das Bild auf, um zu zeigen, dass die Lebenswege der Ratsuchenden nicht immer glatt verlaufen, dass es Unebenheiten und Stolpersteine gibt. Endlich, nach zwei Stunden konzentrierter Arbeit tritt Frau M. von der Staffelei zurück. Mit einem Lächeln stellt sie fest, dass sie das, was ihr am frühen Morgen eine spontane Eingebung war, treffend umgesetzt hat.



„Ein Ohr muss
unbedingt auch
mit aufs Bild.“



Foto: privat

Margret Martin, ehrenamtlich tätige Telefonseelsorgerin, erzählt für die Festschrift des Fördervereins, was ihr Gemälde mit der Arbeit bei der Telefonseelsorge zu tun hat.



Das Thema ihres Bildes ist die TS. Gesprächsinhalte, Probleme der Ratsuchenden und Aufgaben der Seel-sorger werden in den einzelnen Motiven, im wendeten Material, in der Maltechnik und in der Farbauswahl sichtbar. Zufrieden verlässt sie ihr Atelier, um ihren Mann zu wecken und sich der Zubereitung des Sonntagsfrühstücks zu widmen.

Durchaus denkbar, dass dies die Entstehungsgeschichte des Bildes ist. Aber denkbar ist auch, dass es sich ganz anders, vielleicht sogar wie folgt, zugetragen hat:

Die TS-Mitarbeiterin Frau M., die in ihrer Freizeit gerne malt, wird früh am Sonntagmorgen wach und verspürt plötzlich, nachdem sie schon lange Zeit nicht kreativ tätig war, Lust, in ihr kleines Atelier im Keller zu gehen und mit Farbe zu experimentieren. Sie stellt Tuben, Dosen, Spachtel und Pinsel vor der Staffelei auf und beginnt dann spontan, ohne große Überlegung mit dem Auftragen der Farben. Kein Plan, keine Absicht ist erkennbar. Sie malt rein intuitiv, es gibt kein Thema, keine Idee, sie folgt allein ihrem Bauchgefühl, wobei der Bauch ihr durch lautes Knurren zu verstehen gibt, dass er jetzt um sieben Uhr Lust auf Kaffee und Brötchen verspürt.

Frau M. ignoriert den Bauch-Wunsch und trägt selbst-vergessen, wie im Flow, Farbschicht um Farbschicht auf, ergänzt mit Spachtelmasse, tritt immer mal wieder ein paar Schritte zurück, greift abwechselnd zu Rot, Gelb, Orange, Violett und Schwarz und ist schließlich nach einer guten Stunde mit dem Ergebnis zufrieden. Lächelnd blickt sie auf ein abstraktes Bild, das ihr in Form und Farbe stimmig erscheint. Zufrieden eilt sie in die Küche, wo ihr Mann bereits mit dem Frühstück auf sie wartet. Der Bauch ist hoch erfreut!

Und der Betrachter, der nun in der Essener Dienststelle auf das Bild blickt, was sieht er? Sieht er Szenen, die den Alltag der TS widerspiegeln – oder sieht er lediglich ein abstraktes Gemälde, gemalte und gespachtelte Farben

auf einer Leinwand? Oder sieht er möglicherweise sogar etwas ganz anderes?

Welcher Eindruck stimmt, welche Wahrnehmung, welcher Blick auf das Bild ist richtig?

Gibt es hier überhaupt ein Richtig oder Falsch? Liegt das, was das Bild erzählt, nicht vielleicht allein im Auge des Betrachters? Haben wir nicht alle unseren ganz eigenen Blick? Auf Kunst, auf alles, was uns umgibt, auf die Menschen – und nicht zuletzt auch auf unsere Arbeit am Telefon und auf unser Selbstverständnis als Telefonseelsorger?

