

A man in silhouette stands on a high-rise balcony, looking out over a city at sunset. The sky is filled with soft, golden light and scattered clouds. In the foreground, a large, cylindrical glass skyscraper reflects the sunset. To the left, another tall, dark building stands against the cityscape. The overall mood is contemplative and serene.

Peter Rottländer

Der Frankfurter Notruf

Krisen- und Lebensberatungsstelle. Offene Tür. Telefonseelsorge.
Geschichte eines innovativen Beratungsprojektes

Veröffentlicht vom Haus der Volksarbeit,
Eschenheimer Anlage 21, 60318 Frankfurt am Main
April 2008
Copyright © 2008 P. Rottländer, Haus der Volksarbeit,
Frankfurt am Main
Bestellungen unter Tel: 069-1501-108
oder: lebensberatung@hdv-ffm.de
Gestaltung: pukkadesign, Frankfurt am Main
Titelfoto: Peter Rottländer
Druck: Druckerei Hassmüller, Frankfurt am Main
Printed in Germany

HAUS DER
VOLKSARBEIT E.V.  ZENTRUM FÜR BERATUNG,
ERZIEHUNG UND BILDUNG

Das Buch

„Frankfurter Notruf“ - der Name lässt an einen telefonischen Notdienst denken. Tatsächlich verbirgt sich hinter dieser Bezeichnung unter anderem die erste katholische Telefonseelsorgestelle Deutschlands. Aber der Frankfurter Notruf ist viel mehr: er ist eine psychologische Beratungsstelle (für „Krisen- und Lebensberatung“), und er ist eine „Offene Tür“, wo man ohne Anmeldung und Wartezeiten sofort mit einer Beraterin oder einem Berater sprechen kann. Peter Rottländer erzählt die Geschichte dieses innovativen Beratungsprojektes, das vor über 50 Jahren, im Oktober 1957, von einem katholischen Priester gegründet wurde, vielfältige Entwicklungen erlebte und heute einen wichtigen Platz in der psychosozialen Versorgung der Stadt Frankfurt einnimmt. Es ist Teil des (Beratungs-)Zentrums „Haus der Volksarbeit“, wird von der katholischen Kirche getragen, ist aber offen für alle. Ziel der Arbeit ist es, Menschen darin zu unterstützen, den für sie passenden eigenen Weg finden und gehen zu können. Das Buch gewährt Einblicke in die damaligen und heutigen internen Diskussionen, stellt bisher unveröffentlichte Dokumente vor und bietet eine Vielzahl von praktischen Fallbeispielen. Auch Themen wie die politische Aufgabe der Beratungsarbeit und ihre Stellung in der bzw. zur katholischen Kirche werden nicht ausgespart. Für alle, die sich mit dem Thema der psychologischen Beratung befassen oder sich dafür interessieren, ist dieses Buch eine Fundgrube an Anregungen und Impulsen.

Der Autor

Dr. Peter Rottländer, geboren 1953 in Gummersbach, Dipl. Ehe-, Familien- und Lebensberater, leitet seit 2002 den „Frankfurter Notruf“, die Krisen- und Lebensberatungsstelle und die Telefonseelsorge, im Haus der Volksarbeit in Frankfurt am Main. Anschrift: Eschenheimer Anlage 21, 60318 Frankfurt am Main; Email: p.rottlaender@hdv-ffm.de

Peter Rottländer

Der Frankfurter Notruf

Krisen- und Lebensberatungsstelle. Offene Tür. Telefonseelsorge
Geschichte eines innovativen Beratungsprojektes

Inhaltsübersicht

Inhaltsverzeichnis	8
Geleitworte	13
Vorwort	21
1. Tagebuchnotizen September bis November 2007	29
2. Die Anfänge - Notruf, persönliche Beratung und Offene Tür	59
3. Der Beratungsdienst Hauptwache und die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit	85
4. Telefonseelsorge I - Entwicklungslinien	119
5. Telefonseelsorge II - Wie verändert das Telefon als Medium die Kommunikation?	145
6. Die persönliche Beratung: Entstehung und Entwicklungen des beraterisch-therapeutischen Selbstverständnisses	175
7. Theologische Ortsbestimmung: Worin zeigt sich, dass der Notruf eine kirchliche Einrichtung ist?	203
8. Gesellschaftliche Ortsbestimmung: Welche politischen Optionen prägen den Notruf?	225
9. Anmerkungen zu Gegenwart und Zukunft des Frankfurter Notrufs	241
Nachbemerkung	260
Dokumentationsteil	261
Liste der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	313
Literaturverzeichnis	316
Danksagungen	323

Inhaltsverzeichnis

Geleitworte

Reinhold Adrian	13
Hanno Heil	15
Terje Neraal	17

Vorwort

21

1. Tagebuchnotizen September bis November 2007

29

2. Die Anfänge - Notruf, persönliche Beratung und Offene Tür

59

Herausgefordert durch die Anonymität der Großstadt	60
Schaffung einer Kontaktbrücke - die Notruf-Idee	61
Mehrdimensionalität im Gebrauch des Begriffs der Anonymität	63
Funktioniert das Telefon als Vermittler in die Beratung?	66
Behetzte Krisenhilfe und kreative Lebensberatung	68
Der theologisch-kirchliche Ort des Notrufs: Helfen ohne zu „missionieren“...	72
... und in einer ökumenischen Geisteshaltung	73
Ein vergessenes Juwel - die „Offene Tür“ im Haus der Volksarbeit	74
„Weltdienst“ von Anfang an - und bis in die Architektur umgesetzt	76
Der religionssoziologische Ort: Auszug aus dem katholischen Milieu	78
Thesenartige Zusammenfassung	80
Erster Exkurs zur Problematik des Namens	81

3. Der Beratungsdienst Hauptwache und die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit

85

Erste Annäherung - von außen	85
Zweite Annäherung - von innen	87
Keine kirchlichen Erkennungszeichen - und doch ganz „pastoral“	91
Die ersten Erfahrungen des Beratungsdienstes	92
Kleine Zwischenbilanz am Anfang der siebziger Jahre	95
Ein Blick auf die weitere Entwicklung des Beratungsdienst	
Hauptwache	97
Symptom einer (religions)soziologisch veränderten Situation:	
Die Gründung des katholischen Kirchenladens 1992	98
Alltag im Beratungsdienst Hauptwache	104

Renovierung und Schließung	106
Versuch einer Bewertung aus aktueller Perspektive	108
Modifizierte Fortführung des Beratungsdienst Hauptwache:	
Die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit	111
Subjektiver Versuch eines Vergleichs	115
Zweiter Exkurs zur Problematik des Namens	116

4. Telefonseelsorge I - Entwicklungslinien

119

Konzept der „ersten Stunde“	120
Anruferprofil I: 1963	121
Das Telefon als „Kontaktbrücke“ - nicht nur in Frankfurt	124
Das Telefon als Beratungsmedium - neue Herausforderungen und eine psychoanalytische Perspektive	125
Bedenken - einige irritierende Erfahrungen nach 25 Jahren	127
Anruferprofil II: 1977 - 1993	131
Innovation: Die Einführung von ehrenamtlicher Mitarbeit	134
Technologische Neuerungen - Die Telefonseelsorge unter Druck	137
Anruferprofil III: 2007	140

5. Telefonseelsorge II - Wie verändert das Telefon als Medium die Kommunikation?

145

Hypothese: Das Telefon als Medium prägt die Inhalte der Kommunikation	147
Alltagserfahrungen	148
Telefonkontakt als Enthemmung und zugleich Entsinnlichung von Kommunikation	151
Telefonische Beratung - Chancen und Aporien im Umgang mit der Regression	154
Telefonkontakt - das Ausleben aggressiver Gefühle	156
Entortung sowie Beratung aus der Defensive	157
Neuere Entwicklungen und das spezifische Angebot der Telefonseelsorge im Licht der vorgestellten Analysen	160
Konsequenzen im Blick auf den Notruf	161
Überlegungen zu einem anderen Umgang mit den Daueranrufern	165
Die Notwendigkeit eines kooperativen Konzeptes	169
Dritter Exkurs zur Problematik des Namens	173

6. Die persönliche Beratung: Entstehung und Entwicklungen des beraterisch-therapeutischen Selbstverständnisses	175
6.1 Von den Anfängen bis in die Gegenwart	175
Die Anfänge: Klare, wegweisende Vorstellungen	175
Herausbildung eines therapeutischen Beratungsverständnisses	177
Pluralität der therapeutischen Ansätze und erfahrungsgeleitete Zusammenarbeit	179
Das Gemeinsame in individueller Pluralität - Versuch einer Skizze der gemeinsamen therapeutischen Grundhaltung	182
6.2 Woher kommt und was meint „Krisen- und Lebensberatung“?	187
Von der „Beratung im Sprechzimmer“ zur „Krisen- und Lebensberatung“	187
Exkurs: Verhältnisbestimmung zur krankenkassenfinanzierten Psychotherapie	191
6.3 Zwischenruf zum Thema Wirkungs- und Erfolgserfassung	193
Konjunktur des Wirkungsthemas	193
Eine offene ex-post-Wirkungsanalyse	195
Das Thema der Unvergleichbarkeit jedes einzelnen Lebens	197
Das Problem der Multikausalität bzw. Komplexität	198
Die „Subversivität“ des Veränderungsprozesses	199
Bilanzierende Überlegungen	200
6.4 Knapper Rückblick	202
7. Theologische Ortsbestimmung: Worin zeigt sich, dass der Notruf eine kirchliche Einrichtung ist?	203
Die theologische Verortung in den Anfängen	203
Absichtslose Hilfe - was ist gemeint?	204
Absichtslosigkeit als Spiritualität	207
Neutestamentliche Vergewisserung	210
Ein Charisma neben anderen	212
Ein säkularer Ort in der Kirche	213
Innerkirchliche Vernetzung	215
Theologische Unterstützung	215
Kritischer Blick auf die Ökonomisierung des kirchlichen Selbstverständnisses	218

Zwischenbilanz - eine zweifache Antwort	220
Spezifisch „seelsorgerliche“ Elemente in der therapeutischen Haltung im Notruf	221
Drei Antworten und Fortführung	223
8. Gesellschaftliche Ortsbestimmung: Welche politischen Optionen prägen den Notruf?	225
Gesund- und krankmachende Gesellschaft? Eine Episode aus der Offenen Sprechstunde	225
Herkunft: Sozialkatholizismus und „Option für die Armen“	228
Kostenfreiheit der Beratung und Barrierefreiheit des Zugangs	231
Schaffung von Räumen, die der ökonomischen Zweckrationalisierung von Beratung entzogen sind	232
Gesellschaftskritische Potentiale von Beratung und Therapie - die Perspektive von Karl Pehl	234
Zwischen Anpassung und Selbstfindung: Eine Fallvignette von Erich Fromm	235
Zusammenfassung	238
9. Anmerkungen zu Gegenwart und Zukunft des Frankfurter Notrufs	241
Offene Tür Krisen- und Lebensberatung	241
Telefonseelsorge	243
Beratungszentrum Haus der Volksarbeit	244
City-Pastoral - der stadtkirchliche Verbund	245
Ökumene	246
Mitten in Frankfurt - aktuelle Herausforderungen	247
Konkrete Ideen zur Weiterentwicklung des Notrufs	249
Dank ans Bistum Limburg	252
Vierter und letzter Exkurs zur Problematik des Namens	253
Steckbrief des Frankfurter Notrufs zum Stichtag 1. 1. 2008	255
Nachbemerkung	260

Dokumentationsteil	261
Tagebuch Karl Pehl 1957	263
Tagebuch Karl Pehl 1960	276
Lexikonartikel Offene Tür 1962	289
Karl Pehl zum Haus der Volksarbeit 1963	291
Lexikonartikel Telefonseelsorge 1964	298
Porträt Karl Pehl 1964	300
Memorandum 1969	302
Positionspapier Beratungsdienst Hauptwache 1972	306
Selbstverständnispapier 1991	310
Liste der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	313
Literaturverzeichnis	316
Danksagungen	323

Ganz für die Menschen da sein

Geleitwort von Reinhold Adrian, Vorsitzender des Vorstands
des Haus der Volksarbeit e.V.

Um die Gegenwart zu verstehen, ist es ausgesprochen hilf- und aufschlussreich, einen Blick in die Vergangenheit zu werfen. Das gilt nicht nur für den einzelnen Menschen, sondern auch für Institutionen wie zum Beispiel den Frankfurter Notruf, dem das vorliegende Buch gewidmet ist. Peter Rottländer vermittelt darin ein lebendiges Bild von der Entstehungsgeschichte und heutigen Gestalt dieser für das Haus der Volksarbeit so charakteristischen Einrichtung. Beim Lesen stand mir ganz besonders die Gestalt von Pfarrer Karl Pehl sehr lebendig vor Augen. Dieser „charismatische“ Priester brachte bereits eine Menge verarbeiteter Erfahrungen mit, als er den Notruf 1957 gründete - er war Jugendseelsorger, im und nach dem Zweiten Weltkrieg, hatte unmittelbar nach dem Krieg die eindrucklichen Theaterstücke auf dem vom Trümmerschutt umgebenen Römerberg organisiert und gleichzeitig mit der katholischen Volksarbeit Initiativen zur Linderung der schlimmsten materiellen Nöte entwickelt.

Pehl zeichnete eine enorme Hellsichtigkeit in der Gesellschaftsanalyse aus. So erkannte er frühzeitig die neu heraufziehenden Gefahren einer immer anonymer werdenden Großstadtgemeinschaft und des darin gleichsam unsichtbar werdenden seelischen Elends vieler Menschen. Mit dem Notruf als einer Telefonbereitschaft, die als eine Kontaktbrücke ins persönliche Gespräch diente, antwortete er auf diese Herausforderungen ebenso wie mit der Einrichtung einer „Offenen Tür“ im Haus der Volksarbeit und -später - der Gründung des Beratungsdienst Hauptwache als einem Beratungsangebot an

einer Stelle, wo die Menschen sich ohnehin aufhalten. Heute bin ich sehr froh, dass Anliegen und Angebot des Beratungsdienstes nach dessen Schließung in der Offenen Sprechstunde des Notrufs eine erfolgreiche Fortsetzung gefunden haben.

Für den Notruf wurde kennzeichnend, was auch Karl Pehl als Person geprägt hat: Es geht darum, ganz für die Menschen da zu sein. Nichts ist wichtiger. Bei dem Priester Karl Pehl entsprang dies einer religiösen Grundhaltung, die im vorliegenden Buch treffend nachgezeichnet wird. Er verfolgte stets die neuen theologischen Entwicklungen und schätzte Autoren, deren Anliegen ein offen in „die Welt“ gehendes Christentum war. Von Anfang an war ihm aber auch klar, dass eine gute Beratungsarbeit psychologische Kompetenz braucht. So scharte er die entsprechenden Fachleute um sich und begann auch selbst, sich in psychologische Literatur einzuarbeiten. In gemeinsamen Urlaubszeiten konnte ich ihn oft als einen ebenso begeisterten wie begeisternden Leser erleben, der uns immer wieder auf interessante neue Literatur verwies.

Festgehalten hat er stets an dem Konzept, dass der Notruf wie das ganze Haus der Volksarbeit ihre Kirchlichkeit nicht vor sich her tragen, sondern bis hin zum Namen eine „Weltlichkeit“ zeigen sollen, die einladend für die Menschen ist und worin die „Absichtslosigkeit“ des Dienstes zum Ausdruck kommt.

Das vorliegende Buch bietet eine genaue Beschreibung der Entwicklungen in den verschiedenen Aufgabenfeldern des Notrufs und macht auch deutlich, an welchen Stellen neue Herausforderungen aufgetreten sind und neue Lösungen gesucht werden müssen. Ich bin Peter Rottländer sehr dankbar, dass es nun eine solche Darstellung von Entstehung und Bedeutung des Notrufs gibt.

Dem Buch wünsche ich viele Leserinnen und Leser und allen Menschen dieser Stadt und Region, dass sie dieses „Angebot Hoffnung“ weiterhin schätzen und nutzen.

„Gratuité“

Geleitwort von Hanno Heil, Ordinariatsrat, Dezernent für Caritas
im Bischöflichen Ordinariat Limburg

Es gibt in der Caritas eine gewisse Grenze zwischen den Diensten und Einrichtungen, die sich mit körperlichen und sozialen Nöten und denen, die sich mit psychischen Nöten befassen. Letztere haben innerhalb der Caritas bisweilen den Eindruck, dass sie nicht zum Kern der Hilfeangebote gehören. Zum einen hängt ihnen der Ruf an, dass Sie auch für Klienten arbeiten, die - zur Mittelklasse gehörend - eigentlich gar nicht arm sind. Zum anderen fallen die Hilfeleistungen für psychische Nöte aus dem „Geschäft“ der Caritas insofern heraus, weil sie nicht wie die Pflege, die Behinderten- und Jugendhilfe und andere Dienste durch entsprechende gesetzliche Regelungen „ausfinanziert“ sind.

Ein weiteres kommt hinzu. Das Wort „psychologisch“ verweist auf die Nähe zur „Seel“-Sorge. Sind diese Dienste dann nicht viel eher im Bereich der Seelsorgeämter, der Ordinariate zu organisieren? Ein Blick in die deutschen Diözesen zeigt, dass es tatsächlich eine große Variationsbreite in der Organisation der psychologischen Beratungsdienste gibt.

Die Organisation der katholischen Telefonseelsorge in Frankfurt ist dafür typisch. Angesiedelt bei einem korporativen Mitglied des Stadtcaritasverbandes, dem Haus der Volksarbeit e.V., der wiederum traditionell eng mit der Stadt- und Bistumskirche verbunden ist, markiert auch sie diese Existenz im Zwischenraum.

Diese Struktur hat nun seit 50 Jahren nachhaltig einen Dienst getragen, der sowohl Caritas als auch Seelsorge ist. Caritas ist dieser

Dienst, weil er unabhängig von Glaube, Herkunft und Finanzkraft jedem mit psychischen Nöten Beladenen offen steht. Seelsorge ist dieser Dienst, weil er aus dem christlichen Glauben gewachsen ist, dass jeder Mensch ein einmalig von Gott geschaffenes und beseeltes Subjekt ist.

Das sind beides gute Gründe dafür, dass Kirche sich diesen Dienst etwas kosten lässt, auch wenn er von Anfang an nie darauf ausgelegt war, Mitglieder zu halten oder zu gewinnen.

„Gratuité“ - dieses schöne französische Wort, das eine Haltung der Freigiebigkeit, des Schenkens und der Absichtslosigkeit beschreibt, passt sehr gut zu diesem Dienst.

In einer Welt, in der fast alle Werte in Zahlen ausgedrückt werden müssen, sind Not-Dienste für die die Betroffenen nicht zahlen müssen, um so wertvoller. Angesichts wachsender materieller und seelischer Nöte sind die Rund-um-die-Uhr Bereitschaft am Telefon und die Offene Sprechstunde der Krisen- und Lebensberatung ein kostbarer Teil der psychosozialen Versorgung.

Deshalb sei an dieser Stelle seitens des Bistums ein deutlicher Dank gesagt an alle, die diese „Gratuité“ ermöglichen: die Kirchensteuerzahler, die Spender und die Deutsche Telekom, die durch ihre finanziellen Beiträge dieses Angebot aufrechterhalten. Ein besonderer Dank gilt den ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die diese Haltung der offenen Anteilnahme an den Sorgen und Nöten der Menschen täglich leben und anbieten. Und nicht vergessen sei der ehrenamtliche Vorstand des Haus des Volksarbeit e.V., der diesen Dienst seit 50 Jahren verantwortet.

Niedrigschwellige therapeutische Arbeit

Geleitwort von Terje Neraal,
Dr. med, Psychoanalytiker und Supervisor des Notrufs,
Wettenberg

Durch meine Tätigkeit als Supervisor des Teams der Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit habe ich seit Januar 2006 die Beratungsarbeit der Teammitglieder begleitet - und kennen und schätzen gelernt. Als ich von Peter Rottländer gefragt wurde, ob ich ein Geleitwort für sein hier vorgelegtes Buch schreiben möchte, habe ich mich über das in mich gesetzte Vertrauen sehr gefreut.

Kurz zu meiner eigenen Person: Ich bin in Oslo in Norwegen geboren, habe in Hamburg Medizin studiert und bin 1973 nach einer Facharzt-Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychiatrie in Malmö in Schweden nach Giessen gekommen, um eine Stelle im von Horst-Eberhard Richter geleiteten Zentrum für Psychosomatische Medizin der Justus-Liebig Universität Giessen anzutreten.

Bei der Lektüre des hier vorliegenden Buches fühlte ich mich zurückversetzt in die Atmosphäre der siebziger Jahre. Ich war nach Giessen gekommen - eine Stadt, an der man als Norweger auf dem Weg nach Süden achtlos vorbeifährt -, weil mich als Kinderpsychiater die psychotherapeutische Arbeit mit Familien interessierte. Auch die Chance, in Giessen eine psychoanalytische Weiterbildung zu absolvieren, war für mich wichtig. Wichtig war für mich aber auch das sozialpolitische Engagement von Horst-Eberhard Richter in der Obdachlosensiedlung Eulenkopf. Dort engagierten sich Studenten zusammen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Klinik in der Betreuungs- und Beratungsarbeit mit sozial benachteiligten Familien. Diese Arbeit wurde vom Anfang an als eine *partnerschaftliche*

Zusammenarbeit mit den Bewohnern verstanden. Das Aufsuchen dieser in beengten Wohnungen und ohne ausreichende sanitäre Anlagen lebenden Menschen, die sich weder als Klienten, geschweige denn als Patienten verstanden, war geprägt von Respekt und der Bemühung, sie aus einer oft als lethargisch erlebten Passivität heraus zu bringen. Oder anders formuliert: zu versuchen, das eigene Engagement der Initiativgruppe ansteckend und ermutigend auf die Bewohner zu „übertragen“.

Warum fällt mir diese durchaus als Pionier-Arbeit zu bezeichnende Arbeit mit in einer ghetto-ähnlichen Siedlung lebenden Bewohnern ein, wenn ich die hier von Peter Rottländer nachgezeichnete Gründung des „Frankfurter Notruf“ lese? Weil die vielen Zitate vom „Gründungsvater“ Karl Pehl in diesem Buch auf beeindruckende Weise eine ähnlich respektvolle und engagierte Haltung gegenüber in Not geratenen Menschen bezeugen. Sie zeigen auch die Bemühung, gerade Menschen, die sich schwer tun mit dem Aufsuchen von „professionellen Dienststellen“, entgegen kommen zu wollen durch ein niedrigschwelliges Beratungsangebot - am Telefon oder persönlich in den Räumen des „Haus der Volksarbeit“.

Beim Lesen des hier vorgelegten Manuskriptes hat mich die Beschreibung der Telefonseelsorge beeindruckt, bei der die Bedeutung des Mediums „Telefon“ sowie das Problem der sog. „Daueranrufer“ differenziert analysiert und diskutiert wird.

Peter Rottländer schreibt: „Irgendetwas ist anders in der Telefonseelsorge-Beratung, das ist immer wieder ein Thema im kollegialen Austausch, und es ist gar nicht so einfach, den Unterschied genau zu beschreiben. Nach dem Telefondienst fühlt man sich im Vergleich zur persönlichen Beratung oft ärgerlich, ausgenutzt, unzufrieden, auch ausgeliefert, manchmal unzulänglich - kurzum, es findet viel weniger eine Begegnung statt und viel mehr ein Beladen- und Belastetwerden“. Ich denke, wenn man in einem ersten Schritt diese im Berater zurückbleibenden Gefühle als Gegenübertragungs-Re-

aktionen begreift, sagen sie etwas darüber aus, wie sich auch die Anrufer fühlen mögen. Peter Rottländer geht aber darüber hinaus der weitergehenden Frage nach, wie die Berater sich vor dem Gefühl benutzt, ja sogar ausgenutzt zu werden, schützen können. Er beschreibt die oft unstillbare regressive Bedürftigkeit der „Daueranrufer“, die auch zu manipulativen Strategien greifen, in der verzweifelten und meist vergeblichen Hoffnung „gesättigt“ zu werden. Und er entwickelt Ideen, wie das oft durchaus vorhandene, aber manchmal verschwiegene Netzwerk, in das der Klient eingebunden ist, mit einbezogen werden kann - auch um die Last auf mehrere Schultern zu verteilen. Aber vor allem, um die vergeblichen Entlastungsversuche der Klienten durch die Inanspruchnahme von möglichst vielen Beratern, die nichts von einander wissen, einzudämmen.

Die Tendenz andere Menschen manipulieren zu müssen, um etwas von ihnen zu bekommen, ist nicht angeboren. Vielmehr beruhen solche Tendenzen darauf, dass die Hilfesuchenden selbst die Erfahrung gemacht haben, manipulativ ge- oder missbraucht worden zu sein. Deshalb können sie sich nicht vorstellen, dass für sie etwas „herauspringen“ könnte, ohne den Anderen durch Schuldgefühle oder Angstmachen zu nötigen.

Wenn es hier also auch um so etwas wie die Errichtung eines Arbeitsbündnisses in der Telefonseelsorge geht, so ist dieser Schritt in der Krisen- und Lebensberatung nicht weniger wichtig.

Gerade aktuell ist folgende Frage in der Supervision mit dem Beratungsteam aufgetaucht: Wie kann man verhindern, dass ein Klient nach dem ersten Beratungsgespräch dem nächsten vereinbarten Termin, ohne abzusagen, fernbleibt? Die Berater fühlen sich dadurch entwertet und ärgern sich über die Leerzeit, in der sie untätig auf die Klienten warten müssen.

Ich denke, dass es gerade bei einem niedrigschwelligen Beratungsangebot à la „Offene Tür“ ganz besonders wichtig ist, das Arbeitsbündnis mit dem Klienten so früh wie möglich zu klären. Ich kann

mich gut daran erinnern, wie schwer mir dieser wichtige Schritt in der eigenen Beratungsarbeit gefallen ist - und zwar aus Angst, es könnte dabei herauskommen, dass der Patient mit dem Gespräch, also mit mir, nicht zufrieden gewesen ist.

Sich dafür am Ende des ersten Gespräches genügend Zeit zu nehmen, kann helfen, die Quote der „Fernbleiber“ zu senken. Dabei müssen auch Ambivalenzen des Klienten offen angesprochen werden, die oft mit der Angst vor der Entwicklung einer Abhängigkeit vom Berater zu tun haben. Und diese Angst wird umso eher aufkommen, je befriedigender das Gespräch verlaufen ist!

Gerade bei niedrighschwelligem Beratungsangeboten ist es wichtig, immer neu in Kontakt zu bleiben mit den Bedürfnissen des Klienten - mit einem „modernen“ Begriff gesagt: die Beratungsarbeit „need-adapted“ auszurichten. Und gleichzeitig gilt es, darauf zu achten, sich als Berater oder Beraterin nicht missbrauchen zu lassen.

Vorwort

Das vorliegende Buch erzählt die Geschichte einer untypischen Beratungsstelle. Dass sie sich nicht recht in die gängigen Schemata einfügen lässt, zeigt sich schon in der Vielzahl von Bezeichnungen, die alle zutreffend sind, aber meist nur Teilaspekte erfassen: Krisen- und Lebensberatungsstelle, Telefonseelsorge, Offene Tür, Beratungsdienst (Hauptwache), Offene Sprechstunde, Frankfurter Notruf. Letzteres ist die Bezeichnung aus den Anfängen, und sie werde ich in diesem Buch, das eine historische Vergewisserung vornimmt, als Beschreibung des Ganzen verwenden.

Der Frankfurter Notruf ist eine *integrierte Beratungsstelle*, die in sich drei Funktionen verbindet: eine „klassische“ psychologische Beratungsstelle, eine „Offene Tür“ mit einer fünfständigen täglichen Öffnungszeit und Präsenzdiensten der Beraterinnen und Berater sowie eine 24stündige „lückenlose“ Telefonbereitschaft, die Katholische Telefonseelsorge Frankfurt am Main (in der die Hälfte der Dienstzeiten von Ehrenamtlichen übernommen wird).

Wie es zu genau diesen drei Aufgabenbereichen gekommen ist, welche Entwicklungen darin jeweils stattgefunden haben und wie sich das auf die heutige Struktur des Miteinanders auswirkt, beschreibe ich in diesem Buch. Es enthält dadurch Beiträge zur psychologischen Beratungsarbeit, zum Konzept einer „Offenen Tür“ und zur Telefonseelsorge.

Ein weiteres Merkmal dieser Beratungsstelle liegt in ihrem spezifischen *Selbstverständnis*: Sie ist da für alle Menschen, ganz gleich

welche (psychischen) Probleme sie belasten, ganz gleich welcher Kultur, Religion oder Weltanschauung sie sich zugehörig fühlen, und es geht einzig darum, diesen Menschen zu helfen, ihren eigenen Weg zu finden. Dazu wird großer Wert auf eine solide und seriöse beraterisch-therapeutische Fachkompetenz gelegt. Gleichzeitig ist der Frankfurter Notruf eine Einrichtung der katholischen Kirche, wird von ihr finanziert. Diese Kirchlichkeit wird aber nicht hervorgehoben, denn die Beratung soll „absichtslos“, ganz auf die Menschen, die kommen oder anrufen, ausgerichtet sein. Auch dazu mehr und Genaueres im weiteren Verlauf des Buches.

Zum Dritten ist der Frankfurter Notruf Teil eines (Beratungs-) Zentrums, des „*Haus der Volksarbeit*“, das aus den Nachkriegsinitiativen der „katholischen Volksarbeit“ hervorgegangen ist. Damit steht die Arbeit in spezifischen Kooperationszusammenhängen und einer bestimmten politischen Tradition, wovon ebenfalls gesprochen werden wird.

Das umfangreiche Material habe ich in folgender Weise gegliedert:

Im *ersten Kapitel* wird in der Form von Tagebuchnotizen aus dem Jahr 2007 ein Einblick in die konkrete Arbeit in ihren verschiedenen Facetten geboten. Dieses Kapitel mag es erleichtern, eine klarere Vorstellung von dem zu gewinnen, wie es im Notruf aktuell zugeht.

Im *zweiten Kapitel* beschreibe ich die Anfänge und damit die grundlegenden Intuitionen und Konzeptideen des Notrufs.

Das *dritte Kapitel* widmet sich einer zweiten Initiative in „Notruf-Logik“, dem ökumenischen „Beratungsdienst Hauptwache“, der im Jahr 1968 eröffnet und 2004 geschlossen wurde. Er wird in modifizierter Form in der „Offenen Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“ fortgeführt, die ebenfalls in diesem Kapitel vorgestellt wird.

Kapitel vier und fünf widmen sich der Telefonseelsorge. Kapitel vier zeichnet die geschichtliche Entwicklung der (katholischen) Frankfurter Stelle in einigen Schlaglichtern nach. Kapitel fünf be-

handelt die Frage, welche Veränderungen in der Kommunikation durch das Medium Telefon erzeugt werden - es sind keine geringen! -, welche Konsequenzen das für die Idee einer Beratung am Telefon hat und wie mit Anrufergruppen umgegangen werden kann, die von der spezifischen Form der telefonischen Kommunikation besonders angezogen werden.

Kapitel sechs behandelt das Thema der persönlichen Beratung und darin besonders die Entwicklungen im beraterisch-therapeutischen Selbstverständnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Notrufs, ein Selbstverständnis, das aktuell vor der Herausforderung steht, konstruktiv mit einer gewissen Pluralität der therapeutischen Arbeitsweisen umzugehen.

Kapitel sieben beschäftigt sich mit dem theologisch-kirchlichen Selbstverständnis des Notrufs, darin besonders mit dem Zentralbegriff der „Absichtslosigkeit“. Es wird zu zeigen versucht, wie das scheinbar Widersprüchliche - ein „weltlicher“ Ort in der Kirche zu sein - produktiv gelebt werden kann.

Kapitel acht widmet sich dem Thema einer politischen Ortsbestimmung des Notrufs. Dazu kann einerseits auf die soziale Herkunft der Stelle und andererseits auf einige Diskussionen der letzten Jahrzehnte um diese Fragen zurückgegriffen werden.

Kapitel neun schließlich wirft einen Blick auf die Gegenwart und nähere Zukunft des Notrufs, schließt damit gewissermaßen den Kreis zum ersten Kapitel, hier aber in der Form einer Strukturbeschreibung, verbunden mit einigen wenigen inhaltlichen Skizzen.

Im *Dokumentationsteil* werden einige Texte aus der Geschichte des Notrufs wiedergegeben. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf Texten aus den Anfängen und solchen von Karl Pehl, dem „Gründer“ des Notrufs. Ich glaube, dass diese Texte einen sehr authentischen, „unmittelbaren“ Eindruck von den damaligen Ideen und praktischen Arbeitsweisen zu vermitteln in der Lage sind.

Da ich mir gut vorstellen kann, dass viele Leser nur das eine oder andere interessiert, folgt der Inhaltsübersicht ein *ausführliches Inhaltsverzeichnis*, in dem alle Zwischenüberschriften wiedergegeben sind, was die spezielle Suche hoffentlich etwas erleichtert.

In aller Kürze möchte ich noch einige notwendige *Vorbemerkungen* anfügen:

Der *Stil* in diesem Buch wechselt zum einen zwischen Erzählung und Diskurs, was die zweifache Intention abbildet: Ich möchte die Geschichte des Notrufs erzählen und Beiträge zu den Fachdebatten an den Stellen liefern, an denen die betreffenden Themen auftauchen. Zum anderen wechselt der Stil zwischen einer Beschreibung „von außen“ und einem Bericht „von innen“, was damit zu tun hat, dass ich einerseits eine kritische Distanz einzunehmen versuche, aus der ich „auf“ den Notruf blicken kann und andererseits als aktueller Mitarbeiter natürlich „mittendrin“ bin und vom „wir“ und „uns“ spreche. Beobachter- und Beteiligtenperspektive wechseln, vermutlich unter dem Strich etwas zu sehr zugunsten der zweiten.

Es gibt eine Vielzahl von *Begriffen* in diesem Buch, die im allgemeinen Sprachgebrauch ein weites Spektrum von Bedeutungen abdecken und insofern sehr leicht Anlass für Missverständnisse sein können. Für einige dieser Begriffe bzw. Begriffsfelder möchte ich zumindest auf diese Problematik hinweisen und deren Gebrauch in diesem Buch kurz erläutern:

1. *Beratung, psychologische Beratung, Psychotherapie*: Wenn ich von Beratung spreche, ist immer die „Einschränkung“ psychologische Beratung gemeint (im Unterschied zum Beispiel zur Schuldnerberatung, Verbraucherberatung, Anlageberatung... usw.). Die Verhältnisbestimmung zur Psychotherapie verstehe ich im Sinne der Beratungsdefinition des „Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF 2001). Dort heißt es in den „Fachlichen Standards für die Ehe-, Familien- und Lebensberatung“, dass Be-

ratung eine Art „Plattform“ verschiedener psychologischer Verfahren sei, zu denen auch die psychologische Psychotherapie gehören könne. Beratung ist nicht getrennt von der Psychotherapie verstanden, sondern als ein umfassender Begriff, der auch Psychotherapie mit einschließt bzw. einschließen kann. Von diesem Verständnis her spreche ich hier sowohl von Beratung als auch von Therapie, ohne die umfassende kontroverse Diskussion zu diesem Thema aufzugreifen.

2. *Seelsorge, Pastoral, Diakonie, Mission*: Hier ist die Unterschiedlichkeit der Verständnisse sehr groß, und so manche Diskussion lebt davon, dass die jeweiligen Vorverständnisse nicht aufgedeckt werden. Ich glaube, dass diese Begriffe nicht klar voneinander abgegrenzt werden können, insbesondere dann nicht, wenn man die alltagssprachliche Verwendung mit in die Überlegungen einbezieht. Auch „Brückenbegriffe“ wie „Sozialpastoral“, diakonale Pastoral usw. deuten in diese Richtung. Ich glaube, dass es am angemessensten ist, sich diese Begriffe wie Kreise vorzustellen, die sich unterschiedlich weit aber alle zumindest etwas überlappen. Danach gibt es Schnittflächen, auf denen die verschiedenen Worte das Gleiche bezeichnen, und es gibt Flächen, die einen nur zu diesem Begriff passenden Bereich markieren. Wieweit die Überlappungen im einzelnen reichen, ist natürlich umstritten. Im Blick auf den Notruf und die Argumentation in diesem Buch würde ich sagen, dass die Beratung in kirchlicher Perspektive auf der Schnittfläche von Diakonie, Pastoral und Seelsorge angesiedelt werden sollte. Es mag sein, dass auch eine Schnittfläche mit dem Begriff der Mission konstruiert werden kann; gegenüber solchen Versuchen bin ich allerdings eher skeptisch. Entscheidend für den Notruf ist, dass sein Konzept der (kirchlichen) „Absichtslosigkeit“ erhalten bleibt. Genauer wird dies im Kapitel 7 über die theologische Ortsbestimmung diskutiert.

3. *Patient/in, Ratsuchende/r, Klient/in, Hilfesuchende/r, Besucher/in*: Wie lautet die angemessene Bezeichnung für die Menschen, die uns aufsuchen? Für alle diese Worte gibt es Argumente dafür

und dagegen. Ich habe mich in diesem Buch, dem Sprachgebrauch im Notruf folgend, für das Wort „Klient/in“ als durchgängige Bezeichnung entschieden. Es hat nicht die Krankheitsassoziation des Wortes „Patient“. Die Worte „Ratsuchende/r“ und „Hilfesuchende/r“ finde ich zu enggeführt, und ich glaube, dass Klienten in längeren Beratungsprozessen sich nur ungern selbst so beschreiben würden. Von Besuchern spreche ich im Zusammenhang der Offenen Sprechstunde - dieser Begriff passt meines Erachtens für den spontanen Erstbesuch, danach allerdings nicht mehr.

4. *Daueranrufer, Heavy User*: In der Telefonseelsorge ist „Daueranrufer“ der Fachbegriff für Anrufer/innen, die sehr häufig anrufen und in aller Regel unter starken psychischen Störungen leiden. Auf diese Anrufergruppe gehe ich insbesondere in Kapitel 5 über das Telefon als Medium näher ein. Manche lehnen den Begriff „Daueranrufer“ ab, weil er angeblich einen pejorativen Klang habe. Das scheint mir aber mehr ein internes Telefonseelsorge-Thema zu sein. „Externe“ verstehen den Begriff durchwegs als neutral-deskriptiv. Genau so ist er hier gemeint. Das englische Alternativwort von den „heavy users“ entgeht letztlich nicht dem gleichen Verdacht des Pejorativen und scheint mir insofern nicht wirklich eine bessere Alternative zu sein.

Was eine „*gendergerechte Sprache*“ angeht, habe ich mich dafür entschieden, immer einmal die doppelte Nennung (also Beraterinnen und Berater usw.) wie auch die Schrägstrich-Form (Berater/innen) zu benutzen, dies aber nicht permanent, sondern so, dass das Thema - hoffentlich - präsent bleibt, ohne die jeweiligen Argumentationen zu verkomplizieren.

Ein Hinweis noch zur Vertraulichkeit und zum Klientenschutz: Alle in diesem Buch erwähnten Klientengeschichten sind so gestaltet bzw. verändert worden, dass ein Wiedererkennen der betreffenden Personen ausgeschlossen ist.

Das fünfzigjährige Jubiläum des Notrufs war der Anlass, dieses Buch zu schreiben. Es wuchs schnell über den anfangs vorgenommenen Umfang hinaus. Ich hoffe, dass die Leserinnen und Leser - so wie es mir beim Schreiben ergangen ist - die Beschäftigung mit der Geschichte dieses integrierten Beratungsprojektes als anregend und motivierend empfinden.

Frankfurt am Main, den 16. 3. 2008

Peter Rottländer

I

Tagebuchnotizen September bis November 2007

Als Einführung in die Themen dieses Buches möchte ich einige Tagebuchnotizen wiedergeben, die einige Wochen vor und nach dem 1.10.2007, dem 50. Jahrestag der Gründung des Notrufs, entstanden sind. Ausdrücklich weise ich darauf hin, dass alle Daten von Klienten so verändert worden sind, dass ein Wiedererkennen nicht möglich ist.

3. September, 15 Uhr bis 19 Uhr, Offene Sprechstunde.

Es klopft an der Tür, und ein etwa 50jähriger Mann betritt vorsichtig den Raum. Dem leichten Sprachakzent nach scheint er aus Südosteuropa zu kommen. Er arbeitet die Woche über in Frankfurt, hat hier ein Einzimmerappartement. Am Wochenende fährt er zu seiner Frau, die etwa 100 km entfernt in einem Dorf lebt. Dort besitzen sie ein gemeinsames Haus. Vor ein paar Tagen hat er entdeckt, dass seine Frau eine Affäre mit einem gemeinsamen Bekannten hat - und das nicht erst seit kurzem, sondern schon sehr lange. Er fühlt sich gedemütigt, ausgenutzt, er kocht vor Wut. Er hat für die kommende Woche einen Anwaltstermin vereinbart, will die Scheidung. Als eigenen Anteil an dem, was passiert ist, sieht er (momentan), dass er zu vertrauensselig gewesen sei, wohl auch zuviel Rücksicht genommen habe. Er habe sich auf die Arbeit konzentriert, weil beide das Geld dringend brauchen, und er habe das Gefühl gehabt, seine Frau sei ihm dafür dankbar. Am Wochenende erschien ihm die Beziehung als recht intakt - so, wie das nun einmal in einer über 20 Jahre alten

Ehe sei. Er möchte eine Beratung beginnen, um eine Hilfe bei der Bewältigung der Trennung zu haben. Der Schmerz, den er momentan schneidend empfindet, soll so schnell wie möglich weg.

Ich bin mir nicht sicher, ob eine Beraterische Arbeit mit ihm möglich sein wird. Er will sich eher nicht auseinandersetzen, sondern sucht, so scheint es mir, eine Art Arzt, der ihm die unangenehmen Gefühle wegmachen soll. Aber vielleicht öffnet sich etwas, wenn der Zeitpunkt des Schocks weiter entfernt liegt. Wir vereinbaren erst einmal drei Termine, dann werden wir weitersehen.

Während des Gesprächs hatte es an der Tür geklopft, und ich hatte kurz mit einer jungen Frau gesprochen, die sehr labil wirkte. Ich bat sie zu warten (das ist entweder im Wartezimmer möglich oder in der „Cafeteria“, einem größeren Raum mit verschiedenen Sitzgelegenheiten und Lektüreangeboten). Nach dem Gespräch mit dem Mann finde ich sie gedankenversunken in der Cafeteria. Es geht um eine Essstörung und die Frage, ob sie in eine Klinik gehen soll oder nicht. Sie hat große Bedenken. Im Laufe des Gesprächs stellt sich heraus, dass ihre Besorgnis über sich selbst ein hinreichend starkes Motiv sein könnte, um zu einer Klinik Kontakt aufzunehmen. Sie wirkt schließlich entschlossen, nimmt einige Informationen über die für sie infrage kommende Klinik mit, und ich hoffe, dass sie den Weg dorthin gehen wird.

Nach dieser Besucherin ist erst einmal niemand weiteres da. Es ist jetzt 16.45 Uhr. Es waren zwei intensive Gespräche und ich bin froh über die Möglichkeit, etwas durchatmen zu können. Es kommt vor, dass einen ganzen Nachmittag lang niemand kommt - Folge der Offenheit des Angebotes. Oder es ist so dicht, dass man Mühe hat, die verschiedenen Gespräche verarbeiten zu können. Um Viertel nach Fünf betritt eine Frau die Offene Sprechstunde, die, wie sie später erzählt, vor ein paar Monaten 55 Jahre alt geworden ist. Sie lebt seit 10 Jahren getrennt von ihrem Mann, allein, wohingegen er eine neue Beziehung eingegangen ist. Sie haben zwei gemeinsame Töchter,

die inzwischen in Studium bzw. Ausbildung sind und alleine wohnen. Mit einer der beiden Töchter hatten sie große Schwierigkeiten, sie hat eine körperliche Behinderung und brauchte besonders viel Betreuung. Obwohl diese intensive Betreuung vor allem von ihr geleistet wurde, steht diese Tochter nun dem Vater sehr viel näher, was die Mutter mit Bitterkeit erfüllt. Beruflich arbeitet die Besucherin halbtags in einer Bank, aber es wurde ihr schon nahe gelegt, mit einer Abfindung ihr Berufsleben zu beenden. Und dann habe sie noch ein „Hobby“. Sie führe eine lockere Beziehung mit einem etwa gleich alten Mitarbeiter der Bank, der dort sehr gut verdiene. Sie würden zusammen Swinger-Clubs besuchen und sich dort gemeinsam mit anderen amüsieren. Es gebe sogar einen Film, in dem sie vorkomme, erzählt sie lächelnd. In einem der Clubs habe nämlich einmal eine Pornofilmgesellschaft einen „Report“ über diesen Club gedreht und da hätten sie sich fürs Mitmachen gemeldet. Sie erzählt das vorsichtig, etwas verlegen, aber vor allem mit stolz leuchtenden Augen - immer beobachtend, wie ich reagiere.

Anliegen der Besucherin ist es, mit Hilfe einer Beratung ihr Leben zu ordnen, wie sie sagt. Ihre Freunde und Verwandten wissen nichts von der Swinger-Club-Seite, mit ihrem Ex-Mann hat sie innerlich noch lange keinen Frieden geschlossen, beruflich kann sie sich ein Nichtmehrarbeiten kaum vorstellen - ganz abgesehen von den möglichen ökonomischen Problemen. Die Beziehung zu dem Club-Partner ist ihr auch nicht so recht klar, sie fürchtet, ihn mehr zu lieben, als sie sich eingesteht - und als es Stand ihrer „Vereinbarung“ ist. Und dann sei da noch das Thema des Älterwerdens. Wenn sie hin und wieder an den Tod denke, erfülle sie eine panische Angst und sie müsse viel Kraft aufwenden, diese Gedanken wieder zu verscheuchen.

Das ist viel, aber es ist eine gute Startsituation für eine Beratung. Diese Besucherin will etwas klären, sie ist bereit, sich mit sich auseinanderzusetzen, und sie hat ganz offenbar große Potentiale. Es

kann sein, dass viel Aggression und Verzweiflung zum Vorschein kommen werden, aber nach diesem ersten Gespräch habe ich den Eindruck, dass sie damit zurecht kommen wird. Ich freue mich auf die Arbeit mit ihr.

4. September. Tod einer bekannten Unbekannten.

Kapuzinerkloster Frankfurt. Die Mitarbeiter/innen der vier offenen Türen in der Frankfurter City-Pastoral (Kirchenladen, Turmzimmergespräche in Liebfrauen, Beichtpräsenz der Kapuziner und unsere Offene Sprechstunde) gestalten einmal im Jahr ein gemeinsames Treffen mit Artur Diethelm, Direktor der psychiatrischen Klinik „Bamberger Hof“, um über Besucher/Klienten zu sprechen, bei denen der Rat eines Psychiaters wichtig ist. Bevor es losgeht, unterhalte ich mich mit Artur Diethelm, und er kommt auf eine Frau zu sprechen, die eine unserer „Daueranruferinnen“¹ in der Telefonseelsorge ist. Über sie hatten wir mit ihm vor einigen Jahren einmal mit allen Mitarbeiter/innen des Notrufs gesprochen. Sie sei verstorben, sagt er, an einer Leberzirrhose (sie war trockene Alkoholikerin). Ich bin erschrocken, verwirrt - und, um ganz ehrlich zu sein, etwas überrascht vom Gefühl der Trauer, das sich einstellt. Ich kenne sie nur als eine Anruferin, die anonym bleibt, oft kraftvoll schimpft, insbesondere auf die „ganzen Mediziner“, die sich in derben Worten beklagt, dass sie aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr rausgehen könne, die über den Zivi klagt - und manchmal stolz berichtet, dass sie etwas geschafft hat, am PC, trotz veraltetem Prozessor, oder dass sie jemanden angerufen und ihre Meinung gesagt habe, und dass das doch Klasse von ihr sei, oder? Ein solcher Anruf konnte auch nachts kommen. Meistens hatte ich mich von ihr genervt gefühlt,

¹ Zum Begriff der Daueranrufer vgl. das Vorwort.

von ihrer massiven Aggressivität und ihrer fehlenden Gesprächsbereitschaft, und jetzt ist sie weg, und mir tut es leid. Ich beneide Diethelm, der sie persönlich gekannt hat. Ich glaube, dass man einen Menschen dann ganz anders wahrnehmen und wertschätzen kann.

Erinnerung aus der Zukunft: Als ich einige Wochen später bei der nächsten Fortbildung für die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen vom Tod dieser Anruferin berichte, liegt eine ähnliche etwas betretene Stimmung im Raum. Es ist eine eigenartige Geschichte mit den „Daueranrufern“: Sie rufen häufig an, gehören auf ihre oft sperrige Weise zu unserer Stelle, gleichzeitig sind sie uns ganz unbekannt, bauen oftmals keinen persönlichen Telefonkontakt auf, viele behalten nicht einmal unsere Namen und können sie nicht zum letzten Gespräch zuordnen. Und oft wissen wir nicht, ob das, was wir für sie tun, hilfreich ist oder sie von produktiveren Aktivitäten (z.B. Kontaktaufnahme mit leibhaftigen Gegenübern) ablenkt.

In der Gemeindepsychiatrie-Zeitschrift „Treffpunkte“ (4/2007, 30) veröffentlichte Artur Diethelm einen Nachruf, in dem es u.a. heißt: „Frei sein - Netz geknüpft - Ihr Medium die Sprache, geschickt in der Technik, Telefon und PC, stolz als Frau das zu können - selbstständiges Leben organisiert - Idealfall für Persönliches Budget - sie konnte die Hilfen herbeirufen, - als Sozialarbeiterin war sie ihr eigener Case-Manager, - körperlich ein Pflegefall, geistig hochkompetent, eine Heavy-Userin der Hilfesysteme, eine kämpferische Frau, die bis zuletzt ihre Unabhängigkeit bewahrte.“

13. September. Einladende Weltlichkeit.

Besuch einer ehemaligen ehrenamtlichen Mitarbeiterin. Sie erzählt, wie sie rückblickend die Arbeit im Notruf erlebt hat und kommt dabei auch auf den kirchlichen Kontext unserer Arbeit zu sprechen.

Als Kind, sagt sie, sei sie zwar mit Religion und Kirche in Berührung gekommen, habe sich dann aber davon abgewandt. Hier bei uns sei ihr nun eine Atmosphäre begegnet, die sie beeindruckt habe, eine Weite und Offenheit - nicht bei allen, aber doch bei den meisten: So eine „Güte“ und „Menschenfreundlichkeit“, die sie mit dem besten verbinde, was sie sich von Kirche vorstellen könne. Es sei doch eigenartig, dass sie eine positivere Einstellung zur Kirche in einem Umfeld gewonnen habe, in dem praktisch nie explizit davon geredet werde.

18. September. Mobilität und stabilitas loci.

Führung durch das Commerzbank-Hochhaus mit den Kolleginnen und Kollegen der „Offenen Türen“. Sie sind zur Jahrestagung 2007 nach Frankfurt gekommen. Die auf Helligkeit und Durchsichtigkeit angelegte Konstruktion des dreieckigen Hochhauses ist beeindruckend und der Blick aus dem großen Garten auf dem 49. Stockwerk in den Sonnenuntergang über dem Taunus geradezu romantisch. Nebenbei erzählt der Architekt, der die Führung leitet, dass dieses Haus auf eine Lebensdauer von 70 bis 80 Jahren angelegt sei. Ich bin enttäuscht - und frage mich warum. In 70 bis 80 Jahren werde ich ziemlich sicher nicht mehr leben, warum fühle ich mich so desillusioniert? Irgendetwas Wichtiges geht verloren, wenn solche Bauten nur für ein paar Jahrzehnte geplant werden. Ein dominierendes Thema der Gegenwart ist die Mobilität, die immer mehr gesteigerte Mobilität. Viele Menschen, die in die Beratung kommen, leiden unter den Folgen dieser „Mobilisierung“ des gesamten Lebens. In all dieser Bewegung, Veränderung, Vergänglichkeit entsteht eine Sehnsucht nach Stabilität, Sicherheit, Bleibendem. Traditionell symbolisiert sich diese Halt gebende Kontinuität in markanten Gebäuden, errichtet „für die Ewigkeit“. Vermutlich auch deshalb werden die

alten Gebäude so sehr geliebt. Selbst wenn sie lediglich wiederhergestellt sind - wie viele „rekonstruierte“ Bauten in vielen Städten beweisen. Auch in Frankfurt möchten viele die Altstadt wieder aufbauen. Das aktuell verbreitete und geförderte Symbol der Stadt ist aber die Skyline, und in ihr an markanter Stelle das Commerzbank-Hochhaus. Und das ist für gerade mal 70 bis 80 Jahre gedacht! Die Mobilität macht nun auch vor den Immobilien nicht mehr halt.²

Sind es am Ende doch die der ökonomischen Nutzung nicht unterworfenen alten Kirchen(gebäude), die ein Eintauchen in die lange menschliche Geschichte erlauben und mit der Gewissheit, dass sie stehen bleiben, den ersehnten Gegenpol zur totalen Mobilisierung darstellen?

Das ist die äußere, sichtbare Seite. Ich glaube, dass wir mit der Beratung zunehmend an der inneren Seite des Kontrastes zwischen Mobilität und Stabilität arbeiten müssen. Immer mehr Menschen, so scheint es mir, kommen als von der Mobilität durchs Leben getetzte, seelisch atemlos Ratsuchende zu uns, die alles mögliche Unerledigte mitbringen. Sie suchen eine innere Stabilisierung, um eine Art Gleichgewicht zwischen Bewegung und Ruhe zu schaffen. Schwierig ist das auch deshalb, weil der Bewegungsdruck oftmals stark verinnerlicht ist.

Auf dem diesjährigen Treffen der Offenen Türen hier in Frankfurt am Main - diese Treffen sind immer atmosphärisch dichte, muntere und von freundschaftlicher Kollegialität geprägte Begegnungen - ging es u. a. um das Verhältnis von Beratung und Seelsorge. Ich glaube, dass die Offenen Türen, die auf qualifizierte Beraterische Fachlichkeit und die kirchlichen Seelsorgetraditionen zurückgreifen können, hier eine große Chance haben. Einen ruhigen Raum inmitten der rasenden Mobilität anzubieten, ein anderes, entspanntes Zeitre-

² Vielleicht erklärt sich aus der Gegenbewegung zu dieser umfassenden Mobilisierung ein manchmal besonders markant hervorbrechendes Beharren, das z.B. dazu führt, dass das Haus der Volksarbeit noch immer diesen Namen trägt.

giment zu installieren, also schon im Stil zu zeigen, dass hier der Pol innerer Gelassenheit und betont wird, könnte für die Menschen, die uns aufsuchen, therapeutische Qualität haben.

21. September: Daueranrufer beim Bäcker.

Beim Brötchenkauf. Stehtische und Sitzgelegenheiten für Gäste im Raum. Mehrere Besucher sind darunter, die auch Daueranrufer in der Telefonseelsorge sein könnten. Eine von ihnen steht vor der Theke und redet sehr ausführlich mit der Verkäuferin. Stolz erzählt sie, nun endlich einen bestimmten Gang zu einem Amt geschafft zu haben. Die Verkäuferin hört freundlich zu, fragt nach, bestätigt die Kundin. Mir bedeutet sie, dass sie sich gleich um mich kümmern werde. Die Kundin zahlt umständlich, zieht mit ihrem Kaffee zu einem der Tische, erzählt der Verkäuferin dabei laut weiter und verstummt dann. Diese bedient nun mich. Als ich bezahlt habe, wendet sie sich wieder der Kundin von vorhin zu, die mit Freuden das Gespräch fortführt.

Mehr, denke ich auf dem Heimweg, können wir für diese Menschen am Telefon auch nicht tun. Eher weniger, denn dieser persönliche Kontakt ist allemal wichtiger und besser als ein Anruf bei uns. Wie schade, wenn jemand wegen der Möglichkeit, bei uns anrufen zu können, darauf verzichtet, sich zum Bäcker aufzumachen und ein „leibhaftiges“ Schwätzchen zu halten!

1. Oktober: Der Stichtag.

Heute wird der Frankfurter Notruf 50 Jahre alt. Es ist zugleich das Datum der Einführung des neuen Geschäftsführers des Haus der Volksarbeit. Der versammelten Presse überreicht der Vorsitzende

des Vorstands, Reinhold Adrian, eine Presseerklärung zum Jubiläum:

>> Am 1. 10. 2007 jährt sich zum fünfzigsten Mal die Gründung des „Frankfurter Notrufes“, einer Krisen- und Lebens-Beratungsstelle mit einer rund-um-die-Uhr Telefonbereitschaft. 1957 war es die dritte Stelle dieser Art in der Bundesrepublik und die erste in katholischer Trägerschaft.

Dieses telefonische Beratungsangebot, das später „Telefonseelsorge“ genannt werden sollte, steht allen Menschen offen, die eine akute Problematik zunächst fernmündlich besprechen wollen.

Es war und ist erwünscht, den begonnenen Kontakt im persönlichen, vertraulichen Gespräch fortzusetzen. Am 10. Oktober 1957 notierte der Gründer des Notrufs, Pfarrer Karl Pehl: „Fast immer vereinbaren wir am Ende eine Begegnung. Dann aber beginnt das Eigentliche: einen Menschen ein Stück seines Lebens zu begleiten, ihm nach Kräften seine Lasten mittragen zu helfen“. Inzwischen hat sich viel verändert, die Telefonseelsorge ist zu einem eigenen telefonischen Beratungsangebot geworden. Gleichwohl ist die persönliche Beratung nach wie vor integraler Bestandteil des Selbstverständnisses. Dazu bietet der „Notruf“ heute eine täglich fünf Stunden zugängliche „Offene Sprechstunde“ an, sowie die Möglichkeit, längere Gesprächsreihen zu vereinbaren.

Im Bereich der Telefonseelsorge arbeiten auch ehrenamtliche Mitarbeiter/innen, in der persönlichen Beratung dagegen ausschließlich angestellte Mitarbeiter/innen mit psychotherapeutischen Zusatzausbildungen.

Im Jahr 2006 wurden insgesamt 14.325 Gespräche geführt, davon 1998 in der Krisen- und Lebensberatung (287 Personen), 617 in der Offenen Sprechstunde (397 Besucher, der Rest telefonisch) und 11.710 in der Telefonseelsorge. <<

4. Oktober. Ein Held des Lebens.

Herr E., ein gerade noch jung wirkender Mann, kommt in die Offene Sprechstunde. Er ist Deutschspanier und, wie er selbst sagt, ein alter, ehemaliger Straßenkämpfer. Und dies im wahrsten Sinne des Wortes: Immer wenn es bedrängend für ihn wurde, schlug er zu - keineswegs immer siegreich, aber immer mit voller Leidenschaft. Ich habe dann gelernt, sagt er, dass du, wenn ein Radfahrer dich auf dem Gehweg anrempelt, ihm nicht das Fahrrad zertrümmern und ins Gesicht schlagen solltest.

Ich erinnere mich an ihn - er war vor ziemlich genau einem Jahr bereits einmal in der Offenen Sprechstunde aufgetaucht. Mich hatte sein Schicksal tief beeindruckt und wir hatten einige Beratungstermine vereinbart, zu denen er dann aber nicht erschienen war. Er hat so ziemlich alles erlebt, was einem Menschen die Entfaltung des Lebens blockieren kann. Missbrauch, früher Verlust des Vaters, Ablehnung und Gleichgültigkeit der Mutter, Verwahrlosung. All das trieb ihn aus dem Haus, als es ihm in der Pubertät voll ins Bewusstsein trat. Er schlug sich durch, wohnte in WGs. Seit einigen Jahren hat er eine Beziehung, d.h. im Grunde sind sie getrennt, und seine (ehemalige) Partnerin definiert, wann er für ein paar Stunden kommen darf, um das gemeinsame Kind zu sehen. Er lebt in der Nähe, illegal im Dachspeicher eines Hauses, duscht bei Freunden. Sein Geld verdient er mit Gelegenheitsjobs, die ihn knapp über der vollständigen Verarmung halten. Geld vom Staat würde er nie nehmen, sagt er entschieden. Mich faszinieren die Vitalität, die Treuherzigkeit und die große Sehnsucht nach einem gelingenden Leben, die man im Kontakt mit ihm spürt.

Ich hätte ihn gerne nach Kräften unterstützt gehabt, doch dann war er nicht mehr gekommen. Eine Zeitlang hatte ich ihm in Gedanken noch nachgehungen und überlegt, was ich in unserem Gespräch hätte anders machen können, und irgendwann habe ich mich damit abgefunden, dass er sich entschieden hatte nicht wieder zu kommen.

Jetzt, ein Jahr später, knüpft er an unser erstes Gespräch an und erzählt von neuen Initiativen, die er entwickelt hat. Dazu erzählt er mit leuchtenden Augen von seiner Musik und gemeinsamen Auftritten mit einem Freund, der ein passendes zweites Instrument spielt. Dann kommt er auf ein Anliegen zu sprechen: Ob die Kirche irgendetwas biete, wo er einfach mal ein paar Wochen hinkönne; er müsse raus aus seinem Umfeld und besonders einmal Distanz zu „der Frau“ gewinnen. Gerne würde er arbeiten, um den Aufenthalt damit zu finanzieren, da er keinerlei Gelder übrig habe. Mit Hilfe des Kirchenladens finden wir innerhalb einer Woche ein Kloster, in das er fahren kann.

Er ist ein (Über-)Lebenskünstler, der immer wieder Wege für sich findet, pfiffig und kreativ, zäh und treu. Ich freue mich schon darauf, ihn nochmals zu treffen. Irgendwann.

Am Ende seines Buches, in dem er über Besuche bei fünf ehemaligen Patient/innen einige Jahrzehnte nach den Therapien berichtet, schreibt Robert Akeret resümierend: „Die schlichte Tatsache, dass Naomi, Charles, Seth, Mary und Sascha trotz aller Hindernisse, die sich ihnen in den Weg gestellt haben, ihren Weg von der Jugendzeit bis ins reife Alter gehen konnten, berührt mich zutiefst. Ich bin mit Ehrfurcht vor der Überlebensfähigkeit des Menschen von meiner Reise zurückgekehrt“ (Akeret 1996, 241). Und er zitiert einen Satz von Erich Fromm, den ich gerne als Motto für den Notruf übernehmen würde: „Ich betrachte jeden Patienten als den Helden eines epischen Gedichts“ (Ebd.).

5. Oktober. Starker Mann.

Bei der Recherche für dieses Buch bin ich begeistert über die alten Dokumente, die ich zur Geschichte des Notrufs finde. Dass die persönliche Beratung das Herzstück unserer Arbeit ist, wusste ich von

einem Gespräch mit Karl Pehl und den Gesprächen mit älteren Kolleg/innen. Aber dass dies so klar und explizit der Fall ist, wie es diese Texte aus der Anfangszeit zeigen, das ist eine enorme Ermüdung, auch für die Gegenwart. Die Notrufnummer als „Kontaktbrücke“ zum persönlichen Gespräch, der Notruf selbst als „Offene Tür“ zur Beratung, der Beratungsdienst Hauptwache im Verkehrsknotenpunkt bei den Menschen - das alles bestärkt mich in der Auffassung, dass der Notruf seinem Wesen nach eine offene Krisen- und Lebensberatungsstelle sein soll.

10. Oktober. Überraschung.

Mainufer. Es ist ein schöner sonniger Herbsttag, und ich spaziere am Fluss entlang mit dem Ziel Main-Café. Aus einer Gruppe von drei Frauen, die mir entgegenkommen, löst sich eine und kommt auf mich zu. Es ist eine ehemalige Klientin, noch aus den Zeiten des Beratungsdienst Hauptwache. Sie begrüßt mich herzlich, fragt, wie es gehe. Mir kommen auf einen Schlag die Erinnerungen an die Arbeit mit ihr zurück. Sie war zusammen mit ihrem Mann gekommen, der unter den Mühen einer Dissertation litt. Sie hatten ein Kind bekommen und seit der Geburt war sie nicht mehr recht froh geworden (ohne dass man eindeutig eine „postnatale Depression“ hätte diagnostizieren können). Sie war unzufrieden über das in ihren Augen mangelhafte Engagement des Mannes, sie war erschrocken darüber, wie wenig begeistert sie über ihr Kind war, empfand alles oder zumindest vieles als schwere Last und hatte diesen Frust in mehr oder weniger adressierte Anklagen gepackt. Das Paar sah sich am Rande einer Trennung. Dies alles stand mir wieder vor Augen, aber ihr Name wollte mir einfach nicht einfallen. Wir redeten über den damaligen Prozess, und sie erzählte, dass sich inzwischen alles gut entwickelt habe, sie seien weiterhin zusammen, das Kind wachse

und gedeihe und sie sei schon seit langem wieder im Vollbesitz ihrer Kräfte. Mit fielen Szenen aus der oftmals sehr intensiven Arbeit wieder ein. Wir hatten die „Kollusion“³ der beiden herausgearbeitet, wir hatten uns mit den beiden sehr unterschiedlichen Herkunftsfamilien auseinandergesetzt, insbesondere mit seiner andauernden Ergebnislosigkeit gegenüber seiner Mutter. Oft hatte ich das Gefühl gehabt, nach intensiver Arbeit gemeinsam mit den beiden zu Sichtweisen vorgedrungen zu sein, die dem Paar neue Wege ermöglichten. Sie riss mich aus diesen Erinnerungen: „Wissen Sie, was ich Ihnen immer noch mal erzählen wollte“, fragte sie und fuhr fort, ohne meine Antwort abzuwarten: „Das Wichtigste in der Beratung war für mich, dass wir oft zwischendurch und fast immer am Ende der Sitzungen über irgendetwas gelacht haben. Dass es möglich war, auch mal einen Scherz über all das Bedrückende und Schwere zu machen, hat mich damals am Leben erhalten. Wir haben über Vieles geredet, und das war auch interessant, aber daran erinnere ich mich gar nicht mehr so genau. Das Lachen war es, mehr als alles andere, was mir die Kraft wiedergegeben hat!“

Als ich wieder alleine weitergehe, bin ich sehr berührt von diesem Gespräch. Es waren nicht die tollen Deutungen und öffnenden Sichtweisen, die sie verändert hatten, sondern ein Nebeneffekt, etwas, das ich überhaupt nicht beachtet hatte. Welcher Wirkungsforscher würde diese Pointe erwischen? Wer weiß, was diese Klientin alles aufschriebe, sähe sie sich genötigt, einen Fragebogen auszufüllen.