„Gibt es hier überhaupt ein Richtig oder Falsch?“

Ausgezeichneter

Karikaturist

Geboren 1960, zählt Thomas Pläßmann zu den renommiertesten Karikaturisten Deutschlands. Als tagespolitischer Zeichner der „NRZ“, der „Westfälischen Rundschau“, der „Frankfurter Rundschau“ und von „Spiegel online“ wurde er vielfach ausgezeichnet, u. a. mehrfach mit dem Hauptpreis „Der künstlerische Strich“ für die politische Karikatur in Deutschland und dem 1. Preis der „Rückblende“, dem Karikaturenpreis der deutschen Zeitungsverleger.

Immer wieder setzt er sich in seinen Zeichnungen mit kirchlichen Fragen auseinander. Diese Zeichnungen erscheinen auch im „Neuen Ruhr-Wort“ und in Buchform in den Titeln „Das glaub ich jetzt nicht!“ und „Woran glaubst du denn so?“. Der Förderverein bedankt sich sehr herzlich für die Karikatur.



Der Essener Karikaturist **Thomas Pläßmann** steuert von Herzen gerne diese Karikatur zur Jubiläumsschrift des Fördervereins der Essener TelefonSeelsorge bei.



Foto: Fabian Strauch/Funke Foto Services

„Woran glaubst du denn so?“

Hat was übrig für andere – und das seit 25 Jahren



Wolfgang Hirsch ist seit der Gründung Vorsitzender des Fördervereins Essener TelefonSeelsorge.

Wolfgang Hirsch zusammen mit dem damaligen Bundespräsidenten Joachim Gauck und dessen Lebensgefährtin Daniela Schadt.

„Mit der Verleihung des Bundesverdienstkreuzes 2012 habe ich natürlich nicht gerechnet.“



Nicht nur der Förderverein der Essener TelefonSeelsorge e.V. blickt auf ein Vierteljahrhundert im Dienst der Telefonseelsorge zurück. Von Beginn an steht Wolfgang Hirsch an der Spitze von FETS. Niemand weiß über die Tätigkeit des Fördervereins so viel wie er, und nur wenige sind schon so lange mit offenen Ohren und großem Herzen am Telefon für Menschen in Notlagen da. Für unsere Festschrift entstand dieses Interview mit Wolfgang Hirsch.

Lieber Wolfgang, das 25. Jahr von FETS war ja ein besonderes, vielleicht auch ein besonders schwieriges. Wie viel Geld habt ihr im vergangenen Jahr für die Ehrenamtlichen der Essener Telefonseelsorge eingesammelt?

Das Spendenaufkommen im vergangenen Jahr war durch die Coronapandemie bestimmt. Das war insbesondere beim Kollektenaufkommen spürbar. Da keine Präsenzgottesdienste stattfanden, fielen auch die Kollekten weg. Lediglich die evangelische Emmaus-Gemeinde (deren Vorgängergemeinde, die evangelische Kirchengemeinde Essen-Bredeney, uns schon seit vielen Jahren unterstützt hat) hat uns einiges zukommen lassen. Das hat sich in etwa an den Kollekten der Vorjahre orientiert. Ansonsten waren die „fördernden Mitglieder“ unsere sichere Quelle.

Insgesamt hat unser Förderverein seit seiner Gründung 222.000,00 Euro aus verschiedenen Quellen erhalten, die bis auf eine kleine noch zurückbehaltene Reserve auch wieder komplett der Telefonseelsorge in Essen zugutegekommen sind.

Ist es eigentlich schwer, an das Geld anderer Leute zu kommen?

Ja, es ist nicht leicht, an das Geld anderer heranzukommen. Das gelingt meistens dann, wenn jemand von der Sinnhaftigkeit der Telefonseelsorge überzeugt ist. Hier bilden insbesondere die „fördernden Mitglieder“ eine solide Basis. So hat z. B. die Mailausbildung in Essen eine große Förderin in der Freddy-Fischer-Stiftung, der ja insbesondere die Jugendlichen am Herzen liegen. Und die nutzen vermehrt dieses Medium.