Am Main-Café angekommen kaufe ich mir einen Wein, setze mich ans Ufer und trinke auf die manchmal rührend einfachen, verborgenen Wege therapeutischer Lösungen.

³ Das „unbewusste Zusammenspiel“ der Partner, oftmals mit einem Verlauf von Faszination zur Krise. Vgl. Willi 1975 und 1978.

17. Oktober. Gerechte Beratung.

Der Betriebsratsvorsitzende eines mittelgroßen Unternehmens in Frankfurt hat um ein Gespräch gebeten. Von der Betriebsärztin ist er auf unsere Offene Sprechstunde aufmerksam gemacht worden und möchte nun klären, ob er Kolleginnen und Kollegen, die sich stark belastet an ihn wenden, zu uns schicken kann. Meist handelt es sich um Menschen, bei denen Schwierigkeiten am Arbeitsplatz mit Problemen im Privatleben (Trennungen, Tod von wichtigen Angehörigen) zusammenkommen. Selbstverständlich sind wir für genau diese Menschen da. Aber diese Anfrage ist noch nicht alles. In dem Unternehmen stehen Entlassungen in größerem Umfang an - und gerade da würde es vermutlich für viele sehr wichtig sein, sich an uns wenden zu können. Eine Frage, die auch vom Personalchef des Unternehmens „mitgetragen“ werde.

Damit steht sie plötzlich in aller Klarheit mitten im Raum, die Frage nach der politischen Funktion und dem politischen Selbstverständnis unserer Arbeit. Wir wollen keine Erfüllungsgehilfen für Unternehmen sein, die für die Steigerung ihres ohnehin schon hohen Gewinns und mit Blick auf die Aktionäre Menschen in die Arbeitslosigkeit werfen. Wir können und wollen auf der anderen Seite aber Menschen nicht Hilfe verweigern, die sich in eine solch schwierige Situation geworfen fühlen. Die Position sieht für mich im konkreten Fall so aus: Wir werden in keiner Form eine Rolle als Kooperationspartner der Firmenleitung in der „Abwicklung“ dieser Entlassungen übernehmen. Wenn, insbesondere von Seiten des Betriebsrats oder der Betriebsärztin, der Eindruck entsteht, bestimmte Mitarbeiter/-innen könnten bei uns eine Krisenhilfe bekommen, dann stehen wir für diese Menschen gerne zur Verfügung. Aber in aller Freiheit. Je nachdem wie sich die Dinge entwickeln, kann das dann auch bedeuten, dass wir Menschen, die sich wehren wollen, helfen, die psychische Kraft dazu zu finden. Aber das ist andererseits wiederum nicht unser Programm, wir sind nicht dafür da, politisch zu aktivieren. Wir

möchten den Menschen in Krisen helfen, eine Stabilität wiederzufinden und sie, wenn sie sich auf eine Beratung einlassen, auf dem Weg unterstützen, den sie selbst wählen, d.h. wir möchten ihnen helfen, in eine innere Übereinstimmung mit sich selbst zu kommen. Für manche politisch Aktive ist das (bloß) „liberal“, man könnte es aber auch „radikal“ nennen, geht es doch um die Wurzeln des jeweiligen Lebens. Jemand, der sich auf Introspektion einlässt und in Auseinandersetzung mit seinen inneren und verinnerlichten Kräften seinen eigenen Weg sucht, wird jedenfalls in politischer Hinsicht die Orientierung an autoritären und zynisch-liberalen Politikansätzen nicht (mehr) brauchen.

18. Oktober. Kleiner Mut - großer Mut.

Offene Sprechstunde. Ein gut gekleideter älterer Mann wartet schon, als ich um 15 Uhr die Tür aufschließe. Er ist Italiener, wie er später erzählt, lebt aber schon seit seiner Kindheit in Deutschland und spricht nahezu akzentfrei deutsch. Er beginnt mit der Feststellung, dass er sich von seiner Frau trennen müsse. Wenn ansonsten das eigene Leben kaputt ginge, habe man dazu doch ein Recht, oder, fragt er. Ich versuche herauszufinden, was vorgefallen ist. Er sagt, dass er natürlich auch auf ein Nachbarhaus steigen und damit drohen könne hinabzuspringen, aber er sei sich nicht sicher, ob seine Frau ihn nicht springen lasse. An und für sich sei die Beziehung nicht schlecht, besonders in sexueller Hinsicht. Mit strahlend stolztem Gesichtsausdruck erzählt er, ohne Scheu vor Details, von den sexuellen Freuden in ihrem Leben. Sie haben drei erwachsene Kinder, die in anderen Städten leben. Und weshalb will er sich trennen? Nein, er wolle sich nicht trennen, aber so ginge es eben auch nicht weiter. Andererseits habe er ein schlechtes Gewissen, nun hier zu sitzen und so negativ über seine Frau zu reden. Das Problem sei,

dass sie eine Menge Geld in Spielhallen trage, was er herausgefunden habe, indem er an einem Tag einmal nur so getan habe, als ob er zur Arbeit gehe und dann habe beobachten können, wohin sie gegangen sei. Damit konfrontiert, habe sie seine Beobachtungen bestritten und weigere sich seither konsequent, mit ihm auch nur ein Wort über die Sache zu reden, oder gar eine Beratung aufzusuchen oder dergleichen. Aber das Konto werde überbeansprucht, sei inzwischen tief im Minus, er schaffe es nicht, diese Summen wieder auszugleichen, zumal seine Frau kein eigenes Einkommen habe. Es stellt sich heraus, dass er die Möglichkeit einer Kontosperrung schon geklärt hat, auch mit einem Juristen. Und dann wird endlich der Grund seines Kommens offenbar: Er findet nicht den Mut, diesen Schritt zu gehen, hat riesige Angst vor dem Ärger, den sie dann machen wird. Hier können wir das Gespräch vertiefen. Am Ende, als ich ihm meine Karte gebe für den Fall, dass er noch weitere Gespräche führen möchte, legt er mir die Hand auf die Schulter und sagt: „Im Grunde suche ich wohl jemanden, der mich an die Hand nimmt und mit mir zur Bank geht. Aber ich weiß ja: Das muss ich halt selbst hinkriegen.“ Und dann trollt er sich davon.

21. Oktober. Kontaktdraht.

In der Telefonseelsorge kommen neun Anrufe hintereinander von Menschen, die unter starken psychischen Störungen leiden, bei einem Anrufer zugespitzt noch durch die erdrückende Last einer Leukämie. Schließlich meldet sich ein verzweifelt wirkender Mann, der nicht darüber hinwegkommt, von seiner Frau verlassen worden zu sein. Nach einem längeren Gespräch vereinbaren wir, dass er in die Offene Sprechstunde zu einem persönlichen Gespräch kommt. Ich bin gespannt (und innerlich eher skeptisch), ob er diesen Schritt wagen wird.

25. Oktober. Ein jedes nach seiner Art.

Aufnahme von fünf neuen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen in der Telefonseelsorge. Nach einem guten Jahr intensiver Selbsterfahrung (in der Gruppe), nach einigen Theorie-Fortbildungstagen und dem Sammeln erster eigener Erfahrungen am Telefon unter Anleitung nehmen sie nun den „Dienst“ in der Telefonseelsorge auf. 12 - 15 Stunden werden es pro Monat im Durchschnitt sein, auch Nachtdienste, auch an Wochenenden und Feiertagen. Mit 14tägiger Supervision und Fortbildungen werden sie weiter begleitet in dieser auch einsamen Aufgabe am Telefon. Ich finde es sehr beeindruckend, wie stark die Prägungen durch die Ausbildungsgruppe erhalten bleiben. Noch Jahre nach der Ausbildung stehen beim Sommerfest, in Fortbildungen oder bei der Weihnachtsfeier wieder die alten Ausbildungsgruppenteilnehmer/innen zusammen. Und nicht nur das: jede Ausbildungsgruppe entwickelt einen bestimmten Stil, der irgendwie erhalten bleibt, obwohl die Gruppen doch aus Menschen zusammengesetzt werden, die sich vorher nicht gekannt haben. Sehen nur wir das aus der Beobachterperspektive, konstruieren wir diesen Charakter als eine Zuschreibung? Oder bildet sich durch die gemeinsame Selbsterfahrungs-Arbeit tatsächlich auch ein gemeinsamer Stil heraus? Werden gar diejenigen, die dazu nicht passen, hinausgedrängt? Ist es ein Gewöhnungseffekt, dass wir die, die wir ein Jahr lang als Gruppe erleben und als einzelne im Kontext dieser Gruppe betrachten, allein schon deshalb als ähnlich ansehen? Auf jeden Fall ist es ein spannendes Phänomen - und wieder einmal kann man es sowohl „essentialistisch“ als auch „konstruktivistisch“ zu verstehen suchen.

29. Oktober. Der Fokus der Medien.

Ein Mitarbeiter des Hessischen Rundfunks hatte sich mit dem Projekt gemeldet, anlässlich unseres 50jährigen Bestehens einen 4-5

minütigen Film drehen zu wollen. Dazu möchte er mit einem Klienten sprechen und ein Interview mit uns machen. Wir finden eine Klientin, die in unserer Stelle einen etwa zweijährigen Beratungsprozess bei einem Kollegen gemacht hat und bereit ist, davon zu erzählen - vorausgesetzt, sie kann anonym bleiben.

Sie hatte den „klassischen“ Weg genommen: Anruf bei der Telefonseelsorge, dort den Hinweis auf die Offene Sprechstunde erhalten, in der Offenen Sprechstunde mit dem betreffenden Berater einen längeren Beratungsprozess vereinbart. Dieser führte innerhalb von zwei Jahren zu einer Stabilisierung und Neuausrichtung ihres Lebens.

Bei den Dreharbeiten mit dem sehr aufgeschlossenen Reporter und seinem Team wiederholt sich eine Erfahrung, die wir mit den Medien immer wieder machen: Letztlich interessiert sie nur ein Ausschnitt aus unserer Arbeit, die Telefonseelsorge. Wie kommt es dazu? Vielleicht ist es medialer Narzissmus: Die Medien lieben sich selbst in anderen Medien. So wäre dann Beratung am Telefon interessant, Beratung im Sprechzimmer langweilig. Online-Beratung wäre wiederum interessant. Oder vielleicht ist es auch der Mythos Telefonseelsorge - das Anonyme, das immer Präsente, das vermutet Schwere und Unheimliche.

Erinnerung aus der Zukunft:

Im fertigen Film werden die Bedeutung des Telefons als Erstkontaktmedium und des Wechsels in die persönliche Beratung herausgestellt. Die Hälfte des Films bildet das Interview mit der Klientin, die zwei Jahre in persönlicher Beratung war. In den Bildern mündet es schließlich in ein Telefonat. An- und Abmoderation sprechen einzig von der Telefonseelsorge. Alle, die hinterher Bezug auf den Film nehmen, sprechen von der Telefonseelsorge, die dort dargestellt worden sei.

Das mag ja in der Medienlogik in Ordnung sein, aber für uns ist die Reduktion unserer Arbeit auf die Telefonseelsorge traurig. Man

fühlt sich in ein Image gepresst, aus dem man nicht mehr herausgelassen wird. So wie Frankfurt in den Medien die rauhe, laute und z.T. gefährliche Stadt ist, von der niemand die vielen grünen, ruhigen und gänzlich friedlichen Bereiche darstellt, sind wir die „Telefonseelsorge“. Vielleicht sollten wir einen Slogan entwickeln wie „Mehr als Telefonseelsorge - die Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit“...

2./ 3. November, 23 bis 9 Uhr, Nachtdienst.

Anruf von einer Frau, Mitte 40, wie sie später erzählt. Sie hat sich von ihrem Mann getrennt, ist Mutter von einem jugendlichen Kind, das bei ihr lebt. Sie hat, sagt sie gleich am Anfang, im Laufe des Abends eine Flasche Wein getrunken. Vor unserem Telefonat habe sie zwei Stunden mit ihrer Freundin geredet, jetzt wolle sie noch weiterreden. Ich überlege, das Gespräch zu beenden. Aber sie wirkt nicht so alkoholisiert, dass man das Gespräch allein deswegen beenden sollte, und sie wirkt im ersten Moment aufgeschlossen, motiviert, etwas zu klären.

Sie kündigt ein neues Leben ab morgen an. Sie hofft nämlich, dass der Mann sich noch mal meldet - die Trennung, so erklärt sie, sollte eine Drohung sein, um ihn zu mobilisieren. Und wenn nicht, dann werde sie versuchen, eine neue Beziehung zu finden. Sie sei „hübsch“ und intelligent, sagt sie von sich, und will wissen, ob sie noch Chancen für eine neue Beziehung habe.

Ich merke, dass ein Gespräch nicht möglich ist. Sie reagiert nicht auf das, was ich sage. Sie will ihre Sachen erzählen, aber nicht in einen Dialog einsteigen oder wirklich etwas von mir hören - außer ein paar Durchhalteparolen, wie sie es nennt.

Als ich mich entschließe, solche Durchhalteparolen zu verweigern und auch die Bitte um „noch fünf Minuten“ abschlage, fühle ich mich

besser, so gut, wie sonst in keinem Moment des Gesprächs. Nach dem Auflegen frage ich mich, was ich von dem Gespräch halten soll. Natürlich könnte ich es mir schönreden, herausstellen, dass sie in einer Krise steckt und sich womöglich auf eine tragische Weise bei ihrem Mann „verzockt“ hat. Vielleicht gab es in dem Gespräch etwas Hilfreiches für sie - sie bedankte sich euphorisch -, aber ich habe nicht das Gefühl. Was ich fühle, ist eher ein Benutztwordensein, mir geht es wie bei einem nächtlichen „Vollgequatschtwerden“ an einer Theke. Ich glaube, ich war eher Teil des Vermeidungs- oder Problemverstärkungsarrangements als eines Lösungsaufbruchs. Vielleicht hat sie mir ein lebendiges Gefühl davon vermittelt, wie sie sich selbst in Wirklichkeit fühlt (oder wie ihr Mann?), aber was nützt es, nach dem einmaligen Gespräch?

Es stellt sich nicht das Gefühl ein, etwas Sinnvolles getan zu haben. Wäre sie eine Klientin in der persönlichen Beratung (aus vermutlich mangelnden Motiven ist sie das keineswegs zufällig nicht!), könnte ich diese Gefühle nutzen, um sie in ihrem Erleben und Verhalten zu verstehen und entsprechend mit ihr arbeiten. Aber es gibt keinen zweiten Termin, um das Gespräch fortzuführen bzw. beziehend neu anzusetzen.

Ein „pragmatischer“ Ansatz würde sagen: Die Frau wollte ihr Herz ausschütten und ein paar Durchhalteparolen hören. Also bekommt sie eine bestimmte Zeit dafür zur Verfügung gestellt (z.B. 15 Minuten) und anschließend werden ihr ein oder zwei „Durchhalteparolen“ mit auf den Weg gegeben. Der Auftrag ist erfüllt. Aber mir kommt so etwas unauthentisch vor. Statt um Begegnung und Beziehung geht es dann um eine Bedienung von Bedürfnissen nach Maßgabe des „Auftrags“, lediglich eingeschränkt durch eine notwendige Strukturierung von Seiten des Angerufenen.

Es folgen zwei Aufleger und ein Anruf, bei dem nach der lauten Kurzmitteilung „Scheiß katholische Seelsorger!“ aufgelegt wird.

Etwas später der Anruf einer Frau, die nicht einschlafen kann. Sie scheint eine „Medikamentenexpertin“ zu sein, die ein neues Schlafmittel ausprobiert hat, das nicht recht wirkt, zu dem sie aber ihr gewohntes Valium nicht dazunehmen kann, weil es ihr dann sehr übel werde. Sie nimmt ohnehin verschiedene Psychopharmaka, ist in psychiatrischer Behandlung. Die schrecklichen Dinge, die sie erlebt hat und die zur Schlaflosigkeit führen, will sie nicht erzählen, da dies alles noch schlimmer mache, was ich gut verstehen kann. Jetzt geht es um Stabilisierung. Das Gespräch konzentriert sich deshalb auf das aktuelle Thema: Wie zum Schlaf finden? Es zeigt sich, dass sie viele Techniken (Muskelentspannung usw.) gelernt hat und immer mal anwendet. Sie überlegt, ein heißes Bad zu nehmen (es ist 1.15h). Schließlich entscheidet sie sich für ein möglichst gleichmütiges ins-Bett-Gehen und dazu, es mit einer Einstellung zu versuchen, die sagt: Hauptsache liegen und entspannen, ob Schlaf eintritt, ist nicht das Entscheidende. Sie bedankt sich, fühlt sich etwas ruhiger und will es so versuchen.

Hier ist das Gespräch vermutlich sinnvoll gewesen, ein kleiner Schritt im Rahmen der psychosozialen Unterstützung der Patientin. Für mich ist es ok - es ist nicht das, was ich unter Beratung verstehe, aber es ist auch nicht ganz weg davon.

In der weiteren Nacht folgen keine Anrufe mehr. Eine ruhige Nacht, in der der Schlaf aber doch nicht wirklich tief wird. Das Telefon könnte ja jederzeit klingeln. Manchmal ist es ganz anders und man kommt gar nicht zur Ruhe. Allerdings: dramatische Notanrufe, bei denen das Leben des Anrufers daran hängt, jetzt, in der Nacht, die Telefonseelsorge anrufen zu können, habe ich selbst noch keine erlebt.

6. November: Geschichtliche Verankerung.

Im Verlauf einer existentiellen Fragen aufgreifenden Beratung oder Therapie kommt es fast immer zu einer Art innerer Versöhnung mit der eigenen Geschichte, mit alten Anforderungen, Ansprüchen, mit Enttäuschungen und Krisen, mit falschen Alternativen, aber auch den Erfolgen, Hoffnungen, Erfahrungen und dem Reichtum an gelebtem Leben. Menschliches Wachstum impliziert immer auch Prozesse, in denen man in seiner Vergangenheit eine Zu Hause findet - trotz der ihr oftmals innewohnenden traumatischen Erfahrungen.⁴

Es reizt mich, diese aus der Beschäftigung mit der subjektiven Geschichte gewonnenen Überlegungen auf soziale Gebilde zu übertragen, z.B. eine Stadt wie Frankfurt am Main. Wie hält es diese Stadt mit ihrer Geschichte? Seit ich hier lebe, beschäftigt und irritiert mich diese Frage, denn es gibt einen merkwürdigen Kontrast zwischen der reichen, bedeutungsvollen Geschichte dieser Stadt und ihrem Umgang damit. Drei Beispiele von einem Spaziergang, der über die Neue Kräme und den Römerberg hin zum Dom führt. Auf der Neuen Kräme steht ein Haus, an dem unscheinbare Gedenktafeln an Bedeutendes erinnern: Hier weilten u.a. 1374 Kaiser Karl IV und 1473 Kaiser Friedrich III., und hier stand der Wohnturm des Stadtschultheißen Siegfried von Marburg zum Paradies, der ein Exemplar der 1356 verfassten Goldenen Bulle nach Frankfurt holte und mit dafür sorgte, dass, dem Gewohnheitsrecht folgend, Frankfurt darin zum Ort der Kaiserwahlen bestimmt wurde. Die Tafeln befinden sich weit oberhalb der normalen Sighthöhe und fallen dort niemandem auf. In Wien hängen über jeder vergleichbaren Tafel gleich drei rotweißrote Fahnen. Und das Ganze befindet sich in der Regel auf Augenhöhe.

⁴ Diese „Vergangenheit“ muss und kann nicht die gewesene Faktizität sein, sie ist immer die subjektive Geschichte und eine „Konstruktion“, ein geschaffener Sinnzusammenhang, der sich verändern kann, wenn auch nicht beliebig. Pascal Mercier hat in seinem Roman „Nachtzug nach Lissabon“ (2006) diesem Ringen um eine Vergangenheit, die man doch nicht fest hat, aber dennoch als feste braucht, einen beeindruckenden literarischen Ausdruck verliehen.

Der Römerberg ist gepflastert, und bei näherer Hinsicht entdeckt man den Grundriss eines alten Rundturms und eine Gedenktafel an die Bücherverbrennungen der Nazis. Aber niemand entdeckt diesen einen Pflasterstein zwischen St. Nikolai und Ostzeile, in den die Buchstaben „OK“ eingemeißelt sind. Und wer ihn zufällig entdecken sollte, weiß nicht, was er bedeuten könnte. Das Geheimnis dieser Buchstaben, das weit und breit nirgends erklärt wird: Hier stand die „Ochsenküche“, die zu den Feierlichkeiten anlässlich der Kaiserwahlen und -krönungen aufgebaut wurde, jene legendäre „Grillstätte“, auf der ein ganzer Ochse, gefüllt mit vielen anderen Tieren, gebraten und unter die Leute verteilt wurde. Geschichtliche Erinnerung als Geheimwissenschaft...

Im Dom, rechts neben dem Hohen Chor, kann man, wenn man sich traut, durch eine kleine Kapelle (die Magdalenen- bzw. Christi-Grab-Kapelle), am Altar vorbei - man fürchtet leise, sich unbefugt auf sakralem Terrain zu bewegen - zu einer Tür gelangen, durch die hindurch man zu einer kleinen Seitenkapelle gelangt. Der einzige Wegweiser hatte gelautet: „Zur Anbetungskapelle“. Wer diesen Raum betritt, befindet sich in der historischen Wahlkapelle der Kaiser des Heiligen Römischen Reichs Deutscher Nation. Hier mussten die sieben Kurfürsten so lange beraten, bis sie einen Kaiser bestimmt hatten. Auf einem Grundriss des Doms aus dem Jahr 1745 wird der Raum beschrieben als „Conclave worinnen votiret werden“ (Heuser/Kloft 2006, Vorsatz). Durch eine mit Reichs-Emblemen reich verzierte Tür (ebenso zu sehen wie ein Kurfürstenthron, der vorne am Altar steht) betrat der neue Kaiser dann den Chorraum des Doms. Was würden andere Städte für eine (Touristen-)Attraktion aus diesem Ort machen! Unglaublich, welche Möglichkeiten geschichtlicher Verankerung hier verspielt werden - auch und vor allem übrigens für die Frankfurter selbst!

Lässt die Konzentration auf Gegenwart und Zukunft, wie sie die Stadt durchstimmen, eine Beschäftigung (auch noch) mit der Ver-

gangenheit nicht zu? Könnte aber nicht gerade eine Beschäftigung mit der vielfältigen, faszinierenden und überaus reichen Geschichte dieser Stadt einen Beitrag leisten zu einer ruhigeren Selbstsicherheit, einer Reduktion von Nervosität und Verunsicherbarkeit zugunsten größerer Gelassenheit? Um nochmals den Vergleich mit individuellen Biographien zu bemühen: Eine auf Gegenwart und Zukunft gerichtete Gehetztheit weist oft auf die Weigerung hin, Enttäuschungen und Kränkungen aus der Vergangenheit wiedererleben zu müssen. Gibt es so etwas in der Geschichte der Stadt, etwa als Folge der Demütigung durch die Preußen, der Scham über den geringen Widerstand gegen den Faschismus oder auch des Gefühls des Ausgetrickstwordenseins, als es um die Hauptstadt der Bundesrepublik ging? Oder geht es um ein Arrangement mit der Realität angesichts gepflegter Größenphantasien (New York), das vermieden werden soll?

Dabei könnte eine Verwurzelung in der Geschichte der Stadt das Leben für viele in ihr leichter machen. In anderen Städten wird es übertrieben, aber ein bisschen mehr historisch gesättigter Selbstzufriedenheit wäre doch nicht schlecht, oder? Wenn ich altansässigen Frankfurtern erzähle, dass ich diese Stadt mag, mich hier vom ersten Tag an wohlfühle und es als eine Art Ehre empfinde, in ihren Traditionsstrom eintauchen zu können, ernte ich oft eine Art überraschter Dankbarkeit. Sie rechnen gar nicht damit...

8. November: Tempuswechsel.

Es gibt Klienten, bei denen die Erschließung des psychologischen Sinns ihrer Schwierigkeiten wie ein Aha-Erlebnis wirkt und sie dazu anspornt, andere Lösungen zu praktizieren. Andere Klienten wiederum verstehen sehr viel von sich - jedenfalls sieht es so aus -, bringen aber auf der Ebene der Veränderung kaum etwas zustande. Heute kommt eine Klientin zu ihrer 21. Sitzung. Bei ihr habe ich

das Gefühl, dass sie sich auf der praktischen Ebene nicht bewegt, obwohl wir in den Sitzungen sehr konstruktiv arbeiten und immer plausibler geworden ist, warum sie die Körpersymptome entwickelt hat, unter denen sie leidet. Sie war von ihren Eltern unter einen enormen Leistungsdruck gestellt worden, hatte viele Erfolge erzielt, fühlte sich aber innerlich eher unzufrieden. Es ist ihr klar geworden, dass ihre Erfolge mehr mit einem „falschen Selbst“ zusammenhängen könnten, denn mit dem, wofür es sich in ihren Augen zu leben lohnt. Es ist ihr auch klar geworden, in welche Richtung sie sich eigenständig bewegen möchte, und da sie noch recht jung ist, wäre das auch auf der praktischen Ebene gut möglich. Sie könnte einfach mal etwas probieren, hat eine Menge Ideen dazu, aber genau an dieser Stelle bleibt sie stehen, und ich muss sehr darauf achten, dass sie nicht aus Scham darüber, die eigenen Einsichten nicht umzusetzen, die Beratung still beendet. Obwohl ich es zum Teil als recht langsam empfunden hatte, war das Tempo in unseren Sitzungen vielleicht zu hoch, scheint sich auf der Ebene praktischen Handelns etwas bemerkbar zu machen, was es noch zu entdecken und zu bearbeiten gilt - und das womöglich die erarbeitete Sicht auf ihr Leben nochmals sehr verändern könnte.

Ich denke an die gestrige Abschlusssitzung mit einer anderen Frau zurück. Sie schaffte im Laufe von nur acht Sitzungen enorme Veränderungen. Sie hatte die Beratung damit begonnen, dass sie, obwohl Mitte 50, noch einige ungelöste Konflikte mit ihrer Herkunftsfamilie habe. Besonders gegenüber ihrer Mutter fühlte sie sich verpflichtet (ihr Vater ist schon länger verstorben). Hintergrund war, dass sowohl ihre Mutter wie auch ihr Bruder depressiv schwer erkrankt sind, schon seit vielen Jahren, und sie als einzige „normal“ lebte. Das wurde ihr von den anderen regelmäßig vorgehalten. Immer wenn sie eine Reise unternahm oder sonst etwas Schönes für sich (und meist ihren Partner) plante, bekam sie, wenn es konkret wurde, heftige körperliche Probleme, die sie zwangen, von der Un-

ternehmung Abstand zu nehmen. Sie verbaute sich selbst, so ihre traurige Diagnose, die Möglichkeiten zu einem schönen Leben. Auch für die Ehe geriet dies zu einer zunehmenden Belastung. In unseren Gesprächen zeigte sich bald, dass im Hintergrund ein Schuldgefühl gegenüber der Mutter und dem Bruder wirksam war. Beiden ging es sehr schlecht, beide beklagten dies ständig und klagten sie an - mal verdeckt, meist sehr offen -, sich ein schönes Leben zu machen, von dem sie nur träumen könnten. Daraus hatte sich für die Klientin ein Genussverbot entwickelt, das sich in den belastenden Körpersymptomen zeigte. Als ihr das klar geworden war, ging alles unglaublich schnell: Die Klientin stellte sich diesem Genussverbot entgegen, sagte sich, dass es Mutter und Bruder nicht helfe, wenn auch sie leide, und dass sie ein Recht auf ihr eigenes Leben habe. Sie buchte eine Reise und war selbst überrascht, dass sie keine körperlichen Probleme mehr hatte. Überglücklich berichtete sie davon. In den nächsten Wochen blieb der Zustand stabil, und gestern vereinbarten wir dann einen „Kontrolltermin“ in einem halben Jahr. Mein Eindruck ist, dass sie den somatisierten Schuldgefühlsdruck tatsächlich in dem Moment durchbrochen hat, als sie ihn verstanden hatte.

Warum geht es manchmal so schnell und ein anderes Mal so langsam? Wir haben eine Menge Erklärungen dafür parat: Das Ausmaß der Krise bzw. der Störung, die Unterscheidung zwischen frühen und späten Störungen, die Unterscheidung zwischen kognitiver Einsicht und emotionalem Prozess, die Rolle der Beziehung zwischen Therapeut und Klient, die Ambivalenzen beim Klienten, insbesondere deren unbewusste Seite, stille Gewinne von der Aufrechterhaltung des alten Zustandes usw. Manche glauben auch, es habe etwas mit therapeutischer Technik zu tun und preisen bestimmte Vorgehensweisen als besonders effizient im Sinne der Zeitersparnis an. Ich glaube immer mehr, dass wir nicht so tun sollten, als wüssten wir, was den Unterschied im Tempo genau ausmacht. Vermutlich ist es sehr komplex und vermutlich hängt es am wenigsten mit bestimmten

Techniken zusammen, sondern der inneren Situation und auch Motivationslage des jeweiligen Klienten.

Robert Akeret zitiert Erich Fromm: „Wir heilen niemanden, Dr. Akeret“, sagte Fromm streng. 'Wir stehen nur daneben und feuern sie an, während sie sich selbst heilen'“ (Akeret 1996, 130). Und das tun sie mit ausgesprochen unterschiedlichem Tempo.

13. November. Bunte Lebensläufe.

Teamsitzung der Hauptamtlichen. Der neue Geschäftsführer, Jörg Eggersdorfer, besucht das Team zum ersten Mal. Wir steigen ein mit eher ausführlichen Erzählungen der jeweiligen Lebensläufe. Dabei wird deutlich, was uns selbst noch gar nicht so klar war: In all der Verschiedenheit gibt es etwas uns allen Gemeinsames. Keine und keiner hat einen völlig „geraden“ Lebenslauf, alle sind über mehr oder weniger verschlungene Pfade zum Beruf des Therapeuten bzw. Beraters gekommen, alle haben vorher schon Erfahrungen in anderen Lebensbereichen gesammelt - auch bei unseren neuen Mitarbeitern ist das wieder so, obwohl wir bewusst gar nicht darauf geachtet haben. Neben den unterschiedlichen Grundberufen und den verschiedenen therapeutischen Ausbildungen: Welch eine Fülle an unterschiedlichen Lebenserfahrungen! Nach diesem Gespräch bin ich besonders stolz auf unser Team. Es ist so reich.

20. November. Die Mühen und Freuden der Pluralität.

Zweimal im Jahr treffen wir Hauptamtlichen uns zu einer ganztägigen Klausur, um Fragen in Ruhe besprechen zu können, die über die Alltagsarbeit in den Teamsitzungen hinausgehen. Heute kommt ein Thema auf, das mit den personellen Umbrüchen im Team zu tun

hat: Wie finden die „Neuen“ ihren guten Platz im Team, welche „Reste“ aus der Vergangenheit wirken noch fort, gibt es einen - unbewussten - Druck, bestimmte Rollen wieder zu „besetzen“ und wie gehen wir damit um, wenn es bewusst wird? Wie können die „Alten“ sicher sein, ihre Arbeit weiter gut tun zu können, ohne sich von Ansätzen der „Neuen“ an den Rand gedrängt zu fühlen? Usw. Konkret wurde deutlich, dass die angewachsene Vielfalt auch der therapeutischen Schulhintergründe nicht allein die faszinierende Chance verschiedener Perspektiven auf das Gleiche und damit einen Erkenntnisgewinn bedeutet (eine Sichtweise, die mir sehr wichtig ist), sondern dass die „Vielsprachigkeit“ auch ein mühsames Ringen um Verständigung ist und voll der Einladungen zum Missverständnis des anderen. Es steckt auch eine Menge Konfliktpotential in der therapeutischen Pluralität. Mit der Klausur wurde uns klar, dass wir darauf ein besonderes Augenmerk richten müssen. Konkret sollen diese Fragen in der gemeinsamen Gruppen-Supervision mit Elisabeth Rohr aufgegriffen werden.

Erinnerung aus der Zukunft: 15./16. Februar 2008.

Fortbildung zur „Fokusbildung in der Psychotherapie“ mit Rudolf Lachauer, der aus Prien am Chiemsee angereist ist. Hinter uns liegen produktiv-klärende, von Offenheit bestimmte Sitzungen in der Gruppen-Supervision. Es ist unsere erste gemeinsame Fortbildung als Team, einschließlich der Honorarmitarbeiter/innen. Lachauer ist Psychiater und Psychoanalytiker, hat aber mit seinem Konzept der Fokusbildung eine Vorgehensweise entwickelt, die offen ist für verschiedene therapeutische Ansätze - wobei die Bedeutung seiner Person und seiner therapeutischen „Weisheit“ für diese Offenheit nicht zu unterschätzen ist. Und in der Tat: Alle können mit diesem Konzept etwas anfangen, finden es erhellend und hilfreich für die eigene Praxis. So wächst in diesen anderthalb Tagen die Zuversicht, als Team eine fachliche Gemeinsamkeit hinzubekommen, welche die

Pluralität nicht nivelliert, sondern für alle nutzbar macht. Stichworte aus den Impulsen von Lachauer und den Diskussionen untereinander: Zurück zum Erleben des Klienten (es in dessen Sprache zu verstehen suchen) - Vermeidung von Fachsprache (die oft mehr Schutzfunktion für den Therapeuten als Verstehen des Klienten bedeutet) - Aufmerksamkeit für das aktuelle Hauptproblem, das was jetzt dran ist (und was oft auf der Beziehungsebene zum Klienten liegt und leicht durch die Fülle an inhaltlichen Themen übersehen wird) - Verstehen des Sinns im Verhalten des Klienten (hier kommt z.B. die Bedeutung seiner Beziehungsgeschichte, besonders der familiären Herkunft ins Spiel) - Aufmerksamkeit für die mögliche „Innovation“ im Leben dieses Klienten (z.B. dass der Wunsch nach Eindeutigkeit und Klarheit mit dem Einlassen auf einen ungewissen Entwicklungsprozess koexistieren kann) - sich selbst dazu nötigen, den doppelten Blick auf das aktuelle Erleben des Klienten und eine dieses Erleben verstehende Hypothese zu entwickeln (die der Klient so noch nicht sehen kann, die aber dem Therapeuten einen „lichtenden“ Blick im Dschungel der vom Klienten dargelegten Inhalte erlaubt) - hohe Aufmerksamkeit für die „Metaebene“, d.h. das Bedenken und Thematisieren der aktuellen Beziehung zwischen Therapeut und Klient. Diese Stichworte notierend merke ich, dass sie losgelöst von den besprochenen konkreten Situationen für einen Leser, der nicht an diesem Seminar teilgenommen hat, recht dürr wirken könnten. So wie die Inhaltsangabe eines Films dann doch nicht allzu viel von dem transportieren kann, was das Erlebnis dieses Films im Kino ausmacht. Aber vielleicht kann sie doch eine Ahnung vermitteln.

26. November. Reife Familien.

Heute erscheint eine Familie zum Abschlussgespräch, die sich an uns gewandt hatte, weil sie eine Beratung suchte, aber aufgrund des

Alters ihres „Kindes“ (28 Jahre) bei normalen Erziehungsberatungsstellen nicht mehr untergekommen war⁵. Ich habe zur Zeit noch zwei andere Familien mit der gleichen Thematik in Beratung. Immer geht es darum, dass der Auszug des Sohnes - es sind in allen drei Fällen Söhne - endgültig ansteht, aber etwas noch geklärt werden muss.

In dieser Familie konnten die Spannungen mit dem Vater und die Schuldgefühle gegenüber der Mutter von Seiten des Sohnes, sowie das Gefühl der Eltern, erzieherisch noch etwas nachholen zu müssen, erkannt und besprochen werden. Entscheidend war meiner Wahrnehmung nach aber eine Akzentsetzung, die ich aus einer Besprechung dieser Familie in der Supervision mit Terje Neraal mitgenommen hatte: Immer wieder darauf hinzuweisen, wie alle Familienmitglieder stets darum bemüht gewesen sind, das Beste zu tun - auch wenn es sich oftmals als nicht besonders hilfreich herausgestellt haben sollte oder in seiner Intention von den anderen nicht erkannt wurde. Auch in den aktuellen Beratungsgesprächen war genau das spürbar: Alle sehnten sich sehr nach einer guten Lösung, alle versuchten einen Beitrag dazu zu leisten, aber diese Beiträge passten dann oft nicht gut zusammen. Am Ende setzte sich nicht eine Sichtweise durch, sondern es reichte die Anerkennung und Wertschätzung des Bemühens der jeweils anderen, um sich gut trennen (und auf einer neuen Ebene wiederbegegnen) zu können. Das gesuchte Gemeinsame war nicht (mehr) auf einer inhaltlichen Ebene zu erreichen, wohl aber noch auf der „formalen“ Ebene einer Einsicht in das allen gemeinsame Bemühen um inhaltliche Lösungen.

Die Arbeit mit dieser und den anderen beiden Familien macht Spaß, weil ihr Aufsuchen einer Beratung signalisiert, dass die Zeit für eine „Lösung“ nun endgültig gekommen ist. Etwas ist meist schon gereift, wenn sie kommen, die Entwicklungsbewegung ist schon eingeleitet.

⁵ Bei der Erziehungsberatungsstelle im Haus der Volksarbeit ist man bereit, in bestimmten Fällen Ausnahmen zu machen, aber es ist einfach so, dass dies dann eine „Mehrarbeit“ wäre, die in den Nachweis- und Refinanzierungssystemen nicht unterzubringen ist.

II

Die Anfänge - Notruf, persönliche Beratung und Offene Tür

1957: In den USA macht Elvis Presley Furore. Am 15. September gewinnt die CDU unter Konrad Adenauer die absolute Mehrheit bei den Bundestagswahlen. In Hollywood erhält „La Strada“ von Fellini den Oscar für den besten ausländischen Film. In zwei Jahren wird die Frankfurter Eintracht zum ersten Mal deutscher Fußballmeister werden. In der Kirche herrscht noch Ruhe: Johannes XXIII. wird erst im Oktober 1958 gewählt werden, niemand ahnt, dass es in fünf Jahren ein Konzil geben wird.

1957: Seit 12 Jahren hatte die Katholische Volksarbeit mit ihren vielfältigen Aktivitäten im Unterweg 10, in der ehemaligen Marienschule, ein Zentrum gefunden, das „Haus der Volksarbeit“. Pfarrer Karl Pehl war für die „Frankfurter Bildungsarbeit“ zuständig, die sich ausdrücklich „der Welt“ zuwandte, was unter anderem bedeutete, dass sie nicht allein im Haus der Volksarbeit Veranstaltungen anbot, sondern auch in diverse Säle in der Stadt ging (etwa die Aula der Universität), um die Menschen „vor Ort“ zu erreichen und mit einem kirchlichen Angebot „mitten in der Welt“⁶ zu sein.

Die Erfahrungen in dieser Bildungsarbeit drängten darauf, einen „Beratungsdienst“ aufzubauen: „Bei all diesen Vorträgen, Diskussionen, Gesprächsabenden und Arbeitsgemeinschaften waren gewöhnlich dann die fruchtbarsten Ergebnisse zu finden und wohl auch erwartet, wenn sich das Gespräch schließlich in das Einzelgespräch

⁶ Vgl. das Buch mit gleichlautendem Titel von René Voillaume (1955). Auf die Bedeutung der „Kleinen Brüder und Schwestern“ für Pehl gehe ich später noch ein.

auflöste. Die ausgedehnte Bildungsarbeit forderte geradezu den Aufbau eines Beratungsdienstes“ (Pehl 1963, 37). Hierbei konnte auf das zurückgegriffen werden, was im Haus der Volksarbeit schon aufgebaut worden war: eine Rechts- und Sozialberatung, eine vom Frauensekretariat getragene Eheberatung, eine Erziehungsberatung des Familienbildungswerkes und die Sprechstunde des Priesters. Dies waren nicht ausgebaute Beratungsstellen im heutigen Sinne, sondern eher jeweils ein-Mann- bzw. eine-Frau-Betriebe. Karl Pehl benennt nämlich das Personal des aus diesen vorhandenen Beratungsangeboten zusammengestellten Beratungsdienstes des Haus der Volksarbeit folgendermaßen: die Psychologin, die Ärztin, die Psychotherapeutin, der Jurist und der Geistliche (Pehl 1963, 37).

Herausgefordert durch die Anonymität der Großstadt

Nun hatten die Mitarbeiter/innen des Beratungsdienstes, und insbesondere offenbar Karl Pehl, das Gefühl, viele Menschen, die verzweifelt und ratlos in der Stadt lebten, gar nicht zu erreichen. Ein Thema, an dem sich dieses Gefühl festmachte, waren die durch Presseberichte über die englischen the samaritans (von Pater Chad Varah) ins Bewusstsein gerückten Zahlen über Selbsttötungen von Menschen in den großen Städten. Im Jahr 1956 gab es „177 Selbstmorde in Frankfurt am Main und doppelt so viele Versuche“ (Pehl 1957, Eintrag vom 20.9.1957)⁷. Diese Selbstmorde waren für Pehl auch ein Symptom bzw. die Spitze eines Eisberges. Sie waren der Endpunkt von Verzweigungsprozessen, in die offenbar niemand helfend eingegriffen hatte. Und sie ließen ahnen, wieviel verborgene Not und Verzweigung in der Stadt herrschte, wie viele Menschen in schweren seelischen Nöten leben mochten. Auch wenn sie nicht bis zum Suizid gingen, bedurften sie dringend der Hilfe.

⁷ Im Jahr 1963 spricht Pehl von zwei vollendeten Selbstmorden täglich und vier versuchten - laut Polizeibericht für Frankfurt am Main (vgl. Pehl 1963, 38).

Verschärft wurde diese Situation in den Augen von Pehl durch die zwischenmenschlichen Entwicklungen, die sich infolge der „Massengesellschaft“ und der Anonymisierungsprozesse in der Großstadt herausgebildet hatten: „Die Kontakte sind so obenhin, man ist freundlich, wahrt das Gesicht. Als Außenseiter will doch niemand gelten, aber wirkliche Geborgenheit, Nähe, Wärme bietet weder die Nachbarschaft und wie oft auch nicht mehr die Familie. Und Freundschaft ist selten geworden. Wer nimmt sich noch Zeit dazu? Wenn dann die Not hereinbricht, weiß man nicht, wohin sich wenden!“ (Pehl 1957, Eintrag vom 20.9.1957).

Pehl benennt noch eine zweite Konsequenz dieser Situation: „Aber auch Hilfsbereite wissen nicht, wo die sind, denen sie helfen können! So anonym leben wir nebeneinander und wissen nichts voneinander. Diese Erfahrungen haben viele gemacht, auch wir in den letzten Jahren unseres Beratungsdienstes im Haus der Volksarbeit“ (Pehl 1957, Eintrag vom 20.9.1957).

Schaffung einer Kontaktbrücke - Die Notruf-Idee

Was kann man tun, um diese Anonymität der modernen Gesellschaft zu durchbrechen und Ratsuchende und Hilfsbereite wieder mehr zusammenzubringen? Die Lösungsidee von Pehl hat dialektische Qualität: Ein modernes Medium tendenziell anonymen Kommunikation, also ein Produkt der kritisierten Modernisierung (Massengesellschaft), das Telefon, nutzen, um die Anonymität in den menschlichen Beziehungen zu durchbrechen. Darauf muss man kommen! Es klingt ein wenig danach, den Teufel mit Beelzebub austreiben zu wollen, aber vielleicht ist es einfach ein genialer Schachzug im Ringen um die Stärkung menschlicher Beziehungen in sozialen Prozessen ihrer Reduzierung. Es kommt offenbar viel darauf an, wie das Telefon eingesetzt wird.

So lässt Pehl denn auch keine Gelegenheit aus, die Funktion des Telefons für den Beratungsdienst zu erklären: Es ist ein Medium, um an Leute heranzukommen, die man sonst nicht erreichen würde, und die man so für die persönliche Beratung gewinnen kann. (Beratungs-aquise - wie man es mit einem unangemessenen, aber die Funktion des Telefons treffenden Ausdruck beschreiben könnte.) 1957 spricht er davon, mit dem Telefon „eine erste Verbindung zu Menschen herzustellen“ (S.1; 20.9.1957), etwas weiter, im Eintrag vom 10. Oktober heißt es: „... fast immer vereinbaren wir am Ende eine Begegnung. Dann aber beginnt das Eigentliche: einen Menschen ein Stück seines Lebens zu begleiten, ihm nach Kräften seine Lasten mittragen zu helfen...“ (S.3). In einem Zeitschriftentext, der auf einem Interview mit Karl Pehl beruht, heißt es, dass das Telefon zur „Kontaktaufnahme“ diene, um „nach kürzerem oder längerem Gespräch eine Begegnung zu vereinbaren“ (Pehl 1960, 1). In seinem Beitrag „Probleme der Telefonseelsorge (Pehl 1963b) bestreitet er explizit die Möglichkeit, per Telefon „Seelsorge,„ betreiben zu können: „Das Wort 'Telefonseelsorge' aber birgt in sich ein mögliches Missverständnis, als sei 'am Telefon', besser mit Hilfe des Telefons 'allein' schon Seelsorge auszuüben. Niemand aber maßt sich an, dem Gespräch am Telefon eine so nachhaltige, verwandelnde Kraft zuzusprechen. Wo immer das Telefon in den seelsorgerischen Dienst mit einbezogen wird - und es sind in Europa nicht weniger als 70 Telefonseelsorgestellen, davon in Westdeutschland allein 15, weiß man es: das erste Gespräch muss das nächste schon miterhoffen, muss darüber hinaus die persönliche Begegnung ermöglichen und vielfältige Bemühungen miteinbeziehen, will es einer eigentlichen Seelsorge dienen“ (Pehl 1963b, 18). Und, dies sei die ausführliche Debatte im weiteren Verlauf vorwegnehmend, gleich hinzugefügt: Diese Einschätzung hängt nicht damit zusammen, dass Pehl einen pastoraltheologisch besonders aufgeladenen Begriff der Seelsorge hatte. Auf die Frage eines Journalisten, was Seelsorge denn heute

(1964) bedeute, antwortet er: „Dass man den Menschen in seiner Not ernst nimmt“ (in: Köhler 1964).

Im Notruf und - anfangs - der Telefonseelsorge überhaupt bürgert sich schließlich die Beschreibung der Funktion des Telefons als „Kontaktbrücke“ (z.B. Pehl 1964; wiedergegeben im Dokumentationsenteil) ein.

Es lag damals in der Luft, das Telefon als Hilfsmedium für Menschen in Krisensituationen zu nutzen. In der offiziellen Geschichtsschreibung der Telefonseelsorge ist die Frankfurter Stelle die dritte Neugründung nach Berlin und Kassel und bekanntlich keineswegs die letzte. Die spezifische Leistung von Pehl scheint mir darin zu bestehen, von Anfang an die Begrenztheit und Gefahren dieses Mediums sehr klar gesehen und es dementsprechend (bloß) als Vermittlungsmedium in die persönliche Beratung konzipiert zu haben. Denn mit der Möglichkeit der Anonymität und der strukturellen Einschränkung telefonischer Kommunikation (die keine „Begegnung“ im vollen Wortsinne sein kann), läuft man mit der Benutzung dieses Mediums stets Gefahr, ungewollt genau die Prozesse zu bestärken, die man bekämpfen möchte: Anonymisierung und Beziehungslosigkeit moderner Stadtgesellschaften.

Mehrdimensionalität im Gebrauch des Begriffs der Anonymität

Um Missverständnisse zu vermeiden, möchte ich darauf hinweisen, dass der Begriff der „Anonymität“ in den hier zitierten Texten auf (mindestens) drei verschiedenen (wenn auch interdependenten) Ebenen gebraucht wird.

Auf einer *ersten Ebene* beschreibt er als „Anonymisierung“ die Entwicklungsprozesse moderner (Stadt-)Gesellschaften. Der Sache nach beschäftigt Pehl sich hier mit Prozessen, die vielfach beschrieben worden sind. Es geht um das Doppelgesicht der Freiheit. Wird sie zunächst als Befreiung von alten Zwängen und Bindungen ge-

feiert, z.B. wenn jemand bewusst aus dörflichen Zusammenhängen in eine Großstadt wie Frankfurt zieht, so führt sie im zweiten Schritt zur Erfahrung des Alleinseins, des Auf-sich-gestellt-Seins, die für viele eine Belastung darstellt. Hier gilt es, die Freiheit zur Entwicklung individueller Autonomie und Beziehungsfähigkeit produktiv zu nutzen - eine Aufgabe, an der viele scheitern bzw. vor der sie zumindest auszuweichen versuchen. Diesen Prozessen ist etwa der aus Frankfurt stammende Erich Fromm nachgegangen, nicht zuletzt angetrieben von dem Erschrecken über die vielen Menschen, die sich im Faschismus autoritären Systemen begeistert angeschlossen hatten. Er hat seine Analysen in einem Buch mit dem bezeichnenden Titel „Die Furcht vor der Freiheit“ zusammengefasst. Darin legt er dar, wie gerade die große Errungenschaft der individuellen Freiheit eine starke Belastung mit sich bringt, nämlich die „Ohnmacht und Unsicherheit des isolierten Einzelnen in der modernen Gesellschaft, der sich von allen Bindungen befreit hat, die seinem Leben einst Sinn und Sicherheit gaben. Wir sahen, dass der Mensch diese Isolierung nicht ertragen kann; er ist als isoliertes Wesen der Außenwelt gegenüber völlig hilflos und daher voller Angst vor ihr. Durch diese Isolierung ist die Einheit der Welt für ihn verloren gegangen, und er hat jeden Orientierungspunkt verloren. Deshalb überfallen ihn Zweifel an sich selbst, am Sinn des Lebens, und schließlich gibt es für ihn keinerlei Grundsätze mehr, nach denen er sich in seinem Handeln richten könnte. Hilflosigkeit und Zweifel lähmen sein Leben...“ (Fromm 1940, 204). Daraus versuchen die Menschen nach Fromm zu flüchten, indem sie sich, noch nicht ganz gelöst von den primären Bindungen, in neue Abhängigkeiten begeben (symbiotische Beziehungen, autoritäre Beziehungsstrukturen, Konformismus usw.). So erlangt der Mensch „eine neue, aber brüchige Sicherheit, die er damit bezahlt, dass er ihr die Integrität seines individuellen Selbst zum Opfer bringt. Er entscheidet sich für den Verlust seines Selbst, weil er das Alleinsein nicht ertragen kann“ (Ebd.). Die „produktive“

Perspektive besteht nach Fromm in der Annahme dieser Freiheits- wie auch Isolations-situation und ihrer bewussten Gestaltung durch die intellektuelle, emotionale und sinnliche Entfaltung des eigenen Selbst.

Nun gibt es gerade in den modernen Städten offenbar viele Menschen, die entweder unmittelbar an der Isolation verzweifeln und am Gefühl und der Erfahrung des Alleingelassenwordenseins zu zerbrechen drohen oder die mit der Flucht in ein „falsches Selbst“ an die Grenzen ihres Belastungsvermögens gekommen sind und sich in eine unerträgliche und aussichtslose Situation geworfen fühlen, aus der sie keinen Weg zur Hilfe wissen. Diese Menschen „verschwinden“ gewissermaßen in der „Anonymität“ moderner Großstädte. Sie leben „verborgen“ für die Hilfsbereiten. Für die Kirche sieht Pehl hier eine Chance, unter den gewandelten Bedingungen ihrem Auftrag treu zu bleiben, wenn sie sich, einem Delp-Wort folgend, die „Rückkehr in die Diakonie“ zum Programm macht (auch dazu später noch mehr).

Die *zweite Ebene* im Gebrauch des Wortes Anonymität zielt auf einen möglichst leichten Zugang zur Beratung. Es ist den Anrufern wie auch den Ratsuchenden, die ein persönliches Gespräch führen möchten, freigestellt, „anonym“ zu bleiben. Dies war Ende der fünfziger Jahre auch deshalb besonders wichtig, weil das Aufsuchen einer psychologischen Beratung noch keineswegs zur „öffentlichen Kultur“ gehörte und mit ausgesprochen viel Scham und Scheu belegt war. Die Anonymität erlaubte ein erstes, im persönlichen Erleben ziemlich risikofreies Kontaktaufnehmen und die Möglichkeit zu einem Rückzug, der gewissermaßen keine Spuren hinterließ. Außerdem war es von der Seite der Notruf-Verantwortlichen her nahe liegend, davon auszugehen, dass Menschen, die in verzweifelter Einsamkeit lebten, ganz besonders der Möglichkeit eines zunächst anonymen Kontaktes bedurften, da es sich bei ihnen um Personen handeln durfte, die alles andere als selbstsicher im Kontakt waren.

Die *dritte Ebene* im Gebrauch des Wortes Anonymität zielt auf das Verhalten der Mitarbeiter/innen im Notruf. Ziel ist es hier, die Anonymität nach Möglichkeit zu überwinden. Denn die Anonymität ist ja kein Wert an sich, sondern lediglich ein Zugeständnis an bestimmte beeinträchtigende Bedingungen. Dieses Zugeständnis ist keineswegs unproblematisch, steht die Anonymität doch dem Ziel der Hilfe im Wege, durch die persönliche Begegnung eine Stärkung des Ichs und der Beziehungsfähigkeit zu erreichen. Insofern sieht die konzeptionelle Idee so aus: Die Möglichkeit, anonym bleiben zu können, senkt die Hemmschwelle für einen ersten Kontakt. Ist dieser Kontakt hergestellt und ein erstes Vertrauen aufgebaut, kann auf die Anonymität verzichtet und eine persönliche Begegnung vereinbart werden. Um von vorneherein ein Signal dafür zu setzen, dass im Notruf die Anonymität nicht kultiviert, sondern zugunsten einer vertrauensvollen, offenen Beziehung überwunden werden soll, melden sich die Mitarbeiter/innen stets mit ihrem eigenen vollen Namen - eine Praxis, die bis zum heutigen Tag aufrechterhalten wird.

Soweit dieser kleine Exkurs zum ebenso zentralen wie leicht missverständlichen Begriff der Anonymität in der Praxis des Frankfurter Notrufs.

Funktioniert das Telefon als Vermittler in die persönliche Beratung?

Die Konzipierung dieses Notrufs als eines „Beratungsdienstes mit einer Notrufnummer“ weist dem Telefon einen spezifischen Platz zu, nämlich Menschen zu helfen, Wege in die persönliche Beratung zu finden. Fraglich ist natürlich, ob diese gute Absicht umgesetzt werden kann. Wieviele der Anrufer/innen suchen denn tatsächlich die persönliche Beratung auf?

Die Zahlen der ersten Jahre sind aus heutiger Perspektive nicht nur verblüffend, sondern nahezu unglaublich!

In einem Text aus dem Frühjahr 1960, zweieinhalb Jahre nach der Gründung des Notrufs, heißt es: „Nur etwa 5 bis 8 Prozent der Anrufenden wollen anonym nur am Telefon sprechen. Allen übrigen dient das Telefon nur zur Kontaktaufnahme, um nach kürzerem oder längerem Gespräch eine Begegnung zu verabreden“ (Pehl 1960, 1)⁸. Mit anderen Worten 92 bis 95 % der Anrufer kommen nach dem Anruf zum persönlichen Gespräch! Das bedeutet, dass täglich etwa 30 bis 50 Menschen ins Haus der Volksarbeit kommen, um dort eine Beratung wahrzunehmen - bei den Mitarbeitern des Notrufs, aber ebenso in der Erziehungs- und Eheberatung wie der Rechts- und Sozialberatung.

Berücksichtigt werden sollte in diesem Zusammenhang allerdings, dass die Beratungs- und Therapiemöglichkeiten in der Stadt in Ausmaß und Differenziertheit weit unter dem heutigen Angebot gelegen haben dürften.

Die genannten Zahlen scheinen in den ersten Jahren recht konstant geblieben zu sein, denn in einem Text aus dem Jahr 1963 heißt es: Seit der Gründung vor sechs Jahren „empfangen die Mitarbeiter des Notrufs und unserer Beratungsdienste im Haus der Volksarbeit täglich dreißig bis fünfzig Menschen, von denen die meisten über ein kürzeres oder längeres Gespräch am Telefon das erste Vertrauen gewonnen haben“ (Pehl 1963, 38).

Interessanterweise scheint dies nicht allein im Frankfurter Notruf so gewesen zu sein, denn in seinem Lexikonartikel von 1962 schreibt Karl Pehl über die „Telefonseelsorge“ insgesamt, dass etwa 80% der Anrufenden eine nachfolgende Begegnung wünschen (Pehl 1964). Schließlich sei noch ein Dokument zitiert, das schon um einiges über die Gründungszeit hinausreicht, das Memorandum der „Katholischen Arbeitsgemeinschaft Telefonseelsorge und Offene Tür“ an die Deutsche Bischofskonferenz vom Januar 1969, im 12.

⁸ Pehl zitiert hier aus einem Zeitungsbericht über ein Gespräch mit ihm. Vgl. die Wiedergabe des Textes im Dokumentationsteil.

Jahr nach der Gründung des Notrufs. Durch die Telefonseelsorge „wird der Anrufende ermutigt, seine anfängliche Anonymität aufzugeben und die persönliche *Begegnung* zu wagen, die von dem größten Teil der Anrufenden (etwa 70 - 80 %) gesucht wird“ (Pehl u.a. 1969, 2f).

Was bedeuten diese Zahlen? Die Idee, das Telefon als eine Kontaktbrücke, als ein Transportmedium für die persönliche Beratung zu nutzen, ist in den ersten Jahren voll und ganz aufgegangen - sowohl hinsichtlich der hohen Anzahl so erreichter Menschen wie auch hinsichtlich der Überleitung dieser Menschen vom Telefon in die persönliche Beratung. Und es scheint nicht nur beim Frankfurter Notruf, sondern auch bei vielen anderen „Telefonseelsorgestellen“ dieser ersten Jahre vergleichbar gewesen zu sein.

Dies scheint so etwas wie ein (fast) vergessenes, oder gar verdrängtes?, Kapitel der Telefonseelsorge-Geschichte zu sein, denn viele Kolleg/innen von anderen Stellen bekunden, dies so nicht gewusst zu haben. Zu den weiteren Entwicklungen der Telefonseelsorge und ihrer heutigen Situation vgl. die entsprechenden Kapitel im weiteren Verlauf.

Beherzte Krisenhilfe und kreative Lebensberatung

Als nächstes möchte ich mich der Frage zuwenden, was die Inhalte der Gespräche in diesen ersten Jahren waren. Dabei konzentriere ich mich wieder ausschließlich auf den Frankfurter Notruf. Das Beratungskonzept werde ich ausführlich in dem betreffenden Kapitel besprechen.

Den lebendigsten Eindruck von den Themen und Umgangsweisen verschafft man sich durch die Lektüre der Tagebuchnotizen von Karl Pehl aus den Jahren 1957 und 1960, die im Anhang wiedergegeben sind. Ich setze deren Kenntnis bei den folgenden Überlegungen voraus.

Zunächst einmal ist es wichtig, Ideengeber und Konzept zu unterscheiden: Die Idee zur Einrichtung des Notrufs hing ganz offenbar mit der alarmierenden Zahl der Suizide zusammen und den Initiativen von Kirchenleuten im angelsächsischen Sprachraum. So etwa der berühmten Anzeigeninitiative von Pfarrer West, in der es heißt: „Before you commit suicide, ring me up!“ (Habenicht 2006, 16). Aber dies war für Pehl nicht mehr als eine Anregung, von Anfang an fasst er das Konzept des Notrufs weiter, geht über die „Lebensmüdenberatung“ hinaus. Schon in der ersten Pressemitteilung vom 22. 9. 1957 werden neben den „Verzweifelten“ die „Einsamen“ und „Ratlosen“ als Angesprochene genannt. Und im Anschluss an die Erwähnung vorhandener „Beratungsdienste für Lebensmüde“ in anderen Großstädten heißt es: „Doch soll man wohl nicht erst diesem äußersten Grad von Verzweiflung Hilfe anbieten. Es wird allen die Chance geboten: da ist jemand für mich da...“ (Pehl 1957,1). Und ein paar Zeilen weiter heißt es zusammenfassend über den Notruf: „Er ist vor allem zur Linderung seelischer Not und vielfältiger Lebensschwierigkeiten gedacht“. Bemerkenswert übrigens, wie sich in diesem Unterscheiden und Zusammennehmen von akuter seelischer Not und grundlegenden Lebensschwierigkeiten bereits die heute übliche Beschreibung unserer Arbeit als Krisen- und Lebensberatung ankündigt.

Die beschriebene Erweiterung ist bedeutsam: Der Notruf ist neben Ehe-, Erziehungs- und Sozialberatung kein weiterer spezifizierter Fachdienst (etwa für suizidale Menschen), sondern offen für alle, die sich in „seelischer Not“ befinden oder unter einer oder mehreren der „vielfältigen Lebensschwierigkeiten“ leiden. An die genannten Fachdienste wird gegebenenfalls weiterverwiesen. Damit laden sich die Mitarbeiter (und später: Mitarbeiterinnen) ein großes Paket auf: Man weiß nicht, was auf einen zukommt, und nur ganz selten gilt eine Nichtzuständigkeit. Diese Offenheit für die unterschiedlichsten Problemlagen zieht sich durch alle Jahre des Notrufs und bestimmt,

wenn auch etwas fokussierter auf psychische Probleme, auch heute weiterhin die tägliche Arbeit.

Wie sind die Mitarbeiter am Anfang mit dieser Fülle an Problemlagen umgegangen? Die Fälle, die Pehl in seinen veröffentlichten Tagebüchern erwähnt, sind wahrlich vielfältig. Aus heutiger Perspektive fällt auf, dass die Hilfe oft etwas „sozialarbeiterisch“ war - da wurde beherzt zugepackt und geholfen - und zugleich aber auch von Anfang an sehr, wiederum mit heutigen Worten gesagt, therapeutisch-beraterisch, gesprächszentriert und ganz von einem Ethos be-seelt, das den Menschen helfen will, ihren eigenen Weg zu finden und nicht, ihnen irgendetwas zu verkünden oder sie zu etwas zu drängen. „Vor nichts müssen wir uns mehr hüten als in 'Fällen' zu denken, Rezepte zu verabreichen, Methoden zu entwickeln. Wir haben keine“ (Pehl 1963b, 21). Auf die Rolle der Berater, ihr Selbstverständnis und ihre fachlichen Qualifikationen, werde ich im Folgenden noch öfters zu sprechen kommen. Auf jeden Fall finden sich neben sehr pragmatischen Hilfsangeboten, Hausbesuchen usw. stets vor allem die absolute Vertraulichkeit und Diskretion der Beratungssituation.

Atmosphärisch (wenn auch inhaltlich recht verschieden) erinnern mich die Notizen aus den ersten Jahren der Arbeit an ein 62 Jahre vor der Gründung des Notrufs veröffentlichtes Buch, die „Studien über Hysterie“ von Josef Breuer und Sigmund Freud (Breuer/Freud 1895). Hier, in den Anfängen der Psychoanalyse, herrschte ebenfalls noch ein sehr frisches, kreatives und nach heutigen Maßstäben unkonventionelles Handeln vor. Man denke nur an Freuds Hausbesuche, seine Gespräche mit anderen Familienmitgliedern, seine „Ur-laubskonsultation“ in Form einer Kurztherapie in den Alpen usw. Das beraterische/therapeutische Handeln ist noch nicht eingezwängt in (sicher richtige) „Standards“.

Die Herausforderung für uns Heutige besteht darin, das richtige Maß zu finden zwischen einer genauen Beachtung der aus lang-

jähriger therapeutischer Erfahrung gewonnenen Standards und der Unkonventionalität, die der jeweils konkrete Klient mit seinem besonderen, einzigartigen Leben erfordert. Das Unkonventionelle ist immer auch das Angstauslösende, denn dieses Handeln geht „auf die eigene Kappe“. Meines Erachtens darf man in einer Beratungsstelle, deren Anfänge und Identität von Karl Pehl geprägt wurden, eins nicht tun: Kreativität und klientenbezogene Unkonventionalität zugunsten vorgegebener Standards aufgeben.

Von den konkreten Gesprächen wissen wir nicht viel - was mit der notwendigen Diskretion zu tun hat. Deren Bedeutung hat Pehl immer äußerst hoch gehalten, weil sie unmittelbar mit dem Vertrauen korreliert, das es für ihn (wieder) aufzubauen galt. Dennoch findet sich in den Pehlschen Texten immer wieder die Beschreibung einer bestimmten Abfolge, die für seine Gesprächserfahrung typisch gewesen zu sein scheint. Kurz zusammengefasst hat er sie in seinem Lexikonartikel: „Für den Mitarbeiter in der Telefonseelsorge gilt es, durch ruhiges Zuhören und vorsichtiges, aber bestimmtes Eingreifen, die erste Erregung zu dämpfen und behutsam Vertrauen zu knüpfen, das in der ... nachfolgenden Beratung vertieft werden muss“ (Pehl 1964; vgl. auch Pehl 1963b).

In heutiger Terminologie gesagt steht bei einem Krisenanruf die Beruhigung und Stabilisierung im Vordergrund. Dazu bedarf es des Zuhörens wie auch der stützenden Intervention. Die im telefonischen Erstkontakt anfanghaft entstandene Beziehung wird in der persönlichen Beratung vertieft und ist die Grundlage aller weiteren Arbeit.

Es fällt auf, wie stark die Betonung des „bestimmten Eingreifens“ ist. Wie verschiedene andere Texte zeigen, scheut Pehl vor Interventionen nicht nur nicht zurück, sondern propagiert sie. Wenn man die Geschichte der Telefonseelsorge kennt, tut es gut, wie hier in den allerersten Anfängen schon ein Gegenpol gegen das bloße „offene Ohr“ gesetzt wird. Zuhören alleine reicht eben nicht, es geht immer um einen Dialog.