Dankbar sind wir auch allen Menschen, die aus Anlässen wie einem Geburtstag, der silbernen Hochzeit oder einem Trauerfall an uns denken und um Spenden zu unseren Gunsten bitten.

Die Telefonseelsorge ist ja ein Angebot der großen christlichen Kirchen. Die finanzieren den Laden mit Kirchensteuermitteln. Wozu braucht es da noch einen Förderverein?

Hier hilft der Blick in die Vergangenheit. Es zeichnete sich ab, dass die Kirchensteuereinnahmen zurückgehen würden. Das war der Grund, weshalb wir vorausschauend den Förderverein gegründet haben, um gewappnet zu sein. Und in der Tat wurden dann im Jahr 2000 vom evangelischen Stadtkirchenverband Kürzungen umgesetzt. Da waren wir zur Stelle und konnten das eine oder andere finanzieren, was sonst dem Rotstift zum Opfer gefallen wäre.

Alle Spenden sind willkommen, alle Spender sind toll. Gibst du uns bitte drei Beispiele für besonderes Engagement?

Ich möchte gar nicht einzelne Menschen oder Unternehmen nennen. Sie sind auf unserer Homepage zu finden. Und die Spannweite ist enorm: Von 5,11 Euro monatlich bis zu 1.500 Euro jährlich ist alles dabei. Aber es gab auch Einzelspenden oder z. B. Benefizkonzerte. Da denke ich gerne an die Harfenistin Elena Jansen zurück oder auch an das Vocalensemble Victor Gerassimez, das immer wieder für uns in Essen, aber auch in Gelsenkirchen und Gladbeck konzertiert hat.

Das zurückliegende Jahr brachte ja besondere Herausforderungen mit sich. Da ist die Pandemie und da ist die Aufgabe, in Zeiten von Kontaktverboten das Zusammenwachsen der ökumenischen Telefonseelsorge zu unterstützen. Wie hast du das erlebt?

Es scheint ein bisschen paradox. Ich habe das Gefühl, dass die Pandemie das ökumenische Zusammenwachsen auf eine andere Weise vorangetrieben hat, als geplant. Hätte vielleicht die eine oder der andere sonst an seine evangelische oder katholische „Kultur“ zurückgedacht, so war es jetzt zu organisieren, dass alle Dienste besetzt werden konnten. Da haben die Hauptamtlichen viel geleistet und die Ehrenamtlichen waren zur Stelle. Neue Formen der Supervision mussten erprobt werden.

Wir haben allen Mitarbeitenden Fachliteratur zur Verfügung gestellt und auch bei der technischen Ausstattung geholfen. Und besonders hat allen die Aufmerksamkeit der Politik gutgetan: Der Bundespräsident hat zweimal mit Ruth Belzner, der Leiterin der Würzburger Telefonseelsorge, telefoniert. Und Essens Oberbürgermeister Thomas Kufen hat die Dienststelle besucht und als Geschenk neue Stühle für einen Gruppenraum mitgebracht.

25 Jahre Vorsitzender bei FETS! Da müsste man dir eigentlich einen Orden verleihen. Aber du hast ja schon einen. Stolz darauf?

Stolz bin ich nicht darauf, war aber freudig überrascht. Mit der Verleihung des Bundesverdienstkreuzes 2012 habe ich natürlich nicht gerechnet. Ich fühlte aber nicht nur mich ausgezeichnet, sondern sah mich hier als Vertreter des Vereins und der Mitarbeitenden bei der Telefonseelsorge. Im Anschluss daran haben wir dann im Rathaus eine außerordentliche Mitgliederversammlung abgehalten und uns zusammen gefreut. Auch die Einladung zum Neujahrsempfang des Bundespräsidenten ins Schloss Bellevue 2017 empfand ich als Anerkennung des Wirkens der Mitglieder von FETS und der Telefonseelsorge.