Der theologisch-kirchliche Ort des Notrufs: Helfen ohne zu „missionieren“ ...

Wo stehen die Anfänge des Notrufs theologisch? Die Arbeit ist, insbesondere in der persönlichen Beratung, ohne Frage „Seelsorge“, dies aber mit einem ganz bestimmten Verständnis, das in der gegenwärtigen theologischen und kirchlichen Landschaft mit ihrem forschenden Marketingdenken wieder etwas an den Rand gedrängt zu werden scheint.

Pehl nennt immer wieder drei theologische „Orte“, die für das Verständnis des Notrufs (und damals wohl auch des Haus der Volksarbeit insgesamt) richtunggebend sind. Erstens ist es Alfred Delp mit seinem Programmwort von der Rückkehr der Kirche in die Diakonie, dann, zweitens sind es die französischen Arbeiterpriester (Pehl 1960, 7) und schließlich, drittens, die von Charles de Foucauld ins Leben gerufenen „Kleinen Brüder und Schwestern Jesu“. Gemeinsam ist allen dreien, dass sie sehr bewusst auf jede explizite Verkündigung verzichten wollen, statt dessen durch ihre Präsenz, durch ihre Praxis des „absichtslosen Helfens“ (Pehl 1964) Vertrauen gewinnen und überzeugen möchten.⁹

„Verwandt scheint mir unser Dienst zu sein mit dem Weg, den die Kleinen Brüder Jesu des Charles de Foucauld gewählt haben. Sie teilen zu zweit und dritt mit nichtchristlichen oder völlig entchristlichten Menschen Arbeit und Leben, Armut und Leid. Es ist ihnen aber ausdrücklich verboten zu missionieren. Sie sollen glaubwürdig werden allein durch ihre Liebe. Ihr Leben ist ihre Predigt. Nichts wäre falscher, so scheint mir, als die Telefonseelsorge als den verlängerten Arm der Kirche zu betrachten, um die nicht mehr Gläubigen kurzschlussartig in die Gemeinden zurückzubringen“ (Pehl 1963b, 23).

⁹ Zur hier gemeinten Bedeutung des Begriffs der „Absichtslosigkeit“ vgl. die Ausführungen in Kapitel 7.

An dieser Stelle, nämlich nicht von sich aus über religiöse Themen zu sprechen oder gar zu missionieren, ist der ansonsten so verständigungsbereite Karl Pehl kompromisslos entschieden: „Wir reden hier nicht über Religion; das, was wir tun, ist diakonisch zu verstehen, nicht etwa missionarisch!“ (Pehl, zitiert in Klee 1969)¹⁰.

... und in einer ökumenischen Geisteshaltung

Ein weiteres theologisches Charakteristikum der Notruf-Arbeit ist die von Anfang an praktizierte ökumenische Orientierung. „Und dann ein schöner Anruf, der mich im Haus der Katholischen Volksarbeit erreichte: 'Sagen Sie, ich möchte gern mithelfen - aber müssen nicht Ihre Helfer alle von Ihrer Konfession sein? Ich bin nämlich nicht evangelisch, ich bin katholisch, Herr Pfarrer.' 'Das bin ich auch.' - 'So, ich habe gedacht, Sie seien ein evangelischer Pfarrer...' Lachend sage ich ihm, dass wir eine gute Zusammenarbeit mit evangelischen Hilfsstellen haben, auch einige evangelische Freunde, die mithelfen. Die Not macht nicht halt vor einem evangelischen oder katholischen Christen - und die Hilfe hat nicht nach dem Glaubensbekenntnis zu fragen., (Pehl 1960, 7). „Wir sollten für diese Begegnung unter den Konfessionen dankbar sein“, schreibt er drei Jahre später (Pehl 1963b, 24). Und wiederum ein Jahr später schreibt er in seinem Lexikonartikel fast lapidar: „Eine loyale, ökumenische Grundeinstellung der Telefonseelsorgestellten ist selbstverständlich, zumal nur ein kleiner Teil der Anrufenden eine Bindung an eine Kirche erkennen lässt“ (Pehl 1964).

Das Thema der Ökumene wird im Folgenden noch mehrfach auftauchen.

¹⁰ Vgl. zur Diskussion um Mission und Diakonie auch die Ausführungen in Kapitel 7 (Theologische Ortsbestimmung).

*Ein vergessenes Juwel - die „Offene Tür“
im Haus der Volksarbeit*

Eine der vielen schönen Überraschungen bei meinen Recherchen für dieses Buch war die Entdeckung einer schon lange vor der Gründung des „Beratungsdienst Hauptwache“ bestehenden „Offenen Tür“ im Haus der Volksarbeit.

Sehr interessant ist dabei ein Lexikonartikel von Gebhard Stillfried SJ aus Berlin zum Stichwort „Offene Tür“ im „Lexikon für Theologie und Kirche“, Bd. 7 von 1962. In diesem Artikel, der im Anhang dokumentiert ist, unterscheidet er zwei Typen von Offenen Türen, der erste eher inner- und interkonfessionell orientiert, der andere eher umfassend weltoffen angelegt.

Der erste Typus ist im Zweiten Weltkrieg in den Niederlanden entstanden, „im Zeichen der katholischen 'Mission nach innen', zum Gespräch zwischen den Konfessionen und zur Konvertitenarbeit". In Deutschland gab es 1962 solche Offenen Türen in Aachen, Berlin, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Hamburg, Hannover, Köln, Mainz und Mannheim.

Den zweiten Typus nennt Stillfried Offene Türen „in einer weiteren Auffassung“. Diese „sollen offenstehen für alle Menschen ohne Rücksicht auf völkische, rassische, ständische, konfessionelle Zugehörigkeit; sie sollen für alle zur Verfügung stehen, die persönlich oder anonym, telefonisch oder schriftlich zuverlässige Orientierung suchen. Sie bieten darum Möglichkeiten zur selbständigen Arbeit (Bibliotheken, Archive) wie auch Vorträge, Gelegenheit zu Diskussionen und zur Beratung mit Fachleuten (Priestern, Ärzten, Juristen usw.).“ Stillfried beschließt seinen Artikel mit dem Hinweis, dass es in Deutschland von katholischer Seite zwei solche Offenen Türen gebe, und zwar in Berlin und in Frankfurt.

Im Artikel über die Offenen Türen für das „Handbuch Telefonseelsorge“ von 1995 wird der genannte Lexikonartikel nahezu kom-

plett zitiert; es fehlt aber, womöglich aus einem drucktechnischen Versehen, der letzte Satz mit dem Hinweis auf Frankfurt und Berlin, wohingegen die Städte mit den Offenen Türen des ersten Typs genannt werden (Obergassel 1995, 162). Das ist insofern schade, als dass Frankfurt und der Notruf dadurch erst viel später, nämlich im Zusammenhang mit dem Beratungsdienst Hauptwache auftauchen.

In der überarbeiteten zweiten Auflage des Handbuch Telefonseelsorge ist der Artikel über die Offenen Türen gänzlich neu geschrieben worden. Jetzt wird die Frankfurter Offene Tür zwar genannt, allerdings in einem Zug mit den Offenen Türen des ersten Typs, den innerkirchlich-interkonfessionell ausgerichteten. Es entsteht der Eindruck, als habe sich auch die Frankfurter Offene Tür von der Beschäftigung mit religiösen Fragen langsam zu einer Offenen Tür des zweiten „weltoffenen“ Typs entwickelt (Schuhmann 2006, 204f)¹¹. Die Frankfurter Offene Tür war aber von Anfang an, wie in dem Artikel von Stillfried unmissverständlich dargelegt, eine Offene Tür des zweiten Typs, der schließlich den Stil der meisten Offenen Türen prägte.

Solche Überblicksartikel können nie alle Betroffenen zufrieden stellen. Die Kollegen hatten bei ihren Artikeln einen anderen Fokus, nämlich einen Gesamtprozess zu beschreiben, während ich mich hier auf den Frankfurter Notruf konzentriere. In dieser meiner Perspektive sind die genannten Einwände aber bedeutungsvoll, will man das Werk von Pehl und die Klarheit und Eindeutigkeit der „Frankfurter Tradition“ angemessen in den Blick nehmen.

¹¹ Selbstkritisch muss ich an dieser Stelle anmerken, dass es innerhalb der Offenen Türen einige Tage Zeit gab, Einwendungen gegen den Text an den Autor zu schicken. Leider hatte ich damals die Quellen selbst noch nicht eingehend studiert und war darauf konzentriert, deutlich zu machen, dass mit der Schließung des Beratungsdienst Hauptwache keineswegs die Offene-Tür-Arbeit in Frankfurt aufhört, was aber leider nicht recht Eingang in den Text gefunden hat (vgl. die Formulierungen auf S. 212 des Artikels von Schuhmann).

¹² Der heutige Betrachter, die heutige Betrachterin mag dem ästhetischen Urteil nicht mehr so ganz folgen, was die Geschwindigkeit der Veränderungen im architektonischen Schönheitsempfinden ins Bewusstsein ruft.

„Weltdienst“ von Anfang an - und bis in die Architektur umgesetzt

Die Frankfurter Offene Tür war - vermutlich zusammen mit der in Berlin - die erste, die das Programm einer spezifisch „diakonalen“ Präsenz „mitten in der Welt“ durch ein Bildungs- und Beratungsangebot umgesetzt hat. Im Zuge genau dieser Orientierung wurde auch der Notruf gegründet. Es gab von Anfang an (und gibt es bis heute) eine Verschränkung von „Offener Tür“ und „Telefonseelsorge“. Dies alles schufen Pehl und seine MitarbeiterInnen vor der Konzilskonstitution über „Die Kirche in der Welt von heute“ und noch länger vor der Gründung des Beratungsdienst Hauptwache. Eine wahrhafte Pioniertat!

Wie war nun diese „Offene Tür“ im Haus der Volksarbeit näherhin angelegt? Ich glaube, dass man zwei Stufen unterscheiden muss: Die Zeit vor dem Neubau und die Zeit nach dem Neubau, die Anfang 1963 begann. Für die Zeit vor dem Neubau, die Zeit, in der der Artikel von Stillfried entstand, scheint es so zu sein, dass als „Offene Tür“ das Gesamt von Bildungs- und Beratungsangeboten verstanden wurde, darunter als ein Element - und durch das Telefon wichtiges „Tor“ für Besucher - der Frankfurter Notruf.

Der Neubau, das heutige Haus A, war in seinem gesamten architektonischen Konzept von der Idee „Offene Tür“ durchdrungen. Seinem Artikel über das Haus der Volksarbeit von 1963 (wiedergegeben im Dokumentationsteil) gibt Karl Pehl die Überschrift „Offen für Jedermann“. Und im Text taucht dieses Programmwort in der Beschreibung des Neubaus nochmals auf: „Unser Architekt Professor Johannes Krahn hat all die Erfahrungen unserer bisherigen Arbeit in das neue Haus eingebracht und uns ein Haus gebaut, das einfach und formschön, mit einem ausgesprochenen Sinn für wohlthuende Maße, einladend ist hin zur Stadt: Offen für Jedermann!“ (Pehl 1963, 39)¹².

Pehl konkretisiert diese einladende Struktur, indem er in die Rolle eines ambivalenten, zögerlichen Besuchers schlüpft und dessen Weg ins Haus imaginativ nachempfindet. Zur Erinnerung: Genau diese Menschen wollte er mit dem Notruf erreichen und für ein persönliches Gespräch im Haus der Volksarbeit gewinnen. „Von der Eschenheimer Anlage herkommend, mag ein noch sehr zaghafter, vielleicht auch misstrauischer Besucher zunächst den Weg in den immer offenen Pavillon finden. Er ist und wirkt wie ein Schaufenster in das Haus. Ausstellungen, Bücher und Bilder, Fotomontagen lassen etwas erkennen von dem aufgeschlossenen Sinn, der im Haus der Volksarbeit zu finden sein soll. Ein nächster Schritt führt durch die hohe Glastür ins Haus selbst, zunächst erst in die Halle. Sie atmet Weite, Offenheit. Gleich rechter Hand kann er in die 'Offene Tür' gelangen, einen sehr anziehenden Leseraum, in dem zur Information und Ausleihe Bücher und Zeitschriften zur Verfügung stehen. Eine unserer Mitarbeiterinnen ist dort ständig anwesend. Sie spricht selbst den Besucher nicht an, ist aber zu jeder Auskunft bereit. Leicht erreichbar sind von der Halle aus, aber auch über einen kleinen rückwärtigen Eingang, die Räume des Notrufes, der Ehe-, Erziehungs-, Rechts- und Sozialberatung - verteilt in zwei Stockwerken, einfach eingerichtet, so dass sich jeder wohlfühlen kann für ein ruhiges Gespräch“ (Pehl 1963, 39).

Auch wenn das ganze Haus den Geist einer „Offenen Tür“ atmet, wird damit jetzt konkret jener Empfangsbereich bezeichnet, in dem man sich gleichsam unverfänglich aufhalten kann. Wer den Mut zu einer Kontaktaufnahme doch noch nicht aufbringt, kann ein bisschen in einer Zeitschrift lesen und dann wieder gehen, um es an einem anderen Tag vielleicht nochmals zu versuchen. Auch wer zu einem Beratungsgespräch kommt und sehr früh da ist, muss sich nicht mehr oder weniger verlegen irgendwohin setzen, sondern kann sich in dem Leseraum mit einer Zeitschrift oder einem Buch beschäftigen - und ist dabei nicht als „Klient“ zu identifizieren.

In der Offenen Tür ist das gleiche Anliegen zu erkennen, das auch die Idee zum Einsatz des Telefons für die Beratungsarbeit leitete: den Menschen den Zugang zur Beratung erleichtern, einladend sein und „absichtslos“ helfen.

*Der religionssoziologische Ort:
Auszug aus dem katholischen Milieu*

Die „Absichtslosigkeit“ zeigt sich für Pehl ganz besonders darin, dass Kirchlichkeit und christliches Bekenntnis nicht hervorgehoben werden, um auch Menschen ansprechen zu können, die schlechte Erfahrungen mit der Kirche gemacht haben oder aus anderen Gründen vor kirchlichen Angeboten und Gebäuden zurückschrecken. Immer wieder spricht er davon, dass es vor allem darum gehe, Vertrauen zurückzugewinnen, was eine Situationsanalyse impliziert, dass dieses Vertrauen verlorengegangen ist. Zu dieser Implikation sagt Pehl nicht viel.

Rüdiger Kraus hat mich darauf hingewiesen, dass es biographisch eine Enttäuschung bei Pehl gegeben haben dürfte, die mit der Nachkriegsentwicklung zusammenhing. Unmittelbar nach dem Krieg hatte es ein großes Interesse an Religion und Kirche in der Bevölkerung gegeben. Als es im Laufe der fünfziger Jahre wirtschaftlich wieder aufwärts und politisch in neuen, demokratischen Bahnen voran ging, ließ dieses Interesse wieder nach und fiel auf ein Vorkriegs-Normalmaß zurück. Diese Rückkehr zu einer bestimmten Normalität machte auch die katholische (antimoderne) Milieubildung wieder sehr deutlich sicht- und fühlbar.

Das Unbehagen an diesem Milieu, näherhin seinen Grenzen, trieb die wachen Geister in der Kirche der damaligen Zeit um. Bedeutete die Bildung eines geschlossenen Milieus doch eine gewisse Abschottung von „der Welt“, bedeutete sie, zunehmend nicht mehr „mitten in der Welt“ präsent zu sein. Dahin aber wollten Pehl und

die ihm Gleichgesinnten (wieder) gelangen, und sie wussten, dass dies nur gelingen konnte, wenn ihre Begegnung mit den Menschen nicht durch Begriffe und Etiketten dieses katholischen Milieus getrübt wurde¹³. Josef Obergassel schreibt über die ersten Offenen Türen: „Den Gründern war es wichtig, dieses Angebot nicht in kirchlichen Räumen zu machen... So wurden überall 'kirchenferne' Räume gefunden“ (Obergassel 1995, 164).

Neben den genannten Gründen war dies m.E. ein Grund dafür, dass Pehl den Begriff der „Telefonseelsorge“ nicht mochte und den milieufreieren Begriff des „Notrufs“ vorzog. Bei der Namensgebung für das Haus der Volksarbeit kämpfte er vehement dafür, dass es nicht „Haus der katholischen Volksarbeit“ heißen sollte. Wie er erzählte, war dies ein sehr konfliktiver Prozess, in dem er sich schließlich gegen starke Widerstände durchsetzen konnte¹⁴.

Das Haus der Volksarbeit war und ist für Menschen, die wenig Berührung mit der Kirche haben, vom Namen her nicht als eine kirchliche Institution erkennbar. Und genau das war das Konzept: die Menschen außerhalb des katholischen Milieus zu erreichen, per Notruf und per Offener Tür. Nicht um sie in dieses Milieu hineinzuziehen, sondern um „absichtslos“ zu helfen und darin eine neue Begegnung mit der Kirche und den in ihr Engagierten zu ermöglichen.

Wie sich das alles weiter entwickelte, werde ich in den folgenden Kapiteln entfalten. Nur kurz möchte ich schon jetzt darauf verweisen, dass wir seit Einführung der „Offenen Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“ Anfang 2005 wieder eine Offene Tür im Haus der Volksarbeit haben, die in vielem an die damalige Offene Tür anknüpfen kann. Was die Situationsanalyse angeht, ist unschwer zu erken-

¹³ Zu den religionssoziologischen Analysen des katholischen Milieus, seiner Entstehung, Funktion und seiner in den sechziger Jahren beginnenden Abschmelzung vgl. z.B. Gabriel 1992.

¹⁴ Mündliche Mitteilung von Karl Pehl anlässlich eines längeren Gesprächs (zusammen mit Rüdiger Kraus) am 1. 4. 2003 in Hofheim.

nen, dass wir in einer Situation nach der Auflösung des katholischen Milieus stehen und entsprechend die alten Konzepte nicht einfach übernehmen, wohl aber aus dem Geist, der sie beseelte, Orientierungen für die heutige Praxis der „Krisen- und Lebensberatung“ gewinnen können.

Thesenartige Zusammenfassung

Hier möchte ich die Beschreibung der Anfänge des „Frankfurter Notrufs“ abschließen. Was ist der Ertrag der bisherigen Ausführungen? Die Antwort auf diese Frage hängt sehr davon ab, mit welchem Vorverständnis die jeweilige Leserin, der jeweilige Leser an den Text herangegangen ist. Wenn ich die Gesprächserfahrungen mit Menschen berücksichtige, die unsere Arbeit „von außen“ kennen, dann scheinen mir folgende Punkte besonders hervorhebenswert zu sein:

- Der Notruf ist aus einer bestehenden Beratungsarbeit hervorgegangen und war als ein innovativer Zugang zu ebendieser Beratungsarbeit konzipiert.
- Es ging von Anfang an darum, alle Menschen in seelischen Nöten und mit diversen Lebensschwierigkeiten anzusprechen, nicht bloß bestimmte Zielgruppen (wie etwa suizidale Menschen).
- Ebenfalls von Anfang an gab es im Haus der Volksarbeit ein Selbstverständnis und eine Praxis als „Offene Tür“, welche die Architektur des 1963 eingeweihten Neubaus stark mitbestimmten.
- Persönliche Beratungsarbeit, Telefondienst und Offene Tür hatten das gleiche grundlegende theologische und soziologische Selbstverständnis: Aus dem katholischen Milieu in „die Welt“ hinauszutreten, dort für die unter ihrer Vereinzelung, Bedeutungslosigkeit und Ohnmacht leidenden Menschen dazusein, ihnen nach Kräften zu helfen, „absichtslos“. Es ging um die Schaffung von Glaubwürdigkeit für diesen „Weltdienst“ durch gelebtes Leben, durch Praxis.

- Die ökumenische Zusammenarbeit ergab sich als eine logische Folge dieser Arbeit „in der Welt“, wo man eben auch auf evangelische Mitmenschen traf und sich gerade mit ihnen leicht auf gemeinsame Anliegen verständigen konnte.
- Zentrale Figur dieses innovativen Projektes war Pfarrer Karl Pehl, der offenbar sowohl der entscheidende konzeptionelle Ideengeber war wie auch eine in ihren menschlichen Qualitäten überzeugende Persönlichkeit. Darüber darf allerdings nicht die Leistung seiner Mitarbeiter und später auch Mitarbeiterinnen vergessen werden, die von Anfang an das Projekt mittrugen und mitprägten, auch wenn ihre Leistungen im einzelnen leider nicht so dokumentiert sind.

Im Folgenden möchte ich die Entwicklungen der einzelnen Arbeitsschwerpunkte durch die Jahre verfolgen, um dann schließlich die heutige Gestalt in den Blick zu nehmen. Zuvor aber noch ein kleiner Exkurs zu einem Thema, das uns bis in die Gegenwart treu bleiben wird, dem Problem des angemessenen Namens.

Erster Exkurs zur Problematik des Namens

Der Name einer Institution wie z.B. einer Beratungsstelle dient in der Regel einer Kurzkennzeichnung dessen, was die Kernaufgabe dieser Stelle ist. Manchmal ist der Name auch historisch entstanden oder nur für Insider in seinem Bezug zur Arbeit zu erkennen, dann sorgt eine „Unterzeile“, ein *claim*, wie es heute oft heißt, für die notwendige Klärung dessen, worum es geht.

Wie ist das nun mit dem „Frankfurter Notruf“?

Auch wenn es für die Mitarbeitenden eine vollkommen klare Sache ist, für Außenstehende verstellt der Name leicht den Blick auf den Schwerpunkt der persönlichen Beratungsarbeit. Das scheint nicht erst heutzutage, wo man an alle möglichen telefonischen

Beratungsangebote gewöhnt ist, der Fall zu sein. Schon in seinen Notizen von 1960 beschreibt Pehl indirekt dieses Missverständnis. Er beginnt den Text mit dem Bericht von der Begegnung mit einem Reporter. Dieser wird hellhörig, als Pehl ihm erzählt, dass täglich 30 - 50 Personen ins Haus der Volksarbeit kommen. Er fragt verwundert u.a. zurück, ob „die Anrufenden nicht anonym nur am Telefon sprechen“ wollten (Pehl 1960, 1).

Es scheint so zu sein, dass die „Alleinstellung“ des Begriffs „Notruf“ nur ans Telefon denken lässt. Eine völlig unrepräsentative „Umfrage“ im Bekanntenkreis ergab, dass die Assoziationen zum Wort „Notruf“ auf ein ausschließlich telefonisches Beratungsangebot hinauslaufen. Bei dem - in Frankfurt existierenden - „Notruf für vergewaltigte Frauen“ werden dagegen immerhin von einigen auch Beratung und sozialarbeiterische Hilfe mitassoziiert.

Die Einschätzungen bewegen sich noch mehr in Richtung ausschließlicher Telefonarbeit, wenn der Begriff der „Telefonseelsorge“ eingeführt wird. Er suggeriert, wie Pehl schon vermutete, eine Seelsorge per Telefon. Da inzwischen die Mehrheit der Telefonseelsorge-Stellen, wenn auch längst nicht alle, genau dies tun und auf persönliche Beratung verzichten, gibt es wenig korrigierende Erfahrungen zu diesem Verständnis.

Die Namen „Notruf“ und „Telefonseelsorge“ scheinen für Außenstehende das damit gemeinte Beratungsangebot im Haus der Volksarbeit nicht angemessen transportieren zu können. Wenn man bedenkt, dass es sich bei diesem Beratungsangebot neben der telefonischen Rufbereitschaft sowohl um eine „Offene Tür“ als auch eine voll ausgelastete Beratungsstelle für persönliche Beratung handelt, wird deutlich, wie missverständlich der gewählte Name sein kann.

Der Vorteil der Namenswahl „Notruf“ lag sicherlich darin, dass das innovative Moment - die Benutzung des Telefons, um Menschen aus der „säkularen“ Welt für eine kirchlich getragene Beratung zu

gewinnen - so markant herausgestellt wurde. Die Nachteile einer unangemessenen Inhaltsbeschreibung sind so lange nicht problematisch, wie nicht nur den Mitarbeitenden, sondern auch den Trägern (und den Klienten) klar ist, worum es sich „in Wirklichkeit“ handelt. Aber was geschieht, wenn diese Einigkeit auseinanderbricht und z. B. die Träger sich am Namen orientieren? Dann gerät plötzlich die Kernaufgabe dieser Beratungseinrichtung unter Legitimationsdruck.

Ich werde diese Problematik noch mehrfach aufnehmen, wende mich jetzt aber erst einmal der nächsten Initiative in „Notruf-Logik“ zu, dem Beratungsdienst Hauptwache.

III

Der Beratungsdienst Hauptwache und die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit

Mitte der sechziger Jahre war der Bereich um die Hauptwache eine einzige große Baustelle. Hier wurde die erste Frankfurter U-Bahn-Strecke gebaut, sie führte als Linie A 1 von der Hauptwache ins neue Nordwest-Zentrum. Am 4. Oktober 1968 fand die Einweihung statt. „Natürlich machten die Frankfurter aus diesem Ereignis ein großes Volksfest und den ganzen Tag konnte man umsonst fahren. ... Stadtrat Möller fuhr selbst den ersten Zug durch eine Papierwand in der Hauptwache und dann weiter. ... Die Fertigstellung der ersten U-Bahn-Linie war ein Lichtblick für die von Baulärm, Dreck und Umleitungen geplagte Frankfurter Bevölkerung, die sich freilich noch gut zehn Jahre mit Lärm und Umwegen, Baustellen und Verkehrsstau in der Innenstadt abfinden musste“ (Balsler 1995, 267). Eine Situation übrigens, die „viele Vorurteile gegenüber der Stadt am Main zu fördern geeignet“ war (Ebd., 256).

Erste Annäherung - von außen

Die Verkehrsstation Hauptwache war von Anfang so geplant, dass sowohl die städtische U-Bahn als auch die S-Bahnen der Bundesbahn hier halten konnten, und so war absehbar, dass eine Art innerstädtischer Verkehrsknotenpunkt entstehen würde. Architektonisch war die Station anders angelegt als sie heute mit ihrem wie ein Krater anmutenden Zugang zu den Schnellbahnen aussieht. Neben dem historischen Gebäude der Hauptwache war ein etwas tiefer-gele-

gener kleiner Platz geschaffen worden, an dessen Seiten sich Ladenräume befanden. Zum Beispiel entstand dort ein Café. Von diesem Platz aus ging eine relativ schmale Treppe hinab in die B-Ebene, in der ebenfalls Raum für viele Läden geschaffen worden war - diese aber ganz im Kunstlicht. Von der B-Ebene gelangt man dann ein weiteres Stockwerk tiefer zu den U- und S-Bahnen. Inzwischen kreuzen 5 U- und 8 S-Bahn-Linien die Hauptwache.

An dem beschriebenen kleinen Platz mit Tageslichtläden, wurde am 2. Dezember 1968, gegenüber dem Café, ein besonderer „Laden“ eröffnet. Im Vorfeld der Eröffnung hatten seine Betreiber über den Namen diskutiert. Ein Favorit war „Boutique Pastorale“, was aber wegen einer zu starken „Anbiederung“ an den Zeitgeist verworfen wurde. Eine zweite Idee war die Bezeichnung „Offene Tür“, die allerdings als „zu katholisch“ eingestuft und deshalb nicht verwirklicht wurde - handelte es sich bei dem Laden doch um eine ökumenische Einrichtung, wie noch genauer ausgeführt werden wird. Schließlich entschied man sich für die Bezeichnung „Beratungsdienst Hauptwache“¹⁵. Die nähere Beschreibung lautete: Information - Orientierung - Gespräch - Beratung.

Der Laden war nur ca. 48 m² groß, beherbergte aber drei Räume: einen Empfangs-, Warte- und Leseraum sowie zwei Sprechzimmer. Nach draußen gab es eine fünf Meter breite Fensterfront, mittig geteilt durch die Eingangstür. An dieser fand sich ein kleiner Hinweis auf die Ladeninhaber: „Evangelische und Katholische Kirche“. Über der Fensterfront prangte in voller Breite der Schriftzug: „Beratungsdienst Hauptwache“. Anfang der siebziger Jahre wurde ein Wettbewerb unter Schülern der „Fachhochschule für Gestaltung“, Offenbach, ausgelobt. Zwei Entwürfe wurden angekauft und realisiert - Fotos von der so gestalteten Fensterfront vermitteln einem heutigen Betrachter den Eindruck, sie sei einem Bilderbuch der Pop-Art-Dekoration entsprungen.

¹⁵ Vgl. das (unveröffentlichte) Positionspapier von 1972, das im Dokumentationsteil abgedruckt ist.

Von Anfang an hing im Schaufenster ein Text, mit dem sich diese neue Einrichtung vorstellte:

„Wir haben eigentlich alles, was wir brauchen.

Trotzdem gibt es so viele unglückliche, einsame und ratlose Menschen, soviel verborgene Not.

Wir fragen nicht nach Konfession und Weltanschauung.

Wir sind für Sie um sachgerechte Hilfe bemüht.

Wer uns besucht, kann anonym bleiben und mit Verschwiegenheit rechnen.“

Wer den Beratungsdienst betrat, traf im Empfangsbereich auf eine Frau, die für ein erstes Gespräch und Informationen zur Verfügung stand, sofern das gewünscht wurde. Man konnte sich auch einfach niederlassen und etwas lesen. Wünschte die Besucherin oder der Besucher ein Beratungsgespräch, gab es eine „Sozialberatung“ von den Frauen oder ein seelsorgliches/beraterisches Gespräch von den Männern, anfangs allesamt entweder evangelische oder katholische Pfarrer.

Zweite Annäherung - von innen

Wer und was steckte nun hinter diesem Laden? Warum wurde er genau so und genau an dieser Stelle eingerichtet?

Bevor ich diese Fragen zu beantworten versuche, muss ich etwas zur Quellenlage sagen, die ungleich schlechter ist als bezüglich der Gründung des „Frankfurter Notrufs“. Neben (vor allem Tages-) Zeitungsartikeln habe ich nur einige wenige Texte gefunden, die meist zu bestimmten Anlässen und mit strategischem Interesse verfasst sind, so ein „Erster Erfahrungsbericht“ über die Arbeit des Beratungsdienstes von Burkhard Kühne vom 26. 2. 69, ein Schreiben an den „Internationalen Verband für Telefonseelsorge“ vom 30. 10. 1972 usw. Einige Texte verraten weder Verfasser noch Zeitpunkt und Ziel ihrer Abfassung. Die einzige konzeptionelle Übersicht aus

der Anfangszeit bildet der im Anhang wiedergegebene Text von 1972. So habe ich mich darauf konzentriert, das vorliegende Material zu lesen und versucht, mich in die damalige Atmosphäre einzufühlen, habe mit einigen Beteiligten rückblickend gesprochen (Hiltrud Ruiz, Walter Haag) und aus all dem ein Bild gewonnen, das ich im Folgenden skizziere. Ich habe mich bemüht, ein möglichst vorurteilsfreies Bild zu zeichnen, aber die hermeneutische Situation, dieses Bild als ein heute in eben dieser Beratungsarbeit Tätiger zu entwickeln erzeugt eine eigene Perspektive.

Die Initiative zur Gründung des Beratungsdienstes, der in einem ersten Schritt als „Informationsdienst“ geplant gewesen zu sein scheint, ging von zwei befreundeten Pfarrern aus - Burkhard Kühne auf evangelischer und Karl Pehl auf katholischer Seite. Beide waren für die jeweiligen Frankfurter Telefonseelsorge-Stellen zuständig und hatten offenbar nicht nur vergleichbare theologisch-pastorale Ideen für eine zukunftsfähige Präsenz der Kirche in der Welt, sondern auch einen guten persönlichen Zugang zueinander. Burkhard Kühne war zudem für Öffentlichkeitsarbeit zuständig, was seine Aufmerksamkeit für die Bedeutung der Weiterentwicklung des Verkehrsknotenpunktes Hauptwache geschärft haben dürfte.

So scheint die erste Idee zu einem „Informationsladen“ von ihm aufgebracht worden zu sein, jedenfalls schreibt Karl Pehl dies in einem Brief an das Bistum Limburg, in dem er um Unterstützung für diese Projektidee wirbt (die er dann auch erhielt)¹⁶. Man darf vermuten, dass Karl Pehl die Idee einer Verbindung des Informationsladens mit Beratungsangeboten beigeleitet hat.

In seinem Positionspapier für eine analoge schweizerische Grün-

¹⁶ Brief vom 29. 9. 1967: „Die Evangelische Öffentlichkeitsarbeit in Frankfurt/M, vertreten durch Herrn Pfarrer Kühne, trat vor einigen Monaten an mich heran mit der Frage, ob die Evangelische und die Katholische Kirche gemeinsam in der neu entstehenden U-Bahnhof-Zentrale einen 'Informationskiosk' eröffnen sollten. Die Gemeinsamkeit einer solchen Arbeit wäre im ökumenischen Sinne ein wichtiges Zeugnis. Viele den Kirchen fernstehende Menschen könnten angesprochen werden. Der Plan wurde verschiedenen Gremien vorgetragen und fand sehr große Zustimmung“ (zitiert nach Bernet 1969).

dung (bevorzugt in Zürich) schreibt Kaplan Georges Bernet, der „seit den ersten Monaten der Eröffnung“ im Beratungsdienst Hauptwache von katholischer Seite mitarbeitete, am 8.8.1969: „Die Beratungsstelle ist die den Zeitbedürfnissen angepasste Weiterführung der 'Idee der Telefonseelsorge', von der evangelischen und katholischen Kirche gemeinsam getragen und geführt“ (Bernet 1969, 2).

Dies scheint mir der entscheidende Punkt zu sein. Der Beratungsdienst Hauptwache gründete auf der gleichen Analyse wie die Telefonseelsorge und teilte mit ihr auch die aus dieser Analyse abgeleiteten „pastoralstrategischen“ Optionen. Entsprechend dürften die in Kapitel 1 dargelegten Begründungszusammenhänge auch den Selbstverständnishorizont der Gründer des Beratungsdienstes kennzeichnen: Die Analyse der modernen Stadtgesellschaft als ein von Vereinzelung und Anonymisierung geprägtes Sozialgefüge und die Analyse der Kirche als einer Institution, zu der viele Menschen nicht mehr hinkommen. Aus einem Verständnis der Kirche als einer Institution, die vor allem für Menschen in Not da zu sein hat, folgte dementsprechend die Option, in die Welt hinauszuziehen und dort für die Menschen dazusein. Der Notruf leistete dies, indem er sich der Mittel moderner Kommunikation bediente, um mit den Menschen in Kontakt zu kommen und sie dann in ein Haus am Innenstadtrand zu persönlichen Gesprächen einzuladen. Der Beratungsdienst Hauptwache leistete das, indem die kirchlichen Mitarbeiter/innen mitten in die säkulare Welt zogen und einen Beratungsladen an einem Verkehrsknotenpunkt eröffneten. Auch der hatte eine Telefonnummer, und in verschiedenen Erfahrungspapieren wird darauf hingewiesen, dass dessen Nutzung derjenigen des Notrufs bzw. der Telefonseelsorge vergleichbar war. Allerdings war es das spezifische Kennzeichen des Notrufs, rund um die Uhr erreichbar zu sein. Deswegen hing im Schaufenster des Beratungsdienstes auch der Hinweis auf die Notruf-Nummer wie auf die Nummer der Evangelischen Telefonseelsorge.

Ich glaube, man kann das, was „Gründungsväter“ wie etwa Karl Pehl umtrieb, am besten verstehen, wenn man versucht, sich jene Geisteshaltung zu vergegenwärtigen, aus der heraus die Ideen entstanden, sowohl eine Beratungsstelle mit Notrufnummer wie eine Beratungsstelle mitten in einem Verkehrsknotenpunkt zu gründen. Es ging darum, mit den oftmals der Kirche entfremdeten Menschen wieder ins Gespräch zu kommen, nicht um sie für die Kirche zu gewinnen, sondern um ihnen in seelischer Not und bei Lebensschwierigkeiten zu helfen. Eine Seelsorge, ein Dienst am Menschen, jenseits der Kirchenmauern.

Insofern waren diese Initiativen Teil jener breiten kirchlichen Strömung, die sich in der nachkonziliaren Kirche gerne auf die ersten beiden Sätze der Pastoralkonstitution „über die Kirche in der Welt von heute“ berief: „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi. Und es gibt nichts wahrhaft Menschliches, das nicht in ihren Herzen seinen Widerhall fände.“

Aus heutiger Sicht fragt man sich, warum gerade die Hauptwache gewählt wurde, diese ziemlich hässliche Betongrube, die einen bedeutsamen alten Platz der Stadt zerstört hatte? Offenbar herrschte Ende der sechziger Jahre ein anderes Bild vor. Hier startete die erste U-Bahn, hier war alles „modern“, hier liefen jeden Tag 200 000 Menschen durch, hier war man gleichsam direkt am pulsierenden Herz der modernen Großstadt, war da, wie Bernet schreibt, „wo der große Haufe sich tummelt“, mitten in der Welt halt. Schön musste es nicht sein, war es auch dort nicht, wo die Arbeiterpriester hingingen. Kriterium war, da zu sein, wo die Menschen sind - und diese nicht zu nötigen, erst einmal kirchliche Gebäude zu betreten. Es ist ja interessant, dass unmittelbar an der Hauptwache auch eine Kirche steht, eine berühmte zumal, die Katharinenkirche, Konfirmationskirche von Goethe, aber die neue Initiative verzichtete bewusst auf

jede Verbindung. Keine 50m entfernt kann man offenbar schon ganz „draußen“ sein.

Keine kirchlichen Erkennungszeichen - und doch ganz „pastoral“

Ich habe in den Unterlagen keine Aufzeichnungen über die erste Pressekonferenz gefunden. Insofern muss ich auf das zurückgreifen, was als Zitat in Zeitungsartikeln erschienen ist. Die programmatische Ansage ist sehr klar. „Es geht nicht darum, an einem solchen verkehrsreichen Platz die Netze auszuwerfen, um Propaganda für die Kirche zu machen, oder gar darum, ihre Religionsstatistiken zu verbessern“, so wird Karl Pehl in der Frankfurter Rundschau vom 2.12.1968 zitiert. Der Bericht fußt auf der Pressekonferenz von Pehl und Kühne. Etwas weiter heißt es, offenbar in einer Paraphrase der Presseerklärung: „In der Pressekonferenz am Freitag erklärten die beiden Pfarrer, dass sie weder das 'Sofa des Psychiaters' noch den 'Beichtstuhl' ersetzen und auch keineswegs zu einer zweiten Bahnhofsmision werden wollen. Sie wollten vielmehr das Gespräch anbieten, zuhören und gemeinsam mit dem Ratsuchenden überlegen, was in der konkreten Situation zu tun sei. Weder mit einem frommen Spruch noch mit einem Traktätchen sollen die Ratsuchenden über ihre Probleme hinweggetröstet werden. Jedem, der das Gespräch sucht, solle das Gefühl gegeben werden: 'Hier ist jemand, an den ich mich wenden kann, der mit mir denkt und mir zuhört'.“¹⁷

Auch die Raumgestaltung im Beratungsdienst folgte diesem Programm. 1972 registriert ein Besucher: „Dezenter Bildschmuck an der Wand. Etwas Grün. Kein Heiliger. Kein Kreuzifix. Nichts, was Kirche als Kirche verriete“ (Pflästerer 1972, 23).

¹⁷ Die Formulierung der Ablehnung des „frommen Spruchs“ und des „Traktätchens“ taucht in den Presseartikeln immer wieder auf. Dies scheint den beiden Gründern ein sehr wichtiger Hinweis gewesen zu sein.

Das ist die eine Seite: Nur ein sehr aufmerksamer Besucher registriert, dass es sich bei dem Beratungsdienst um eine kirchliche Einrichtung handelt. Die andere Seite: Anfangs sind fast alle Gesprächs-Berater Pfarrer bzw. Priester, d.h. Personen, die in ihrem Beruf immer zugleich auch die Kirche als Kirche repräsentieren. Auch priesterliches Handeln ist keineswegs suspendiert, wenn man hier berät: „Katholische Christen haben, wenn sie es wünschen, die Möglichkeit zum Beichtgespräch als Sakrament“, schreibt Bernet (S.3). Trotzdem wird es sicher so gewesen sein, dass die Pfarrer ihr Pfarrersein nicht hervorgehoben haben und mancher Besucher wohl nicht erfuhr, dass er mit einem Priester oder Pfarrer gesprochen hatte - wie auch die Konfession meist kein Thema bei den Beratungen war.

Die ersten Erfahrungen des Beratungsdienstes

Ähnlich wie beim Notruf war auch die Resonanz auf den Beratungsdienst Hauptwache überwältigend. Burkhard Kühne nennt in seinem „ersten Erfahrungsbericht“ vom 26.2.1969 folgende Zahlen: „In den ersten drei Monaten haben ca. 1350 Personen den Beratungsdienst aufgesucht, davon waren ca. 800 Ratsuchende, ca. 400 Leute mit reinen Informationsfragen und ca. 150 Besucher, die sich besonders für die spezifische Struktur dieses Beratungsdienstes interessierten (aus dem In- und Ausland)“ (Kühne 1969, 2). Wenn man, da auch samstags geöffnet war, etwa 80 Tage zugrundelegt, kommt man auf folgende Durchschnittswerte: 10 Ratsuchende täglich, 5 tägliche Besucher/innen mit Informationsfragen und knapp 2 Besucher/innen, die sich über die Institution informieren wollten. Da Weihnachten und Neujahr in diesen ersten drei Monaten lagen, dürfte die durchschnittliche tägliche Besucherzahl sogar noch etwas höher gewesen sein.

Aus heutiger Sicht rückblickend kann es leicht passieren, das Neue und Ungewöhnliche dieses Projektes zu unterschätzen. Am

Ende der sechziger Jahre redeten in der Kirche zwar (fast) alle von einer Hinwendung zur „Welt“, aber der Umgang mit dieser Säkularität gestaltete sich oft ziemlich ungelent. Etwa einhundert Jahre lang hatte der Katholizismus auf Rückzug und Aufbau eigener Lebenswelten gesetzt, plötzlich, mit dem II. Vaticanum, ging es in die entgegengesetzte Richtung. Innerhalb der kirchlichen „Kommunikationsgemeinschaft“ über die Welt und deren Bedeutung zu reden und Vertretern anderer Auffassungen zuzuhören (Dialogveranstaltungen hatten Konjunktur) fiel eindeutig leichter, als tatsächlich mitten in der säkularen Welt seine Zelte aufzuschlagen und „schutzlos“ den Menschen zu begegnen. Und das dann auch noch ökumenisch, also von Anfang an mit einem Verzicht auf die Vertrautheit der eigenen „community“ auch in der „Kerngruppe“ selbst.

Hiltrud Ruiz, seit 1975 Mitarbeiterin im Notruf (und damit auch dem Beratungsdienst), erzählt, dass schon während ihres Studiums in München der damalige Studentenpfarrer gesagt habe, in Frankfurt entstehe etwas ganz Besonderes, das wegweisend für die gesamte Pastoral sei, zumindest in den Städten. Und selbst Mitte der siebziger Jahre habe sie noch der Enthusiasmus getragen, hier an einer faszinierenden neuen Form kirchlicher Präsenz in der Welt mitwirken zu können.

Im vierten Jahr des Bestehens gibt Pfarrer Norbert Wetzel¹⁸ in einem Brief an den „Internationalen Verband für Telefonseelsorge“ einige interessante konzeptionelle Erfahrungen und statistische Auskünfte wieder (Wetzel 1972)¹⁹. Das Datum des Schreibens ist der 30.10.1972.

Aufgrund einer, wie Wetzel schreibt, „Umstellung unserer Statistik“ seien „in der letzten Zeit“ keine genauen Erhebungen mehr

¹⁸ Wir mir von älteren Mitarbeiter/innen des Notrufs berichtet wurde, war Pfarrer Wetzel Anfang der siebziger Jahre Leiter des Notrufs und eine Art designierter Nachfolger für Karl Pehl. Im Laufe der siebziger Jahren beantragte er die Laisierung und ging im Rahmen seiner therapeutischen Ausbildung für ein Jahr in die USA. Während dieses Jahres entschied er sich, dort zu bleiben.

¹⁹ Er bezieht sich dabei auf Fragen, die ich bisher leider nicht gefunden habe.

geführt worden. Daher gibt er die Zahlen für 1970 an: „Für das Jahr 1970 ergibt sich die Zahl 5.340 als Gesamtzahl der Beratungen. Das bedeutet etwas mehr als 25 Besucher pro Tag. Hinsichtlich der Probleme kann bemerkt werden, dass sie in etwa denen der Telefonseelsorge entsprechen. Also besonders viele Ehe- und Familienfragen, psychische Störungen und soziale Fragen.“

Weitere Charakteristika der Arbeit:

- Ungefähr ein Drittel der Besucher kommt laut Wetzel zum ersten Mal in den Beratungsdienst, während die anderen zwei Drittel Klienten sind, die einen Termin im Rahmen einer länger dauernden Gesprächsreihe wahrnehmen.
- Bei Klienten mit „sozialen Fragen“ oder bei „ausgesprochen psychiatrischen Fällen“ versteht sich der Beratungsdienst als „Vermittlungsinstanz“. Dafür gibt es eine gute Kooperation mit kirchlichen und städtischen sozialen Institutionen und „gute Kontakte“ zu Psychiatern, Allgemeinärzten, Rechtsanwälten usw.
- Die Aufmerksamkeit eines kirchlichen Beratungsangebotes für den ganzen Menschen und das damit zusammenhängende nicht eingegrenzte Beratungsangebot (im Sinne von Ehe- und Erziehungsberatung usw.) zeige sich auch in einer spezifischen Erfahrung: „Mitunter wird auch an den Beratungsdienst verwiesen, wenn der entsprechende Fachmann sich nur um eine bestimmte Seite des umfassenderen Problems eines Ratsuchenden kümmern kann.“
- Ein interessanter Punkt sind die Ausführungen zur Frage von „Dauerklienten“, die vom Internationalen Telefonseelsorge-Verband gestellt worden war. Hier trifft offenbar eine Problematik, die sich auf der Ebene „reiner“ Telefonseelsorge immer dringlicher stellte, auf den beratungsorientierten Frankfurter Ansatz - und stellt sich in einem gänzlich anderen Licht dar. Wetzel schreibt, dass man bezüglich der „Dauerklienten“ „eigentlich kein

besonderes Problem“ sehe. Abgesehen davon, dass es ja gerade erwünscht ist, dass Anrufer in persönliche Gespräche wechseln, hat man auch für die am Telefon sich herausbildenden „Vielfachnutzer“ eine klare Umgangsweise entwickelt:

„Bei Klienten, die aufgrund ihrer Störung in Gefahr sind, immer neue Mitarbeiter der Telefonseelsorge in Anspruch zu nehmen und nur schwer in der Lage sind, sich auf Gespräche mit einem bestimmten Mitarbeiter zu konzentrieren, ist die Möglichkeit der persönlichen Beratung im Beratungsdienst an der Hauptwache auch insofern ein Vorteil, weil es dann eher gelingt, solche Klienten zu disziplinieren. Ein solcher Klient kann dann wählen, mit wem er sprechen will und wird von anderen Beratern oder Mitarbeitern am Telefon dann auf diesen Berater wieder verwiesen.“²⁰

- Schließlich führt Wetzel zur Frage nach dem „Erfolg“ der Arbeit aus, dass die persönlichen Gespräche eher Veränderungen bei den Klienten ermöglichen wie auch erkennen lassen als die Telefonkontakte. Schließlich sei es auch möglich „dass ein Ratsuchender nach der Beendigung der Gespräche immer wieder einmal den Beratungsdienst aufsucht und seinem Gesprächspartner mitteilt, wie es ihm jetzt geht.“

Kleine Zwischenbilanz am Anfang der siebziger Jahre

Verglichen mit der Anfangssituation zwischen 1957 und 1963, als es allein den Notruf und die „Offene Tür“ im Haus der Volksarbeit gab, hat sich viel entwickelt. Die evangelische Telefonseelsorge ist seit 1966 dazugekommen, und seit Ende 1968 auch der „Beratungsdienst Hauptwache“. Die evangelische Telefonseelsorge arbeitete von Anfang an mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen, legte von Anfang an einen viel stärkeren Akzent auf das Telefon als es der Notruf

²⁰ Diese Fragen werden in den Kapiteln über die Telefonseelsorge wieder aufgenommen.

als Beratungsstelle mit Notrufnummer getan hatte. Gleichwohl hatte auch die evangelische Telefonseelsorge anfangs das Ziel, die Anrufer/innen zur persönlichen Beratung einzuladen²¹ - vornehmlich dann ab Ende 1968 in den Beratungsdienst Hauptwache.

Der Beratungsdienst Hauptwache zog viel Aufmerksamkeit auf sich als erste ökumenische „Offene Tür“ und entsprach in seiner Konzeption ganz dem kirchlichen Aufbruch Ende der sechziger Jahre: Hinaus in die Welt, mitten ins Leben und an die Seite der Benachteiligten - und das unter Überwindung der konfessionellen Grenzen. Für den „Notruf“, die Beratungsstelle mit Rund-um-die-Uhr-Telefonbereitschaft im Haus der Volksarbeit, scheint dies zur Folge gehabt zu haben, dass sich eine Vorstellung etablieren konnte, wonach es die konfessionell getrennten beiden Telefonseelsorgestellen gab und als gemeinsamen Ort für persönliche Beratungsgespräche den Beratungsdienst Hauptwache. Diese an sich nicht falsche aber defizitäre Sichtweise „verdunkelte“ die Wahrnehmung der weiter existierenden und florierenden Beratungsarbeit des Notrufs, wie auch die Aufmerksamkeit für seine fortbestehende „Offene Tür“.

Sachangemessen wäre es gewesen, beide Beratungsangebote gleichermaßen zu kommunizieren und nebeneinander zu stellen als zwei gleichwertige Möglichkeiten, persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Das aber hätte die ökumenische Symmetrie gestört, da, wie gesagt, die evangelische Telefonseelsorge etwas anders konzipiert war und das Bild von den zwei Telefonseelsorgestellen, die in dem einen Beratungsdienst zusammenkamen, sehr plausibel und ökumenisch harmonisch war. Ich vermute, dass diese Zusammenhänge dazu geführt haben, dass die Beratungs- und Offene Tür-Arbeit im Haus der Volksarbeit gewissermaßen „in den Schatten“ gerieten bzw. gestellt wurden. Dies aber, wie die Beratungszahlen belegen, bloß in der veröffentlichten und (Telefonseelsorge-)verbandlichen Wahrnehmung, weniger für die Ratsuchenden selber.

²¹ So jedenfalls heißt es im Brief von Norbert Wetzel.

In den Selbstdarstellungen des Notrufs ist immer auch auf die Beratungsarbeit im Haus der Volksarbeit verwiesen worden, aber wirklich klar scheint sie neben den Klienten nur Insidern gewesen zu sein.

Ein Blick auf die weitere Entwicklung des Beratungsdienst Hauptwache

Die weitere Entwicklung des Beratungsdienstes scheint mit einigen personellen und therapeutisch-konzeptionellen Veränderungen in den Bahnen verlaufen zu sein, wie sie anfangs grundgelegt wurden.

Was die personellen Veränderungen angeht, wurden die Beratungsaufgaben schon bald nicht mehr allein von Priestern bzw. Pfarrern wahrgenommen. Anfang der achtziger Jahre war auf katholischer Seite kein Priester mehr im Beratungsdienst tätig. Der (katholische) Leiter war zwar Pater Kilian, aber er beriet nicht im Beratungsdienst. Tätig waren ein Diplomtheologe, zwei Psychologinnen und eine Eheberaterin. Auf evangelischer Seite war der Leiter weiterhin ein Pfarrer. Mit ihm arbeiteten eine Gemeindediakonin und eine Sozialarbeiterin. Bis zur Schließung Ende 2004 blieb die evangelische Leiterstelle von einem Pfarrer bzw. einer Pfarrerin besetzt, auf katholischer Seite waren die Leiter nach 1998 Theologen, aber keine Priester.

Die konzeptionellen Veränderungen lassen sich vor allem auf zwei Entwicklungslinien fokussieren. Zum einen bedeutete die Eröffnung des Kirchenladens im Oktober 1992 einen Funktionsverlust im Aufgabenfeld „Information“. Auf die Bedeutung dieser Neugründung für den Beratungsdienst gehe ich gleich ausführlicher ein. Zum anderen führten die Beratungserfahrungen dazu, die eigene Arbeit stärker in einem psychotherapeutischen Rahmen zu verankern. Das ging lange Zeit mit der dezidierten Wahl eines psychoanalytischen Zugangs einher - katholischerseits, wenn ich es recht verstanden

habe, stärker ausgeprägt als auf evangelischer Seite. In der Selbstbeschreibung des Beratungsdienstes wirkte sich das schließlich so aus, dass aus dem claim „Information, Orientierung und Beratung“²² in der zweiten Hälfte der achtziger Jahre die Zeile „Krisen- und Lebensberatung“ wurde.

Eine Veränderung ganz anderer Art ereignete sich auf der äußeren Ebene: Anfang der achtziger Jahre musste der Beratungsdienst aufgrund von Umbaumaßnahmen in der Hauptwache seinen Standort wechseln. Nun ging es vom Tageslicht weg, zunächst übergangsweise in den „Hallenbereich“ der B-Ebene, dann dauerhaft in einen Seitengang hinein. Das bedeutete den ganzen Tag Kunstlicht und Luftversorgung durch eine permanent brummende Klimaanlage. Es bedeutete auch, nun nicht mehr in Kontakt zu einem Platz und seinen Tageslichtpassanten, sondern in einem reinen Durchgangsbereich angesiedelt zu sein. Der Beratungsdienst verschwand unter die Erde. Gleichwohl hatte man bald wieder die vorherigen Klientenzahlen erreicht, und die Menschen gewöhnten sich offenbar rasch an die neue Lage, und, wie es scheint, auch die Mitarbeiter/innen.

Symptom einer (religions)soziologisch veränderten Situation: die Gründung des katholischen Kirchenladens 1992

Draußen, im Tageslicht, wurde ein Jahrzehnt später ein neuer kirchlicher Laden eröffnet, der erwähnte Kirchenladen, gut einhundert Meter von der Hauptwache entfernt, für die ersten Jahre in einer „Randlage“ auf dem Liebfrauenberg, dann, ab 1997, an der hochfrequentierten Neuen Kräme gelegen, zwischen Zeil und Römer. Wieder war Frankfurt bei einer neuen pastoralen Initiative wegweisend dabei, dieses Mal bei der Entwicklung der City-Pastoral-Projekte. Der Kirchenladen arbeitete anders als der Beratungsdienst

²² Wiedergegeben in einem Konzeptpapier aus dem Jahr 1981/82.

Hauptwache: Nicht mehr ökumenisch, sondern rein katholisch, nicht mehr in der säkularen Welt, sondern - seit 1997 im wahrsten Sinne des Wortes - angelehnt an eine Kirche (Liebfrauen), sofort als ein kirchliches Angebot erkennbar, gedacht als ein kirchliches Informations- und Vernetzungszentrum mitten in der Stadt, offen für alle Interessierten wie auch besonders für Menschen, die sich den Ortsgemeinden nicht mehr zuordnen (wollen), aber doch einen Kontakt zur Kirche bzw. zum Christentum suchen. „Passantenpastoral“ war ein Programmwort (vgl. z.B. Sauter 2003). „Mission“ wird hier durchaus angestrebt.

Der Kirchenladen stellt sich vor als „Informations- und Erstberatungsstelle der Stadtkirche Frankfurt im Rahmen der City-Seelsorge. Wir informieren über das kirchliche Leben in Frankfurt, sprechen mit Ihnen über Ihre Fragen rund um's Thema Kirche, geben Orientierung in Glaubens- und Lebensfragen, helfen in Notsituationen bei der Suche nach Ansprechpartnern, sind Vermittlungsstelle für den (Wieder-) Eintritt in die Kirche, laden Sie ein, bei uns auszuruhen“²³.

Bedeutete diese Neugründung, dass nun eine andere Strömung in der Kirche, die mehr „missionarisch“ ausgerichtet ist, ihren eigenen Laden aufmachte? Standen damit der Beratungsdienst Hauptwache als Laden einer mehr diakonalen, und der Kirchenladen als Laden einer mehr missionarischen Strömung nebeneinander als Ausdruck dieser immer in der Kirche existierenden zwei Strömungen? Oder drückte sich in der Neugründung die Reaktion auf einen sozialen Wandel aus, der eine Neubestimmung kirchlicher Präsenz in der Stadtgesellschaft erforderlich gemacht hatte?

Ich glaube, dass es zwar stimmt, dass die mehr diakonale und die mehr missionarische Strömung immer in der Kirche nachweisbar sind und oft auch miteinander ringen. Gleichwohl finde ich es nicht

²³ Vorstellungstext im Faltblatt „JETZT ein persönliches Gespräch in der Frankfurter Innenstadt“. Vgl. auch den Flyer des Kirchenladens und die ausführlicheren Selbstdarstellungspapiere.

richtig, die Gründung des Kirchenladens nur auf der Folie dieser innerkirchlichen Polarität bzw. Spannungseinheit zu verstehen - ganz abgesehen davon, dass der Kirchenladen selbst Wert darauf legt, Elemente der diakonalen Strömung in der Kirche mit aufzunehmen.

Wirklich verstehen kann man diese Neugründung m. E. nur auf dem Hintergrund eines gesellschaftlichen Wandels, demzufolge die kirchliche Situation in der Gesellschaft Anfang der neunziger Jahre gegenüber derjenigen am Ende der sechziger Jahre als deutlich und relevant verändert angesehen wurde. Oder, vorsichtiger formuliert, die Beschreibungen der kirchlichen und gesellschaftlichen Situation hatten sich relevant verändert.

Ich kann diesen Wandel hier nur in ein paar groben Strichen skizzieren. In den sechziger Jahren stand die katholische Kirche noch wie ein Block in der Gesellschaft, nach innen - trotz heftiger Reformbewegungen - den Individuen Sicherheit gebend und nach außen als einflussreiche Größe. Das Milieu hatte Risse, trug aber noch. Außerhalb der Kirche standen ihr viele Menschen sehr skeptisch, oft auch feindselig gegenüber, was nicht selten mit kirchlichen Sozialisierungen zusammenhing, aus denen sich die betreffenden rebellierend herausgearbeitet hatten bzw. gerade dabei waren herauszuarbeiten. Soziologisch dominierte die „Säkularisierungsthese“, wonach in der Entwicklung der Gesellschaft mit einer zunehmenden Erosion der Religion gerechnet wurde. Die Menschen fühlten sich in einem gesellschaftlichen Aufbruch, waren fasziniert von den technischen Möglichkeiten und - oftmals damit verbunden - erwarteten die Schaffung einer viel besseren Welt für alle. In dieser auch viele Gläubige faszinierenden „weltlich gewordenen Welt“ (J.B.Metz) sahen es die Wachsten unter ihnen als zentrale Herausforderung an, auf eine neue, ebenfalls „weltliche“ Weise christliche Präsenz inmitten der Säkularität zu leben. Hierher gehören die Gründung des Notrufs und des Beratungsdienstes Hauptwache.

Anfang der neunziger Jahre ist die Erosion des kirchlichen Milieus weit vorangeschritten, die Anzahl der sonntäglichen Kirchenbesucher ist, um nur einen Indikator zu nennen, dramatisch eingebrochen - und wird im laufenden Jahrzehnt weiter dramatisch rückläufig sein. Insbesondere in den Städten bestimmt die Kirche zunehmend nicht einmal mehr das Leben der ihr Treuen, besonders deutlich erkennbar etwa im Bereich der kirchlichen Sexualmoral. Das Milieu als umfassende Lebenswelt hat sich auf einige kleine Gruppen zurückgebildet, die mehr einer Sekte denn der alten Volkskirche gleichen. Gleichzeitig hat sich aber auch die Ablehnung der Kirche durch die Menschen, die sich ihr nicht zugehörig fühlen, deutlich abgeschwächt, sie schwankt auf weite Strecken zwischen Gleichgültigkeit und einer indifferent-agnostischen Sympathie. In einem Erfahrungsbericht des Kirchenladens heißt es: „Bei Besuchern des Kirchenladens ist oft eine große Aufgeschlossenheit gegenüber religiösen Fragen spürbar, seltener eine selbstverständliche Bindung an kirchliche Antworten“ (Sauter 2003, 64). Die Säkularisierung war nicht in der erwarteten Weise eingetreten - es gab, wie Karl Gabriel (1992) es formuliert, eine „Entkirchlichung“, aber keine Auflösung des Interesses an Religion. Das mag auch damit zusammenhängen, dass sich die gesellschaftlichen Erwartungen gravierend verändert hatten. An die Stelle der Utopien vom besseren Leben war Dystopien, Untergangsszenarien, getreten, insbesondere diejenigen ökologischer Provenienz. Die von Pehl Ende der fünfziger Jahre zitierten Analysen moderner Gesellschaften als „Massengesellschaften“, in denen der einzelne einsam auf sich geworfen zu verschwinden drohte, waren weiterentwickelt worden unter den allbekanntesten Stichworten der Risiko- und später Erlebnis- und Multioptionsgesellschaft, der Individualisierung und Pluralisierung. Das bedeutete, dass der einzelne noch schärfer als zuvor sich seiner „Einzelheit“ bewusst, zugleich aber zunehmend von einem immer größer werdenden Angebot an Lebenssinn-Möglichkeiten umworben wurde. Wache Geister in der

Kirche sahen sich nun vor die Herausforderung gestellt, auf dem bunten und ereignisreichen Markt der Sinnangebote und Religionen eigene Stände aufzubauen. Hierher gehört m.E. die Gründung des „i-Punkt Katholischer Kirchenladen Frankfurt“.

Was bedeutete diese Entwicklung für den Beratungsdienst Hauptwache? Leider sind keine Dokumente von den Diskussionen erhalten, die sicherlich zu dieser Thematik geführt worden sind. Von daher versuche ich die Auswirkungen aus heutiger Perspektive zu beschreiben - in fünf Schritten:

1. Der neue Laden macht das „absichtslose“ Konzept des Beratungsdienstes auch in der „neuen“ Perspektive keineswegs überflüssig, im Gegenteil. Alle Umfragen zu Akzeptanz und Glaubwürdigkeit der Kirche in der Gesellschaft wie auch bei den Kirchensteuerzahlern zeigen in schöner Regelmäßigkeit, dass es diese absichtslosen Dienste am Nächsten sind, die die Menschen positiv beeindruckten.

2. Es ist dem Engagement einiger Mitarbeiter/innen des Beratungsdienstes und einiger der Gründungsbeteiligten des Kirchenladens zu verdanken, dass es nicht zu einem Konkurrenz-Konzept, sondern bald zu einer guten Zusammenarbeit kam. Diese drückte sich z.B. darin aus, dass der Leiter des Beratungsdienst Hauptwache stets zum Kuratorium des Kirchenladens gehörte.²⁴ Ab 1998 waren es dann „Vier Türen“, die rund um die Hauptwache geöffnet waren. In den Worten der Leiterin des Kirchenladens: Zu der „Suche nach dem begrenzten, aber nicht banalen Kontakt zum Religiösen passt in der Frankfurter Innenstadt das Konzept der 'vier Türen': Seelsorge und Liturgie in Liebfrauen, geistliche Begleitung der Turmzimmergespräche, intensive persönliche Beratung im Beratungsdienst Hauptwache und Erschließung der Vielfalt religiöser Angebote mit Gesprächsbereitschaft im Katholischen Kirchenladen i-Punkt“ (Sauter 2003, 60).

²⁴ Heute gilt dies für den Leiter des Notrufs im Haus der Volksarbeit als Vertreter der Offenen Sprechstunde und der Krisen- und Lebensberatung.

3. In dieser Kooperationsbeschreibung klingt indirekt an, was dem Beratungsdienst im Rahmen dieser Entwicklungen verlorenging: Die Informationsfunktion und - zumindest im innerkirchlichen Bewusstsein - die Seelsorge. Der Beratungsdienst wurde zunehmend ein reiner Beratungsladen für psychologische Beratung und Therapie - was kein Verlust sein muss, ja, in der Perspektive von Entwicklung als Differenzierung sogar als Fortschritt angesehen werden kann. Gleichwohl war es eine nicht unbedeutende Veränderung gegenüber den Anfängen - nicht zuletzt in ökumenischer Hinsicht: Der Beratungsdienst war die einzige ökumenische Institution in dem ansonsten rein katholischen Vier-Türen-Netzwerk.

4. Empirisch war der Beratungsdienst nicht mehr - oder zumindest kaum mehr - das Projekt, zu dem innovationsfreudige Kirchenmitarbeiter/innen reisten, um sich inspirieren zu lassen. Diese reisten nun zum Kirchenladen. Das war für eine diskrete Beratungsarbeit gar nicht so schlecht, aber für die Sichtbarkeit des Beratungsdienstes als Offener Tür war es wohl eher weniger gut.

5. In gewisser Weise, wenn dies auch etwas überzeichnet ist, spiegelte die stadtarchitektonische Lage die neue Situation wieder: Draußen, im hellen Tageslicht, da, wo „der Haufe sich tummelt“, liegt der Kirchenladen als Informations- und Kontaktstelle. Drinnen, unten, im Kunstlicht des Halbkellers, in einem Seitengang der B-Ebene, der Beratungsdienst als Krisen- und Lebensberatungsstelle. Man konnte diesem Ort durchaus etwas abgewinnen, und wir haben es angesichts der Wiedereröffnung nach der Renovierung 2002 versucht: „Es ist etwas gewagt, aber ich (Heide Lemhöfer, der Verf.) will doch eine gewisse Symbolik dieses Ortes andeuten: Man geht hierher nach unten, ins Innerste der Innenstadt, in deren Unterwelt, so wie man zum Verstehen mancher Probleme ja auch immer wieder in sich hinein, in die Tiefe, gehen muss, um sich zu stärken, von innen her, die Seele zu weiten, um lebendiger wieder aufzutauchen“ (Lemhöfer/Rottländer 2002, 2). Gleichwohl wird man zumindest

für die (kirchen-)öffentliche Wahrnehmung sagen müssen, dass der Beratungsdienst gegenüber Kirchenladen und City-Pastoral in Liebfrauen etwas in den Schatten geraten war. Als Beispiel mag dienen, dass trotz der guten Kooperation der damalige Pfarrer in einem Artikel zur „City-Pastoral in Liebfrauen“ zwar alle möglichen geöffneten Türen aufzählt, den Beratungsdienst Hauptwache aber nicht erwähnt. Ich weiß, dass dies nicht mit Absicht geschah, aber gerade deshalb belegt es den beschriebenen Effekt (vgl. Goedereis 2003)²⁵.