Eigentlich bist du mit 77 Jahren ja noch viel zu jung, um den Vorsitz weiterzugeben. Trotzdem bereitest du das umsichtig vor. Was wünschst du FETS für die nächsten 25 Jahre?

Ich wünsche mir, dass uns unsere Förderinnen und Förderer treu bleiben, damit wir die Telefonseelsorge weiter unterstützen können. Das Engagement für die Telefonseelsorge ist nicht so richtig werbewirksam, steht nicht so in der Öffentlichkeit, und damit ist es umso anerkannterwerter.

Und besonders dankbar bin ich über die tolle inspirierende Zusammenarbeit mit all den Menschen, die sich in den letzten 25 Jahren im Vorstand und bei der Rechnungsprüfung engagiert haben. Das war eine von gutem Geist getragene Zusammenarbeit. Und ich bin mir sicher, dass das auch in den nächsten Jahren so sein wird.

Lieber Wolfgang, wir danken sehr für das Interview und für die 25 Jahre, in denen du der unermüdliche Motor für unseren Förderverein warst. Bleib bitte noch eine Weile dabei.

Bleib gesund.

Wir danken allen, die durch ihre Texte und Bilder zum Gelingen dieser Festschrift beigetragen haben:

Oberbürgermeister **Thomas Kufen** und **Elisabeth Hartmann** für ihre Grußworte,

Michael Hillenkamp und **Werner Korsten** für ihre Textbeiträge,

Torsten Sträter für die Genehmigung, einen seiner Texte abzdrukken,

Margret Martin für die „Pinselftriche“ und die Entstehungsgeschichte dazu,

Thomas Plabmann für den „Griff zum Telefon“

und der **Funke Mediengruppe** für die Überlassung von Fotos.

Unser besonderer Dank gilt unserer langjährigen Unterstützerin

CP/COMPARTNER für die gelungene Umsetzung der Gedanken und Ideen

und nicht zuletzt der **Sparkasse Essen** für den großzügigen Druckkostenzuschuss.

Wir haben gerne etwas übrig.
Für Menschen mit Sorgen – und
für Menschen, die etwas übrig haben
für Menschen mit Sorgen. Wir freuen
uns, mit der Gestaltung dieser
Festschrift die Arbeit des Fördervereins
Essener TelefonSeelsorge zu
unterstützen.

CP//COMPARTNER
Agentur für Mehrwertkommunikation

Impressum

Verantwortlich:

Förderverein Essener TelefonSeelsorge FETS e.V.
Postfach 10 11 53
45011 Essen
E-Mail: foerderverein@telefonseelsorge-essen.de
www.fets-in-essen.de
September 2021

Der Verein ist im Vereinsregister des Amtsgerichts
Essen unter VR 3784 eingetragen.

Redaktion: FETS e.V., Iris Seemann, Peter Toussaint
Konzept und Gestaltung: CP/COMPARTNER, Essen
Druck: Oberheuser Druckmanufaktur

Der Förderverein der Essener TelefonSeelsorge

unterstützt die Arbeit der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer. Wir finanzieren Seminare und Supervisionen. Darüber hinaus bezuschussen wir die Teilnahme an nationalen und internationalen Fachkongressen.

Für Menschen in akuten Problemsituationen ist die TelefonSeelsorge 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr erreichbar.



Telefonseelsorge

0800/111 0 111 • 0800/111 0 222



Mail- und Chat-Seelsorge

online.telefonseelsorge.de

Wenn Sie Fragen zur Arbeit des Fördervereins, Tipps oder Anregungen haben, erreichen Sie uns unter:



Postfach

10 11 53 • 45011 Essen



E-Mail

foerderverein@telefonseelsorge-essen.de

Spenden ist möglich unter:

Bank im Bistum Essen:
DE02 3606 0295 0013 4630 18

KD-Bank eG für Kirche und Diakonie:
DE15 3506 0190 1012 0920 12

Mehr Infos gibt es auf
www.fets-in-essen.de