Alltag im Beratungsdienst Hauptwache

Sowohl am alten wie am neuen Standort erforderte die schiere Tatsache der begrenzten Räumlichkeiten eine bestimmte Struktur der Arbeit: Zwei Beratungsräume ließen eine bestimmte Maximalzahl an Beratungen zu und der „Empfangsraum“ war notwendigerweise multifunktional: Entree für Besucher/innen, Informationsstelle, Wartebereich, Bibliothek, Gesprächsraum für Spontanbesucher/innen sowie Rückzugsbereich für die Mitarbeiter/innen in Beratungspausen.

Durch die beschriebenen äußeren Veränderungen aber ebenso wohl aus der inneren Dynamik der Erfahrungen mit der Beratungsarbeit heraus kristallisierte sich immer klarer das Profil der Krisenberatung auf der einen und der grundsätzlicheren Lebensberatung auf der anderen Seite heraus, wobei natürlich das zweite oft aus dem ersten heraus entstand. Nach Auskunft von Hiltrud Ruiz stellte sich bei den Mitarbeiter/innen schon Anfang der neunziger Jahre langsam das Gefühl ein, dass die Existenz des Beratungsdienstes zunehmend gefährdeter wurde. Rückblickend spricht sie von einem „langen Abschied“.

Ich springe ins Jahr 2002 und versuche ein Bild davon zu geben,

²⁵ Inzwischen ist die inhaltliche Vernetzung der Mitarbeiter/innen der vier Türen deutlich vorangekommen, was sich auch darin zeigt, dass das Angebot unserer Offenen Sprechstunde trotz der etwas weiteren Entfernung zum Haus der Volksarbeit in größerem Maße als „dazugehörig“ erlebt werden dürfte. Vgl. dazu etwa den gemeinsamen Flyer „Jetzt ein persönliches Gespräch“.

was aus dem Beratungsdienst inzwischen geworden war. Am 14. November wurde der renovierte Beratungsdienst in einer größeren Feier in der B-Ebene wieder eröffnet. Helle, funktionale und wertige Möbel, einige in gelb-orange-Tönen gehaltene Originalbilder an den Wänden und eine in kräftigem Rot gehaltene Ledersitzecke in U-Form prägten das Bild. Die Fenster waren nicht mehr im Milchglasstil gehalten, vielmehr wurde innen eine aus Holz- und Metallelementen gestaltete Wand als Sichtblende hochgezogen (die allerdings manchem mehr abweisend als einladend erschien).

Leider gab es auch weiterhin keine Toilette, so dass Klienten in eins der Schnellrestaurants verwiesen werden mussten, wenn sie danach fragten. Für die Mitarbeiter/innen gab es eine Personaltoilette, ca. einhundert Meter entfernt, am Ende eines dunklen und, wie berichtet wurde, nicht kakerlakenfreien Seitengangs, für dessen Zugangstür ein Schlüssel im Beratungsdienst hing.

In den Beratungsräumen gab es weiterhin keine Fenster, so dass entsprechend empfindliche Klienten die Situation manchmal als bedrückend empfanden. Dies führte mitunter zu der Schwierigkeit, dass Klienten, mit denen ich einen Ausweichtermin im Haus der Volksarbeit vereinbart hatte, nicht wieder in den Beratungsdienst Hauptwache zurück wollten.

Auf der anderen Seite hatten genau diese Einfachheit und Enge gewisse Vorteile. Für viele Klienten schien die Unmittelbarkeit der Begegnung und die Enge des Raums eine Anregung zu sein, sehr schnell auf den Kern ihres Anliegens zu sprechen zu kommen. Dem äußeren Abbau von Distanz schien manchmal eine innere Bereitschaft zum schnellen Sich-Öffnen zu entsprechen, so zumindest das Erfahrungsresümee von Hiltrud Ruiz.

Während der Öffnungszeiten waren idealiter drei Berater/innen anwesend, die sich den Dienst so aufgeteilt hatten, dass jede/r jeweils zwei Stunden Beratungen im Beratungszimmer abhalten konnte und dann eine Stunde „Präsenzdienst“ am Empfang hatte. Realiter

waren nicht immer drei anwesend, was mit Urlauben, Erkrankungen, anderen dienstlichen Verpflichtungen zu tun hatte. Das führte dazu, dass entweder Kolleg/innen einspringen konnten, die gerade keine Beratungen hatten oder dass ein Schild an die geschlossene Tür gehängt werden musste, auf dem zu lesen stand, dass z.Zt. alle in einer Beratung seien und die Tür erst zur vollen Stunde wieder geöffnet werden könne. Es gab auch Tage, an denen der Engpass so groß war, dass ein Zettel mit einer Aufschrift wie „Heute nur Beratungen mit vorheriger Terminvereinbarung“ aufgehängt werden musste. Dann war die Offene Tür zu.

Dieser Zustand hing einerseits mit einer gewissen Personalknappheit zusammen, andererseits mit dem Organisationsprinzip: Empfangsdienst und Beratungsarbeit waren nicht mehr personell getrennt, wie am Anfang, sondern wurden beide von den Berater/innen bewältigt. Das hatte den unbestreitbaren inhaltlichen Vorteil, dass Ratsuchende (und genau die wurden immer mehr zur Hauptbesuchergruppe im Beratungsdienst) unmittelbar mit einer Beraterin oder einem Berater sprechen und oft auch bei diesen dann einen längeren Beratungsprozess aufnehmen konnten. Der organisatorische Nachteil war der bisweilen unbesetzte Empfang.

Renovierung und Schließung

Als ich im August 2002 meine Tätigkeit in Frankfurt begann, war der Beratungsdienst Hauptwache geschlossen. Er wurde, wie eben erwähnt, renoviert. Rückblickend kann man etwas sarkastisch sagen, dass der Beratungsdienst für seine Beerdigung schön herausgeputzt wurde. Denn die Schließung erfolgte nur gut zwei Jahre nach der Wiedereröffnung zum Ende des Jahres 2004 - und war natürlich schon einige Zeit vorher bekannt gegeben worden. Die Initiative ging vom Evangelischen Regionalverband aus, der ankündigte, sich aus der Finanzierung des Ladens zurückzuziehen. Auf katholischer

Seite gab es einen Besuch des Vorstands des Haus der Volksarbeit im Beratungsdienst und den Beschluss, den Beratungsdienst als alleiniger Träger nicht aufrechterhalten zu können bzw. zu wollen. Als diese Entwicklung sich klar abzeichnete, haben wir Beteiligten auf katholischer Seite unsere Bemühungen darauf konzentriert, (wieder) eine Offene Tür im Haus der Volksarbeit aufzubauen, um dieses Angebot in Frankfurt zu erhalten. Zusammen mit den Mitarbeiter/innen, mit Geschäftsführung und Vorstand des Haus der Volksarbeit nahm diese Idee verschiedene Gestalten an, bis sie schließlich in Form der „Offenen Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“ umgesetzt werden konnte (siehe dazu weiter unten).

Das Ärgernis bei der Schließung des Beratungsdienst Hauptwache bestand darin, dass an keiner Stelle eine inhaltliche Diskussion geführt wurde - wie gegenwärtig so oft bei vergleichbaren Prozessen -, sondern einzig der Spardruck als Grund herhalten musste. Wer kein Geld hat, kann sich nichts leisten - und niemand kann ihm zum Vorwurf machen, dass er sich nichts leisten kann. Aber die wirkliche Situation ist natürlich normalerweise eine andere. Denn es war und ist ja Geld da, und es werden bestimmte Initiativen beibehalten, andere neu begonnen und wieder andere beendet. Dahinter stecken selbstverständlich inhaltliche Einschätzungen und strategische Entscheidungen. Diese werden aber oft leider nicht offengelegt und damit auch nicht zur Diskussion gestellt, so dass es mal den und mal die trifft und letztlich nicht nachvollziehbar ist, warum genau wen es wann getroffen hat.

Diese (konfliktscheue) Strategie, die Entscheider und Betroffene trennt, führte auch auf der Betroffeneneseite zu Denk- und Diskussionsverboten. Denn wer nun z.B. den konkreten Ort oder die konkrete Verfassung des Beratungsdienstes in Frage stellte, konnte sich leicht dem Verdacht aussetzen, Handlanger derer zu sein, die nichts anderes wollten, als den Beratungsdienst zu schließen. Auf diese Weise konnten alternative Lösungen - z.B. eine veränderte innere

Organisation an einem anderen Ort mitten in der Stadt oder dergl. - kaum ernsthaft debattiert werden, weil es keinen (emotionalen, verdachtsfreien) Raum dafür gab.

Versuch einer Bewertung aus aktueller Perspektive

Nun ist der Beratungsdienst zum Zeitpunkt der Abfassung dieser Zeilen bereits drei Jahre geschlossen, und inzwischen ist es vielleicht möglich, etwas unbefangener eine konzeptionelle Einschätzung aus heutiger Perspektive vorzunehmen. Es geht dabei nicht um eine Beschreibung oder Bewertung der mit großem Engagement und Erfolg geleisteten inhaltlichen Arbeit, sondern um eine Auseinandersetzung mit dem Konzept. Ich skizziere im Folgenden meine Einschätzung, zusammengefasst in fünf Schlaglichtern - ohne Anspruch auf umfassende Berücksichtigung aller Aspekte und natürlich sehr subjektiv.

1. Mitten in der City.

Die Idee, mitten in der City ein Beratungsangebot aufzubauen, gut erreichbar und zugleich diskret gestaltet, hat nichts von ihrer Faszination eingebüßt. Fraglich ist aber, ob der konkrete Standort in einem Seitenflügel der B-Ebene der Hauptwache, in einem etwas schmutzigen wirkenden Ambiente und an einer Stelle, an der niemand flaniert, vielmehr alle schnell weiter und weg wollen, eine zukunftsfähige Perspektive enthält. Im September 2007 fand die Jahrestagung der „Offenen Türen“ in Frankfurt statt. Als wir den ehemaligen Beratungsdienst besuchten - er beherbergt jetzt eine Bekleidungs-Boutique -, sagte eine Kollegin: „Vielleicht war die Zeit dieses Ladens *an dieser Stelle* wirklich langsam abgelaufen.“

Die Option eines anderen Standortes für eine „Offene Tür“ wurde nicht ernsthaft geprüft, vermutlich auch deshalb, weil damit eher mehr als weniger Kosten verbunden gewesen wären.

Die vielen Besucher der Offenen Sprechstunde im Haus der Volksarbeit (mehr als in den Beratungsdienst Hauptwache kamen), deuten darauf hin, dass dieses Haus mit seiner Innenstadt-Randlage noch zentral genug liegt, um Ratsuchenden als spontane Anlaufstelle zu dienen.

2. Ökumene.

Mit der Schließung des Beratungsdienst Hauptwache endete ein Projekt ökumenischer Kooperation im Sinne der interkonfessionellen Kooperation zwischen evangelischer und katholischer Kirche. Vielleicht ist das ein Symptom für einen Trend zu stärkerer Eigenprofilierung der beiden Kirchen, vielleicht ist das Thema dieser Ökumene aber auch weniger brisant geworden, weil es von einer selbstverständlichen Offenheit füreinander gewissermaßen unterspült wird. So sind beispielsweise von den sieben hauptamtlichen Mitarbeiter/innen im Notruf drei evangelisch. Gleichwohl ist es eine wichtige Aufgabe, die ökumenische Kooperation auch institutionell zu zeigen und zu leben, sonst bleibt der Verdacht, dass die Ökumene doch der Eigenprofilierung zum Opfer gefallen sein könnte.

Die weitergehende aktuelle ökumenische Herausforderung besteht womöglich mehr darin, eine Beratungsstelle ins Leben zu rufen, die von Juden, Christen und Moslems gemeinsam getragen wird. Vielleicht passt es aber auch viel besser zum Charakter von Frankfurt, wenn es eine Pluralität von Angeboten gibt, jeweils eigenständig, aber in guter Kooperation.

Ökumene nicht allein interkonfessionell und auch nicht allein interreligiös verstanden, sondern im Wortsinn als den ganzen Erdkreis umfassend, würde den Akzent darauf legen, inwieweit die Offene Tür wirklich für die Menschen aus aller Welt, die das facettenreiche Gesicht der Stadt Frankfurt prägen, offensteht. Da gäbe es, z.B. hinsichtlich der Sprachkompetenzen, noch einiges zu tun.

3. Ladencharakter:

Mit der Konzentration auf „Krisen- und Lebensberatung“ und dem weitgehenden Verlust der Funktion eines Informations- und (vorbereiterischen) Gesprächsladens, stellt sich die Frage, welche Bedeutung die „Boutique“ für die Erfüllung des Beratungsauftrages hat. In einen Laden kann man kurz mal reinschauen, bleiben und sich etwas ansehen, wenn man mag, (Informations-)Material mitnehmen usw. Zu einem Laden gehört das „Passagere“. Geht es überwiegend um etwa einstündige Beratungen, passen Ladenidee und Praxis nur noch bedingt zusammen.

Wenn Krisen- und Lebensberatung die Arbeit wesentlich prägen und man davon ausgehend eine Offene Tür gestalten will, geht das in etwas weiteren Räumlichkeiten mit neutralen Aufenthaltsräumen wie einer Cafeteria oder einer Bibliothek und atmosphärisch einladenden Sprechzimmern m.E. besser.

4. Minimale strukturelle Verankerung.

Der Beratungsdienst entstand aufgrund der guten, freundschaftlichen Kooperation der beiden Gründer, Burkhard Kühne und Karl Pehl. Sie haben keine eigene Trägerstruktur für den Beratungsdienst geschaffen, keinen Trägerverein, kein Direktorium oder irgendein anderes gemeinsames Gremium. Beide Seiten teilten sich am Ende des Jahres die Kosten, die Haushaltsführung lag beim Evangelischen Regionalverband. Mein Eindruck ist, dass diese Konzeption für einen gewissen Zeitraum ein ruhiges Arbeiten ermöglichte, gewissermaßen im Windschatten der institutionellen Debatten. Dieses (institutionelle) Nischendasein wurde zu einem Schwachpunkt, als die Existenzfrage von Seiten der Träger gestellt wurde. Freunde erhoben die Stimme, aber kein „zuständiges Gremium“ konnte sich zugunsten des Beratungsdienstes in die Debatte einmischen. Die Schließung hätte ein solches allerdings wohl auch nicht verhindert.

5. Bleibende Essentials für eine Offene Tür

Im Beratungsdienst Hauptwache wurden einige grundlegende Prinzipien beachtet, die sich eindrücklich bewährt haben und für jede Einrichtung mit einem vergleichbaren Anspruch essentiell sind. Das ist die Organisationsform, die den Erstkontakt zu einem Beraterkontakt macht. Das ist das Prinzip der leichten und diskreten Erreichbarkeit. Das ist der Grundsatz, anonym bleiben zu dürfen, wenn es gewollt ist. Das ist das uneingeschränkte Beratungsangebot im Sinne des Verzichts auf eine Beschränkung der Zielgruppen (Paare, Familien, Männer, Frauen, Jugendliche usw.). Und es ist ein Angebot auf der Schnittfläche von Seelsorge und Beratung - geprägt vom seelsorgerlichen Gedanken der Präsenz und Offenheit, gefüllt mit psychotherapeutisch qualifizierter beraterischer Kompetenz.

Modifizierte Fortführung des Beratungsdienst Hauptwache: Die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit

Die Verluste mit der Schließung des Beratungsdienst Hauptwache waren vor allem die ökumenische Kooperation in der Krisen- und Lebensberatung sowie der Laden-Standort mitten in der Innenstadt. Im Haus der Volksarbeit gab es eine Bereitschaft, den klientenfreundlichen Ansatz der Arbeit fortzuführen, aber Ideen zu anderen Innenstadtstandorten eines solchen Angebotes konnten nicht weiter verfolgt werden. So lief es darauf hinaus, das Konzept des Beratungsdienst Hauptwache in einem Angebot des Haus der Volksarbeit wiederaufleben zu lassen²⁶. Zugleich bot sich die Möglichkeit, einige

²⁶ Eine vergleichbare Bemühung gab es auf evangelischer Seite durch die Einrichtung von Offenen Sprechstunden im „Haus am weißen Stein“. Allerdings war die Besucherresonanz recht gering, was vermutlich wesentlich mit der etwas weiter von der Innenstadt entfernten Lage zusammenhängt. Als eigenes Angebot wurde die Offene Sprechstunde der Krisenberatung eingestellt und in die Arbeit der Stelle in dem Sinne integriert, dass an jedem Tag ein Mitarbeiter für eventuell erscheinende Spontanbesucher zuständig ist, ohne dass es dafür spezielle Präsenzzeiten gibt. Im Netzwerk der „Offenen Türen“ ist für Frankfurt jetzt einzig die Krisen- und Lebensberatung des Haus der Volksarbeit vertreten.

Schwächen des Beratungsdienstes, wie die immer mal wieder geschlossene Tür, zu vermeiden.

Zum 1. Januar 2005, nahtlos anschließend an die Schließung des Beratungsdienstes Ende 2004, startete die „Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“. Sie ist durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Ein *eigener Raum* nur für diese Offene Sprechstunde im Erdgeschoss des Haus der Volksarbeit - leicht erreichbar, aber diskret gelegen.
- Deutliche *Wegweiser* zu diesem Raum von allen Eingängen des Haus der Volksarbeit aus, so dass ein Besucher ohne jemanden fragen oder gar sich am Empfang melden zu müssen, unmittelbar diesen Raum erreichen kann.
- Entwicklung eines *eigenen Logos und einer eigenen Farbgebung* (kräftiges Orange) für die Offene Sprechstunde, um so auch eine optische Wiedererkennung, beispielsweise zwischen Informationsmaterial und Wegweisern, zu ermöglichen.
- Tägliche (d.h. von Montag bis Freitag) *gleiche Öffnungszeiten*: 11 Uhr bis 13 Uhr und 15 Uhr bis 18 Uhr. Die Gleichheit der Öffnungszeiten wurde gewählt, um Interessenten das Merken dieser Zeiten zu erleichtern. Mit der Auswahl der Öffnungszeiten hoffen wir, den Zeitkorridoren der Besucher entgegenzukommen.
- Einführung einer leicht merkbaren *Telefonnummer* (150 1234). Sowohl für die Offene Sprechstunde als auch für die Krisen- und Lebensberatung ist das die von uns kommunizierte Telefonnummer, so dass alle an einer Beratung bei uns Interessierten *sofort mit einem Berater/einer Beraterin sprechen*. Unser Sekretariat hat eine andere Telefonnummer und ist für die intern anfallenden Arbeiten und die Belange der Telefonseelsorge zuständig, nicht für den Klientenkontakt.

- Wie alle unsere Angebote sind die Gespräche in der Offenen Sprechstunde *kostenfrei* für die Ratsuchenden.
- Die Besucher/innen können selbstverständlich *anonym* bleiben, und einige, eher wenige, machen davon Gebrauch.
- Für die Statistik werden nur anonymisierte und dazu recht wenige *Daten* erfasst - wir führen die Statistik der „Offenen Türen“, die an die Statistik der Telefonseelsorge angelehnt ist. Dies war auch im Beratungsdienst Hauptwache der Fall.
- Jeweils morgens und nachmittags hat ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin *Dienst* in der Offenen Sprechstunde. Der Plan dafür wird jeweils für einen Monat festgelegt. Fällt jemand plötzlich aus, z.B. durch Krankheit, ist ein Mitarbeiter zuständig, um für Ersatz zu sorgen. In seltenen Fällen konnten wir nur einen Teil der Schicht besetzen (etwa 16 - 18 Uhr), aber in den drei Jahren des Bestehens der Offenen Sprechstunde ist noch keine einzige Schicht ausgefallen! Das wirft übrigens ein schönes Licht auf die enorme Flexibilität unserer Mitarbeiter/innen.
- Wenn sich beim ersten Gespräch in der Offenen Sprechstunde herausstellt, dass es sinnvoll ist, *weitere Gespräche* bzw. einen längeren Beratungsprozess mit festen Zeiten in unserer Stelle zu vereinbaren, dann lautet die Grundregel, dass die Beratung bei demjenigen fortgesetzt werden sollte, bei dem dieses erste Gespräch stattgefunden hat. Ist dies nicht möglich (z.B. aufgrund bestimmter Terminwünsche oder weil ein andersgeschlechtlicher Berater als geeigneter erscheint usw.), dann gibt es eine Liste mit Terminangeboten der Mitarbeiter/innen, mit der dann das nächste Gespräch festgelegt werden kann. Unser Ziel ist, dass jeder, der sich für einen Beratungsprozess bei uns entschieden hat, die Offene Sprechstunde mit einem festen Termin für die nächste Beratung verlassen kann, wenn er oder sie es will. Auch hier ist eine Menge an Flexibilität bei jedem einzelnen erforderlich. Aber es ist klar, dass es bei aller Flexibilität Kapazitätsgrenzen gibt, an

die wir zunehmend stoßen - zumal wir im Jahr 2007 einige gravierende personelle Kürzungen zu verkraften hatten.

- Im zweiten Halbjahr 2006 haben wir eine *schriftliche Befragung der Besucher/innen* der Offenen Sprechstunde durchgeführt - in Form eines Fragebogens, den sie nach dem Gespräch erhielten, beispielsweise in der Cafeteria ungestört ausfüllen und dann in einen Briefkasten in der Nähe des Sekretariates einwerfen konnten. Deren Ergebnisse sind ausgesprochen positiv - sowohl, was die Zufriedenheit mit der Beratung, als auch, was das räumliche „Ambiente“, die Erreichbarkeit usw. anbelangt.
- Eine sehr angenehme Überraschung für alle Beteiligten sind die *von Anfang an hohen Besucherzahlen* in der Offenen Sprechstunde (2005: 311; 2006: 397; 2007: 391). Ab 2006 sind diese Zahlen höher als die Gesamtbesucherzahl jeweils im Beratungsdienst Hauptwache gewesen war²⁷. Dadurch erledigte sich die Frage, ob die Innenstadt-Randlage des Haus der Volksarbeit zu einem Rückgang der Besucher gegenüber der zentralen Lage des Beratungsdienst Hauptwache führen würde.
- Wir haben versucht, systematisch zu erfassen, wie die Besucher der Offenen Sprechstunde *auf uns aufmerksam geworden* sind. Dabei zeigt sich ein breites Spektrum an „Verweisern“, aus dem wir differenzierte Rückschlüsse auf unseren Bekanntheitsgrad ziehen und entsprechend gezielt in bestimmten Bereichen werben können.
- Was die Menschen betrifft, welche die Offene Sprechstunde aufsuchen, scheinen *die Besucher* im Beratungsdienst Hauptwache und in der Offenen Sprechstunde nicht wesentlich andere zu sein. Schon im Beratungsdienst Hauptwache war uns aufgefallen, wie wenig „Fehlläufer“ es gibt - die Menschen wissen bemerkenswert genau, was das für sie passende Angebot ist. Von den

²⁷ Gemeint sind in beiden Fällen die Besucher, die ohne einen festen Termin „spontan“ zu einem Gespräch im Beratungsdienst bzw. der Offenen Sprechstunde erschienen.

Themen her stehen - wie eh und je - die Beziehungsprobleme an erster Stelle, gefolgt von Problemen bei der Lebensbewältigung und am Arbeitsplatz (bzw. durch den Verlust von Arbeit). Oftmals handelt es sich um *akute Situationen*, in denen eine sofortige Unterstützung notwendig ist. Entsprechend werden öfters Menschen in diesen Lebenslagen von anderen therapeutischen Einrichtungen, die lange Wartezeiten haben, zu uns geschickt.

Subjektiver Versuch eines Vergleichs

Wenn ich mit den Kollegen, die auch im Beratungsdienst Hauptwache gearbeitet haben (Hiltrud Ruiz, Roland Thomas), über das „Dahmals“ und das „Heute“ rede, dann stellen wir fest, dass wir mit der Offenen Sprechstunde zwar die gleichen Menschen in ihren Not-situationen erreichen wie auch mit dem Beratungsdienst, dass aber unser Erleben, abgesehen von persönlichen Nuancen, doch sehr anders ist. Der Beratungsdienst hatte eine ganz eigene Atmosphäre: Es war eng, das kollegiale Miteinander dicht und intensiv, man saß mitten im Geschäftsleben, und die Begegnung mit den Klienten - sie traten in den Laden ein und standen einem gegenüber - hatte eine eigentümliche Unmittelbarkeit. Gleichzeitig war das unter-der-Erde-Arbeiten oft bedrückend, die rasselnde Klimaanlage nervte und man atmete auf, wenn man die Treppen zum Tageslicht hinaufstieg und erfreute sich an den bunten Menschenströmen, die da über den Platz und die Zeil strömten. Im Haus der Volksarbeit ist es ruhiger (wenngleich auch oft nicht wirklich ruhig), es gibt viel Platz, die Besucher der Offenen Sprechstunde können sich langsam annähern - erst einmal in der Cafeteria Platz nehmen, ein bisschen lesen, dann vielleicht vorsichtig in die Nähe der Offenen Sprechstunde gehen und schließlich hineingehen. Das Gespräch in der Offenen Sprechstunde findet in einem geschützten Raum statt, in Ruhe. Für uns ist es weniger anstrengend und ermüdend in diesem Ambiente zu ar-

beiten, man kann sich gut konzentrieren und wach und gelassen mit den Klienten arbeiten. Wenn kein Besucher kommt, trifft man sich gelegentlich in der Offenen Sprechstunde und tauscht sich aus, aber es kommt einem eine Spur legitimationsbedürftiger vor: Im Beratungsdienst konnte man ohnehin nirgendwo anders hin, hier könnte man in sein Sprechzimmer/Büro gehen und etwas am Schreibtisch arbeiten...

Vielleicht kann man das Ganze mit einem Umzug von einer beengten Innenstadtwohnung in ein großzügiges Haus am Stadtrand vergleichen - es ist alles besser, aber manchmal vermisst man das bunte chaotische Treiben.

In einem aber sind wir uns vollkommen sicher: Die Menschen, die Karl Pehl mit der Gründung der Telefonseelsorge und des Beratungsdienst Hauptwache erreichen wollte, erreichen wir heute vor allem mit der „Offenen Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“.

Zweiter Exkurs zur Problematik des Namens

Im ersten Kapitel habe ich darauf hingewiesen, dass sich die Thematik eines angemessenen Namens für unsere Arbeit durch dieses Buch hindurchziehen wird. Im Verlauf dieses zweiten Kapitels habe ich bereits dargestellt, wie u.a. der Symmetrie-Wunsch dazu führte, dass der Beratungsdienst Hauptwache als die (einzige) Beratungsstelle der beiden Telefonseelsorgeeinrichtungen erscheinen konnte - zu Lasten der Wahrnehmung der Beratungsarbeit im Haus der Volksarbeit.

Da der Beratungsdienst Hauptwache einen eigenen Namen hatte, und damit als etwas vom Notruf Verschiedenes erschien, wurde die Vorstellung einer Trennung von persönlicher Beratungsarbeit und „Telefonseelsorge“ noch verstärkt. „Notruf“ und „Telefonseelsorge“ erschienen wie austauschbare Begriffe. Vom Selbstverständnis des Notrufs her gehörte der Beratungsdienst aber - streng genommen

zur Hälfte - zum Notruf, war ein Ausdruck seiner Identität, nämlich eine Beratungseinrichtung zu sein, welche die Wege in die Beratung ebnet und selbst diese Beratung dann auch anbietet.

Die Kommunikation dieser Identität des Notrufs war ein weiteres Mal schwieriger geworden. Bei der Einführung der „Offenen Sprechstunde“, die mit ihrer fünfständigen täglichen Öffnungszeit eine veritable „Offene Tür“ ist, haben wir uns dafür entschieden, nicht diese Bezeichnung zu wählen, da sie für die meisten Klienten weniger klar sein dürfte als „Offene Sprechstunde“. Allerdings haben viele Einrichtungen „Offene Sprechstunden“, dies jedoch in aller Regel in einem erheblich geringeren Umfang (z.B. zwei Stunden pro Woche o.ä.). Insofern enthält die Bezeichnung „Offene Sprechstunde“ ein gewisses Understatement und trägt nur bedingt zur angemessenen externen Kommunikation der Spezifität unseres Angebotes bei.

IV

Telefonseelsorge I - Entwicklungslinien

Von allen Ideen des Anfangs - Offenheit für alle Menschen mit Lebensschwierigkeiten, Offene Tür, 24stündiger Notruf, unmittelbarer Zugang zu den Beratern - war keine solch starken Veränderungen unterworfen, wie die der Telefonarbeit. Vom Medium (Kontaktbrücke in die persönliche Beratung) zum eigenständigen Beratungsangebot, von der städtischen Notrufnummer zu einer Bundes- (und sogar internationalen) Vereinigung mit eigenen Standards, die in das lokale Konzept zurückwirken, von der Nutzung einer wenig verbreiteten technischen Apparatur zum mehr oder weniger atemlosen Mitschwimmen im allgegenwärtigen, multimedial vernetzten Strom technisierter Kommunikation - ungefähr so könnte man die Spannungsbögen schlagwortartig umreißen. Ich will versuchen, diese Entwicklungen in einigen markanten Linien nachzuzeichnen und eine kritische Positionsbestimmung der aktuellen Katholischen Telefonseelsorge in Frankfurt am Main vorzunehmen. Referenzgröße der Bewertungen sind die „Grundintuitionen“ des Notrufs - und, soviel sei schon vorweg gesagt, dies wird ein durchaus spannungsreiches Unterfangen.

Ausdrücklich möchte ich hervorheben, dass ich mich auf die Frankfurter Erfahrungen beschränke und Problembeschreibungen, Einschätzungen und Lösungsideen nur auf unsere Situation beziehe. Inwieweit dies alles - mutatis mutandis - auch auf andere Telefonseelsorge-Stellen zutrifft, kann ich nicht sagen. Ich maße mir in dieser Hinsicht kein Urteil an, wengleich ich aus vielen Gesprächen

anlässlich diverser Konferenzen zu dem Eindruck gekommen bin, dass die Situationen dort nun auch wiederum nicht komplett anders aussehen. Andererseits möchte ich in aller Klarheit feststellen, dass für Telefonseelsorgestellten, die rein mit Ehrenamtlichen arbeiten und keinerlei persönliche Beratung anbieten, eine ganz andere Situation gegeben ist.

Das umfangreiche Material habe ich so strukturiert, dass ich in diesem Kapitel die historischen Entwicklungslinien bis in die Gegenwart nachzeichne und dann im nächsten eher systematisch angelegten Kapitel der Frage nachgehe, wie sich die Idee telefonischer Beratung auf der Grundlage von 50 Jahren Erfahrung heute zeigt.

Konzept der „ersten Stunde“

Im ersten Kapitel habe ich die Anfänge des Notrufs näher beschrieben, und einige der Texte im Dokumentationsteil führen sie sehr lebendig vor Augen²⁸. Ich rufe an dieser Stelle lediglich die wichtigsten Elemente in Erinnerung:

- Einrichtung einer 24stündigen Gesprächsbereitschaft am Telefon.
- Ein Verständnis des Telefons als „Kontaktbrücke“ ins persönliche Gespräch.
- Das persönliche Gespräch wird als das „Eigentliche“ angesehen, weil hier Menschen ein Stück auf ihrem Lebensweg begleitet werden können.
- Skepsis gegenüber dem Begriff der „Telefonseelsorge“, weil Seelsorge zwar in persönlichen Kontakten realisiert werden kann, nicht aber in Form der reduzierten, in der Regel einmaligen Kommunikation am Telefon.
- Ein Quote von mehr als 95% der Anrufer/innen, die anschließend in die persönliche Beratung kommen.

²⁸ Siehe besonders die beiden Tagebuchtexte von Karl Pehl von 1957 und 1960 (wiedergegeben im Dokumentationsteil).

- Die Thematik der Scherzanrufe stellt sich ab dem ersten Tag.
- Es wird den Anrufern die Möglichkeit gegeben, anonym zu bleiben. Die Mitarbeiter melden sich aber mit Namen, um eine Einladung auszusprechen, aus der Anonymität herauszutreten.
- Die Anrufe sind kostenpflichtig.
- Es gibt eine eigene (lokale) Nummer für den Frankfurter Notruf.

Angesichts der regen Nachfrage war die anfängliche Begeisterung über die „Entdeckung“ dieses neuen Zugangsweges in die Beratung groß. Gerade für „weltoffene“ Seelsorger, die aus dem katholischen Ghetto herauswollten, boten sich faszinierende Möglichkeiten, mit Menschen in Kontakt zu kommen, die sonst für sie unerreichbar geblieben wären. Vor allem in Not geratene Menschen riefen an, und genau sie waren im Selbstverständnis der meisten dieser Seelsorger diejenigen, für die sie ganz besonders da sein wollten. Im Brief eines Weihbischofs an Karl Pehl heißt es unter Bezugnahme auf das „Memorandum“ von 1969 (siehe Dokumentationsteil), die Aktivitäten der Telefonseelsorge und der Offenen Türen seien die wirksamste „Seelsorge an den Fernstehenden, die wir besitzen“²⁹. Und Pehl selbst sagte 1982: „Ich selbst - wenn ich das so sagen darf - fand mich dankbar, gerade als Priester, nie so nah bei den Menschen, wie in diesem Dienst“.³⁰

Anruferprofil I: 1963

Wie verstanden Karl Pehl und seine Mitarbeiter die Arbeit am Telefon in den ersten Jahren? Über die im Dokumentationsteil wiedergegebenen Texte hinaus möchte ich kurz einen Text ansprechen, den Karl Pehl 1962/63 verfasst und „Probleme der Telefonseelsorge“ genannt hat. Am Beginn dieses Textes gibt er eine kurze Beschreibung der Anrufer/innen und ihrer Problemlagen:

²⁹ Brief von Weihbischof Walter Kampe an Karl Pehl vom 30.8.1969 (unveröffentlicht).

³⁰ Pehl 1982b, 8.

„Zunächst scheint es bei den meisten Anrufen zu gehen um Eheschwierigkeiten, um Erziehungsprobleme, um schwere Gewissenskonflikte, gebrochenen Lebenswillen bis zum Lebensüberdruß - und bei vielen dazu noch erschwert durch seelische Erkrankung. Hinter all diesen Lebensschwierigkeiten wird aber oft eine viel tiefergreifende Not sichtbar, die es überhaupt erst hat soweit kommen lassen oder die Not so ausweglos scheinen lässt“³¹.

In diesen zwei Sätzen steckt eine dreistufige Hermeneutik, welche die Problemstellung mit jedem Schritt eine Stufe „tiefer“ verortet:

1. Auf einer ersten, expliziten Ebene gibt es die Themen, welche die Anrufer/innen als Gegenstand des Anrufes nennen. Im heutigen Sprachgebrauch sind das die Beratungsanlässe.

2. „Bei vielen“, sagt Pehl, kommen „seelische Erkrankungen“ hinzu. Er führt diese zweite Ebene nicht weiter aus, aber mit dem Terminus „seelische Erkrankung“ markiert er eine über die Besprechung des Beratungsanlasses hinausgehende Herausforderung, nämlich Kenntnisse über psychische Erkrankungen zu besitzen und entsprechend eine Beratungseinstellung am Telefon zu entwickeln die auf diese Anrufer einzugehen in der Lage ist.

Es lässt sich vermuten, dass sich schon damals eine Anrufergruppe herauszubilden begann, die heute die Hauptanrufergruppe darstellt: Menschen mit schweren und oft chronifizierten psychischen Störungen, zum Teil psychotisch.

Auf jeden Fall bedeutet dies, dass die Telefonarbeit von Anfang an auch das Feld der Psychotherapie und Psychiatrie berührte.

3. Schließlich diagnostiziert Pehl bei den Anrufer/innen Einschränkungen in der Problembewältigungsfähigkeit, eine Schwächung der Resilienz. Als Gründe führt er vor allem gesellschaftliche Entwicklungen an, die zu einer Schwächung des Individuums geführt haben (sollen). Die Dynamik moderner Gesellschaften mit ihrem

³¹ Pehl 1963b, 18.

Lösen von Bindungen überfordere viele Menschen, die in der Folge in Einsamkeit und Verzweiflung stürzten.

Der Text von 1962/63 konzentriert sich ganz auf diesen dritten Punkt und greift damit Themen auf, die hier im ersten Kapitel angesprochen wurden - u.a. Vereinsamung, Lockerung von Bindungen und Beziehungen, dazu der Verlust von Religion. Pehl sieht die Menschen dadurch in eine anonymisierte Haltlosigkeit geworfen, die ihre seelischen Stabilisierungskräfte überfordert. Bemerkenswert finde ich, dass er in seiner Analyse zwar den Religionsverlust als wichtige Ursache der Destabilisierung der Individuen sieht, dennoch aber nicht von seinem Konzept abweicht, auf „Mission“ zu verzichten, vielmehr darauf abhebt, den Menschen durch „liebendes“ Engagement zu helfen. Wieder findet sich der Hinweis auf die „Kleinen Brüder und Schwestern“ (Pehl 1963b, 23).

Die Telefonseelsorge hat die Aufgabe, die vereinsamten, verzweifelten, unter den Lasten ihres Lebens zusammenbrechenden Menschen allererst zu erreichen. Sie schafft die Kontaktbrücke und geleitet die Anrufer dann in die verschiedenen Hilfsmöglichkeiten. Ihren Erfolg verdankt sie laut Pehl der Tatsache, dass sie in ihrer Art „der heutigen Lebenssituation so vieler Menschen angepasst ist“ (Pehl 1963b, 21). Dies vor allem dadurch, dass sie ein modernes Kommunikationsmedium, das Telefon, benutzt.

Die genannte dreistufige Hermeneutik erlaubt es, einen Widerspruch aufzuklären, der sich bei einem ersten Betrachten der Beschreibungen aus der Anfangszeit einstellt. Dieser Widerspruch liegt darin, dass auf der einen Seite Vereinsamung, Beziehungslosigkeit und die daraus folgende Verzweiflung die alles beherrschenden Themen zu sein scheinen, bei den Beratungsanlässen dann aber stets an erster Stelle Eheschwierigkeiten und Erziehungsprobleme genannt werden. Letztere setzen existierende Beziehungen voraus. Folgt man der Logik der Pehlschen Argumentation, liegt die Auf-

lösung dieses Widerspruchs darin, dass die Probleme der Freiheit als Freisetzung aus traditionellen Verbindlichkeitssystemen und die damit einhergehende Aufgabe, sein eigenes Leben - stets bedroht vom Abgrund der Einsamkeit - selbst zu gestalten, nicht schon dadurch gelöst werden, dass man eine Ehe eingeht und eine Familie gründet. Und, weitergehend noch, lautet die Hypothese, dass auch die Ehe- und Erziehungsschwierigkeiten oftmals in diesen grundlegenden, gewissermaßen gesellschaftlich vorgegebenen Aufgaben der Selbstgestaltung des eigenen Lebens wurzeln. Dies kommt der in Kapitel 2 zitierten Analyse von Erich Fromm nahe³².

Das Telefon als „Kontaktbrücke“ - nicht nur in Frankfurt

Höchstens ein Jahr nach dem Artikel zu den „Problemen der Telefonseelsorge“, vermutlich im ungefähr gleichen Zeitraum, schrieb Karl Pehl seinen Artikel über die „Telefonseelsorge“ für das „Lexikon für Theologie und Kirche“ (Pehl 1964). Dieser Artikel ist im Anhang wiedergegeben. Er atmet ganz den Geist des Aufbruchs und zeigt das damalige Verständnis in sehr anschaulicher Form. Pehl nennt für das Jahr 1963 einen Bestand von 16 Telefonseelsorge-Stellen in der Bundesrepublik und Berlin. Die Quote der den Gesprächen folgenden persönlichen Begegnungen bei allen diesen Stellen liegt etwas unter den Frankfurter Zahlen, aber immerhin noch bei beachtlichen 80%!

Einen weiteren Schritt markiert das „Memorandum“ an die Deutsche Bischofskonferenz von 1969, immerhin schon 12 Jahre nach Gründung des Notrufs. Dieses Memorandum ist ebenfalls im Anhang wiedergegeben. Karl Pehl ist Leiter der „Arbeitsgemeinschaft für Telefonseelsorge und Offene Tür“³³, die 10 katholische

³² Fromm 1940. Vgl. dazu auch die Werke von Irvin D. Yalom, besonders das Grundlagenbuch Yalom 1980.

³³ Genauer gesagt ist er dies seit Oktober 1963, als diese Arbeitsgemeinschaft gegründet wurde. Vgl. Notruf 1982b, 21.

Stellen vertritt. Auf evangelischer Seite existieren inzwischen 22 Stellen. Anlass des Memorandums ist die Bitte um Unterstützung bei der Gründung weiterer Stellen und die Förderung ökumenischer Kooperation. Inhaltlich tauchen Situationsanalyse und pastorale Antwort in der bereits bekannten Form wieder auf. Die Zahl derer, die eine persönliche Begegnung suchen, wird mit 70 - 80% angegeben, wobei die „Offenen Türen“ mitgezählt sind. Langsam wird der Anteil derer, die ein persönliches Gespräch suchen, geringer, wenngleich er immer noch über Zweidrittel der Ratsuchenden beträgt!

Es scheint so zu sein, dass im ersten Jahrzehnt nicht kritisch darüber nachgedacht wurde, was die Benutzung des Telefons für die zwischenmenschliche Kommunikation bedeutet. Angesichts der vehementen Kritik an der modernen Massengesellschaft, zu der eben auch das Telefon gehört, verwundert dies etwas³⁴. Ich vermute, dass die kritische Reflexion dieses Mediums solange nicht nötig war, wie das Konzept der „Kontaktbrücke“ funktionierte und fast alle Anrufer/innen in die persönliche Beratung kamen. Das Telefon war ein „Erstkontaktmedium“, also ein Hilfsmittel für den persönlichen Kontakt, in dem dann das Entscheidende passierte. Dies implizierte ein klares Verständnis für die Begrenzungen der telefonischen Kommunikation: Kontaktaufnahme und erstes Gespräch ja, Beratung als Beziehungsgeschehen eher nein, oder bestenfalls in einer dem Medium geschuldeten stark reduzierten Form. Diese Haltung dürfte auch durch das damalige Verständnis des Telefons gefördert worden sein. Slogans wie „Fasse Dich kurz!“ waren verbreitet.

Das Telefon als Beratungsmedium - neue Herausforderung und eine psychoanalytische Perspektive

Spätestens im Zuge der siebziger Jahre scheint dann aber eine Entwicklung eingesetzt zu haben, die seither kontinuierlich stärker ge-

³⁴ Vgl. die Überlegungen dazu im zweiten Kapitel.

worden ist: Immer mehr Anrufer/innen suchten nach dem Telefonat die persönliche Beratung nicht auf. Vielmehr verstanden sie offenbar den Telefonkontakt selbst als die Beratungssituation. Sei es, dass sie eine persönliche Beratung gar nicht aufsuchen wollten, sei es, dass sie es nicht konnten, jedenfalls schienen sie die telefonische Beratung als die für sie angemessene oder einzig mögliche Beratungsform zu betrachten.

Damit stellte sich eine neue Frage: Ist eine „psychologische Beratung“, ist „Seelsorge“ ausschließlich am Telefon möglich und sinnvoll? Das anfängliche Konzept des Notrufs verneinte diese Frage. Die Praxis der Anrufer/innen nötigte aber dazu, sie erneut aufzugreifen und nach Konzepten telefonischer Beratung zu suchen.

Für die sechziger Jahre habe ich zu diesem Thema (bisher) keinen Text und keine „Zeugen“ gefunden. Für die siebziger Jahre verdanke ich einem Gespräch mit Walter Haag, der damals im Notruf arbeitete, einige Hinweise. In der inzwischen installierten Supervision (mit Willi Baumann) wurde ein Vorgehen erarbeitet, das grundlegend auf den psychoanalytischen Konzepten des Unbewussten und der Übertragung und Gegenübertragung fußte, und sich konkret besonders an den Arbeiten von A. Lorentzer und H. Argelander zum szenischen Verstehen und der Bedeutung des ersten Eindrucks orientierte. In diesen Konzepten wurde besonderer Wert darauf gelegt, welche Anfangsszene ein Anrufer oder eine Anruferin aufbaute, und welche Fantasien bezüglich der Situation des Anrufers sich beim Mitarbeiter am Telefon einstellten. Die Anfangsszene, so die These, enthielt auf verborgene, aber entschlüsselbare Weise das entscheidende Problem. Die Fantasien wiederum, verstanden als ein Produkt der über das gesprochene Wort hinausgehenden Kommunikation auf der unbewussten Ebene, gewissermaßen der verborgenen Kommunikation der beiden „Unbewussten“ miteinander, konnten als weitere Informationsquelle über die Situation des Anrufers genutzt werden. Rückfragen, die aus einem bewussten Beachten dieser

Fantasien entstanden, erwiesen sich oft als therapeutisch hilfreiche Wegweisungen für das Gespräch.

Auch wenn auf diese Weise ein Konzept gefunden worden war, trotz der mediumsspezifischen Begrenzungen des Telefonkontaktes beraterische Ansatzpunkte zu finden, stellten sich im Laufe der weiteren Entwicklung einige Erfahrungen ein, die zu grundsätzlichen Fragen Anlass gaben. Eine Zwischenbilanz dieser Entwicklungen wurde angesichts der 25-Jahr-Feier des Notrufs 1982 gezogen.

Bedenken - einige irritierende Erfahrungen nach 25 Jahren³⁵

Das Jahr 1982 ist nicht nur ein Jubiläumsjahr des Notrufs, sondern auch ein bedeutsames Jahr der Telefonseelsorge auf dem Weg zur Institutionalisierung. Mit der Einführung des Zeittaktes auch im „Ortsverkehr“ durch die Deutsche Bundespost werden die spezifischen Nummern der Telefonseelsorge-Stellen aufgehoben (in Frankfurt die 55 55 36) und eine bundeseinheitliche Nummer eingeführt: 111 02 (bzw. 111 01 für die evangelische Telefonseelsorge), jeweils mit der betreffenden Ortsvorwahl versehen. Bei dieser Nummer ist der 8-Minuten-Takt ausgesetzt, die Anrufer/innen bezahlen die Gebühr nur einmal, unabhängig von der Gesprächsdauer. Damit gewann die Telefonseelsorge einen einheitlichen „Auftritt“, aber es begann auch eine Entwicklung, die inzwischen noch viel massiver geworden ist: Die technologischen Entwicklungen und Erfordernissen drohen den Takt zu bestimmen, die inhaltlichen Konzepte wirken, als ob sie bloß noch hinterher hinken würden.

³⁵ Ein Wort vorweg zur Quellenlage: Es liegen zwei Dokumentationen der Beiträge zum 25-jährigen Jubiläum des Notrufs vor. Die eine ist hektographiert, im DIN-A-4-Format und scheint die gehaltenen Referate wiederzugeben. Die andere ist ein im DIN-A-5-Format gedrucktes Heft, das die gleichen Beiträge, allerdings durchwegs in gekürzter, aber auch überarbeiteter Form enthält, ergänzt um einige weitere. Beide Dokumentationen tragen den gleichen Titel: „25 Jahre Notruf-Telefonseelsorge Frankfurt“. Da in der zweiten die erste zitiert wird, verwende ich im Folgenden für das A-5-Heft die Abkürzung Notruf 1982a, für das A-4-Heft die Abkürzung Notruf 1982b.

In seinem mit „Begrüßungsansprache“ überschriebenen Beitrag (in Notruf 1982b) kommt Bernhard Kilian SJ, seit 1979 Rektor des Haus der Volksarbeit und Leiter des Notrufs, auf einige Schwierigkeiten zu sprechen, die sich inzwischen in der Telefonseelsorge eingestellt haben. Er fasst sie unter dem Stichwort der „Institutionalisierung“ der Telefonseelsorge zusammen. Diese habe dazu geführt, dass sie inzwischen einen „ganz eigenständigen und wichtigen Platz in der psychosozialen Versorgung unserer Bevölkerung gefunden“ habe (Kilian 1982, 4). Damit einher gehe, dass „man massive Erwartungen an sie heranbringt, Rechtsansprüche stellt, glaubt, etwas einfordern zu können“ (ebd.), und dies gefährde das Persönliche, das Menschliche, die unmittelbare Begegnung. Kilian konkretisiert dies in drei Punkten:

- Die starke Zunahme der Zahl von Anrufern in den späten Nacht- und frühen Morgenstunden. Es handele sich um Anrufer, die „in aller Unbewältigtheit ihrer Probleme, auch mit Hilfe gleich welcher Medikamente, die Dunkelheit der Nacht nicht glauben überstehen zu können. Wir als Mitarbeiter der Telefonseelsorge fühlen uns dabei häufig überlastet mit Ansprüchen und Erwartungen, die auf uns zukommen“ (Ebd., 4f).
- „Psychotherapeuten oder Psychologen, die ihren selbstverständlich legitimen und notwendigen Urlaub nehmen, verweisen ihre Ratsuchenden, ihre Klienten an die Telefonseelsorge: 'Wenn es zu schwer wird für Sie, dann rufen Sie da an'“ (Ebd., 5). Die Telefonseelsorge erhält eine weitere, nicht leicht zu bewältigende Aufgabe, die ihr von außen zugeschrieben wird, ohne dass sie selbst gefragt worden wäre - für Kilian ein weiterer Effekt der Institutionalisierung.
- Besonders bemerkenswert finde ich den dritten Punkt, weil hier eine Fragestellung formuliert wird, für welche die Telefonseelsorge bis heute keine befriedigende Antwort gefunden hat: „Wir fragen uns auch, durchaus selbstkritisch, ob unser Telefondienst

für manche seelisch kranke und leidende Menschen eher eine Gefahr, denn eine Hilfe ist. Wir befürchten manches Mal, dass der Griff zum Hörer in manchen Situationen gelegentlich die Funktion einer Sucht hat, und damit unser Angebot weniger Hilfe ist, denn eher eine Verstärkung einer leidvollen Geschichte eines Menschen“ (Ebd., 5).

Natürlich wird niemand sagen können, dass die in den ersten beiden Punkten genannten Entwicklungen nicht „legitim“ im Sinne einer Telefonseelsorge sind. Und doch beschreiben sie spürbare Veränderungen gegenüber den Anfängen. In ihnen wird exemplarisch die Eigendynamik dieser zur Institution gewordenen Initiative deutlich, eine Eigendynamik, die den „Betreibern“ der Telefonseelsorge das Heft des Handelns hinsichtlich des Gebrauchs dieses Angebotes zunehmend aus der Hand genommen hat. Und das führt schließlich auch zum dritten Punkt, der sehr wichtigen und für die Berater/innen schmerzhaften Frage, ob ihre Bemühungen bei bestimmten Personen nicht zur Festigung der jeweiligen psychischen Störung beitragen. Das heißt: Gibt es Situationen, in denen die Telefonseelsorge mehr schadet als nützt? Und was bedeutet es für das Selbstverständnis und das Konzept, wenn man diese Frage bejahen muss?

Selbstverständlich gibt es in den Festschriften von 1982 nicht nur solche kritischen Töne, im Gegenteil, in den Texten überwiegen die positive Würdigung, die Dankbarkeit für diese Einrichtung und die Beschreibung ihrer Bedeutung³⁶. Diese entspricht in der Sache dem, was in den Anfängen konzeptionell entworfen und als Erfahrung reflektiert wurde. Allerdings liest man nichts mehr über die Zahl der Anrufer/innen, die nach dem Telefonat in die persönliche Beratung kamen.

³⁶ Bundesweit übrigens, das sagt Karl Pehl 1982 in seinem Beitrag, gab es inzwischen über 70 Telefonseelsorge-Stellen. Zwei Drittel der Anrufer hatten kaum eine Beziehung zu den verfassten Kirchen. Vgl. Pehl 1982.

Ich habe die eher kritischen Bemerkungen hier hervorgehoben, weil an ihnen Entwicklungen deutlich werden, die so nicht intendiert waren, sich aber in der Praxis eingestellt haben, sozusagen die „Risiken und Nebenwirkungen“ der Telefonseelsorge. Für ein Verständnis der heutigen Problemlagen sind sie von großer Bedeutung.

Es findet sich im Anhang zu Notruf 1982a ein „Zahlenspiegel“ überschriebener Text von Rüdiger Kraus, Mitarbeiter im Notruf bis Ende 2006. Im Mittel der Jahre 1977 bis 1981 wurden 8161 Telefonkontakte und 2855 Beratungskontakte gezählt - wobei hier ausschließlich die Beratungskontakte im Haus der Volksarbeit (ohne den Beratungsdienst Hauptwache) erfasst wurden. Im kommentierenden Text zum Zahlenmaterial finden sich ein engagiertes Plädoyer für die Kombination von Telefonseelsorge und persönlicher Beratung (die laut Kraus als „Frankfurter Konzept“ titulierte), sowie eine Interpretation der Zunahme anonymer Anrufer (auf 40% im Jahr 1981³⁷) und der starken Zunahme der Nachtanrufe als „alarmierende Zeichen“ für eine „Drogensatzfunktion“ und „Pantoffelhaltung“, welche der Isolierung der Anrufer/innen eher Vorschub leisten, denn Schritte auf einem Lösungsweg darstellen würden (Kraus 1982, 39-42).

Auch hier der eindringliche Hinweis, „dass sich die telefonischen Möglichkeiten für einige psychische Auffälligkeiten geradezu kontraindiziert gezeigt haben (wie z.B. bei der Zwangsproblematik, beim Erscheinungsbild im Umfeld der Hysterie, bei einigen psychogenen Reaktionen und Neurosen...), die durch die telefonische 'Zuwendung' in der Tiefe der Störung mehr verstärkt, als in neue Verhaltensweisen gewandelt werden“ (Kraus 1982, 39).

Auf halber Strecke zwischen Gründung und Gegenwart lässt sich ein klarer Wandel in der Einschätzung der Telefonseelsorge erkennen.

³⁷ Es gilt zu beachten, dass in der Statistik vor 1985 nicht zwischen Beratungs- und Telefonkontakten unterschieden wurde, was diese Zahlen für die Telefonseelsorge etwas in Richtung „nicht anonym“ verschiebt, denn in der persönlichen Beratung dürften die Klienten meist nicht in der Anonymität geblieben sein.

Während von den Problemlagen her die persönliche Beratung eher noch wichtiger geworden ist als in den Anfängen, zeigt sich ein langsames Auseinanderdriften: Immer mehr Menschen nutzen allein das Telefon und immer mehr Zweifel wachsen, ob sich die Zahl der mediumsbedingten „kontraindizierten“ Gespräche nicht deutlich erhöht. Da zu diesen alarmierenden Entwicklungen aber keine Alternativen vorgeschlagen wurden - was vermutlich daran liegt, dass niemandem eine Lösung einfiel, die nicht auch das Gute der Telefonseelsorge beeinträchtigt hätte -, scheint man sich in den Lauf der Dinge gefügt zu haben. „Weitermachen mit Bauchweh“ scheint eine schon hier getroffene Entscheidung gewesen zu sein.

Anruferprofil II: 1977 - 1993

Die weiteren Entwicklungen sind in einigen Dokumenten von Rüdiger Kraus festgehalten³⁸. Ich streife sie hier nur kurz, da in ihnen vieles angesprochen wird, was dann in der Beschreibung der Gegenwart seinen Platz finden wird.

Zunächst ein paar Zahlen:

Die Anrufe in der Telefonseelsorge (einschl. Aufleger) schwankten zwischen den Jahren 1977 und 1993 zwischen 11990 (1990) und 7907 (1980). Der Mittelwert betrug 9321 Telefonkontakte pro Jahr. Die „Aufleger“ wurden erst seit 1985 statistisch differenziert: Die Zahl der tatsächlichen Gespräche lag zwischen 9010 (1990) und 6712 (1985). Der Mittelwert betrug 8090.³⁹

Im selben Zeitraum schwankte die Zahl der persönlichen Beratungen zwischen 3044 (1982) und 1896 (1990). Der Mittelwert betrug 2386 Beratungen pro Jahr.

Bei den Beratungszahlen handelt es sich um die Beratungsgespräche im Haus der Volksarbeit. Würde man den Beratungsdienst

³⁸ Kraus 1991, Kraus 1994, Kraus 1995a, Kraus 1995b.

³⁹ Rüdiger Kraus 1994, 14.

Hauptwache hinzurechnen, müssten alle Werte der persönlichen Beratung pro Jahr um etwa 3000 erhöht werden. Rechnet man den „katholischen Anteil“ etwas schematisch mit 50%, ergibt sich eine Erhöhung um etwa 1500. Mittelwertbezogen ergibt dies die Summe von

- 3886 Beratungskontakten in der persönlichen Beratung und
- 8090 Gesprächskontakten am Telefon (ohne Aufleger).

Die Beratungskontakte in der persönlichen Beratung machen knapp die Hälfte der telefonischen Beratungskontakte aus. In diesem 2/3 zu 1/3-Schema stellte sich in etwa auch die Arbeitszeitverteilung der Mitarbeiter/innen zwischen Telefonseelsorge und persönlicher Beratung dar.

Die „konzeptionelle Vorgabe einer etwaigen Parität zwischen Telefon und Beratung“ (!) (Ebd., 20) wurde nicht eingelöst. Zudem gingen alle „Ausfälle“ an Beratungszeit (Konferenzen, Stellenänderungen, Krankheit, Fortbildungen, Arbeitszeitverkürzungen usw.) stets zu Lasten der persönlichen Beratung, da der 24-Std-Dienst der Telefonseelsorge eine feste, stets irgendwie zu erfüllende Vorgabe darstellte. Entsprechend wurde eine mögliche Lösung so beschrieben:

„Wollten wir die konzeptionelle Parität zwischen Beratung und Telefon herstellen bzw. wieder an den alten Wert annähern und Beratungskapazität schaffen, müsste entweder der Beratungsanteil personell aufgestockt werden, die ineffektiven Zeiten des Telefons (z.B. zwischen 3 und 7 Uhr) aus dem Angebot genommen werden oder Zusammenlegungen der Nachtdienste regional überlegt werden“ (Ebd., 20).

In der Verteilung der Anrufgruppen gibt es im Vergleich der Jahre 1985 - 1993⁴⁰ folgende drei großen Gruppen:

⁴⁰ Dieser Zeitraum erlaubt die Differenzierung der „Aufleger“ von der Gesamtanruferzahl. In den Jahren davor gingen diese ungekennzeichnet in die Gesamtsumme der Kontakte ein.

- Problem- und Krisengespräche - 63,7%
- Daueranrufe - 13,3%
- Aufleger - 22,8%.

Diese Zahlen sind ausgesprochen bemerkenswert, wenn sie in Beziehung zur Gegenwart gesetzt werden. Denn die Daueranrufe sind inzwischen deutlich angewachsen, die Problem- und Krisengespräche unter 50% gesunken. Dieser Trend kündigt sich bereits an, wenn man nicht die Mittel-, sondern die Jahreswerte betrachtet:

- 1985: 854 Daueranrufe
- 1993: 2644 Daueranrufe (Ebd., Anhang, Seite A 1).

Auch hinsichtlich der Anonymität lässt sich ein Trend erkennen. Die Angaben wurden erst ab 1985 für die Telefonseelsorge getrennt erhoben. Der Mittelwert 1985 - 1993 lautet:

- Namen genannt: 31,95%
- Anonym 68,05%

Im Trend zeigt sich eine kontinuierliche Zunahme der anonymen Anrufe von 4097 im Jahr 1985 auf 5916 im Jahr 1993⁴¹.

Der damalige Kommentar:

„Während in der Anonymität in einem ländlich-überschaubaren Umfeld der positive Personenschutz als im Vordergrund stehend gesehen werden kann, bedeutet die Anonymität in einem ausgeprägt anonymen städtischen Umfeld ein eher problematisches Diktum“ (Ebd., 28)⁴².

Ich will auf weitere Zahlen an dieser Stelle verzichten. Die recht differenzierte Erfassung psychischer Störungen gibt es übrigens in der gegenwärtig genutzten Statistik nicht mehr, und so können auf diesem Gebiet keine Vergleiche gezogen werden. Am Ende seiner

⁴¹ Im Jahr 1992 lag die Zahl allerdings bei 6055. Wie die folgenden Jahre gezeigt haben, stabilisierte sich das Verhältnis in etwa bei diesem Stand.

⁴² Vgl. dazu die Überlegungen zur Anonymität in Kapitel 2.

Zusammenstellung beschreibt Kraus ein „typisches Anruferprofil“, das aus den am meisten ausgeprägten Merkmalen in den jeweiligen Kategorien gewonnen wurde:

„Ein typischer Klient am Telefon ruft um ca. 22 Uhr am Abend an, führt ein Gespräch von etwa 15 Minuten Dauer und bleibt dabei anonym. Normalerweise ist es eine Anruferin, sie hat ein bekanntes Lebensalter von 40 bis 49 Jahren, macht meist keine Angaben über ihren Personenstand, wenn, dann ist sie meist ledig, und sie wohnt in Frankfurt. Sie redet über eine problematische und belastende Beziehung und ihre psychische Stimmung ist depressiv gefärbt“ (Ebd., 43).

Auf der Seite der Mitarbeiter/innen, das sei am Rande und mit Respekt vermerkt, gab es damals 24-Stunden-Dienste, die oftmals deutlich an die Leistungsgrenzen gingen. Viele Nachtdienststunden wurden zudem nicht als Arbeits-, sondern als Bereitschaftszeit gerechnet.

Aufgrund einiger Veränderungen, vor allem in den genannten Kategorien, hat sich dieses Bild heute deutlich verändert, oder besser: In die eingeschlagene Richtung weiterentwickelt. Bevor ich darauf eingehe, möchte ich aber zunächst einige andere Umbrüche ansprechen, die gegen Ende der neunziger Jahre die Arbeit im Notruf stark verändert haben - die Einführung von ehrenamtlicher Mitarbeit in der Telefonseelsorge und technische Veränderungen im Bereich der Telekommunikation.

Innovation: Die Einführung von ehrenamtlicher Mitarbeit

Ende der neunziger Jahre wurde eine Entwicklung offenbar, die sich im Laufe dieses Jahrzehnts mehr oder weniger sichtbar angebahnt hatte: das Haus der Volksarbeit wurde vom Bistum als dem Hauptgeldgeber in Frage gestellt. Für den Notruf kam hinzu, dass Bischof Kamphaus anlässlich einer Visitation das hohe Lob für diese Ein-

richtung mit der Frage verbunden hatte, warum es hier nicht wie woanders auch Ehrenamtliche gebe, die den Dienst tun.

Das Ganze wurde im Rahmen einer externen Organisationsberatung angegangen, deren Ergebnisse für den Notruf und seine Stellung innerhalb des Haus der Volksarbeit von großer Bedeutung waren:

- Die Position des Rektors wird nicht wiederbesetzt (als Nachfolger von Bernhard Kilian SJ hatte Anfang der neunziger Jahre Paul Greif SJ diese Funktion übernommen).
- Es wird ein Geschäftsführer eingesetzt, der nicht mehr (wie zuvor die Rektoren) zugleich Leiter des Notrufs ist, sondern sich ganz auf die Sicherung und Entfaltung des gesamten Hauses konzentrieren soll. Diese Position übernahm Rainer Wolf, der sie bis Mitte 2007 innehatte. Ihm folgte ab 1.10.2007 Jörg Eggersdorfer.
- Der Notruf wird zu einer Abteilung (unter anderen) im Haus der Volksarbeit. Ein Mitarbeiter, Josef Obergassel, wird zum Abteilungsleiter ernannt. Er behielt diese Stelle bis zu seinem Ruhestandseintritt Mitte 2002.
- Im Notruf wird im Bereich der Telefonseelsorge die Mitarbeit von Ehrenamtlichen eingeführt. Es soll ein Mischmodell geben, demzufolge etwa 30 bis 35 Ehrenamtliche ca. 50% des Telefondienstes übernehmen. Die anderen 50% teilen sich hauptamtliche und Honorarmitarbeiter/innen. Diese Zielgröße wurde im Frühjahr 2006 erstmals erreicht.

Wie die obige kurze Skizze der Anlässe dieser Veränderungsprozesse zeigt, gab es von Anfang an eine Gleichzeitigkeit von konzeptionellen und finanziellen Motiven. Beide Motivlagen waren von den Mitarbeiter/innen des Notrufs nicht einfach zu verarbeiten. Denn die finanziellen Motive bedeuteten, dass sie mit den Ehrenamtlichen nun womöglich ihre eigenen Nachfolger/innen ausbilden sollten - besonders bei den Honorarmitarbeiter/innen war diese Sorge groß.

Und die konzeptionellen Motive enthielten immer auch eine Kränkung: Wurde die fachlich gute Arbeit mit den z.T. psychisch stark gestörten Anrufern nicht entwertet, wenn sie nun einfach von Ehrenamtlichen sollte übernommen werden können? Und bedeutete dies nicht sogar, dass die Ehrenamtlichen zumindest von der Kirchenleitung sogar als für besser geeignet eingestuft wurden?

Von Seiten der Ehrenamtlichen dürfte der Start ähnlich schwierig gewesen sein. Ich vermute, dass sie ein gewisses Unbehagen über die Umbrüche im Notruf bei den Hauptamtlichen spürten, auch wenn dies nicht geäußert wurde, weil natürlich allen klar war, dass die Ehrenamtlichen nicht verantwortlich für diese Umbrüche gemacht werden konnten. Wie mir einige erzählten, habe sie aber doch die Frage umgetrieben, was der für sie passende Platz im Notruf sein könnte, in welcher Funktion der Träger sie sehe und was dies für die Kooperation mit den „bezahlten“ Mitarbeiter/innen bedeuten könnte. Vielleicht wurden diese Belastungen durch die Atmosphäre des Aufbruchs und der Pionierarbeit etwas kompensiert.

Die Startbedingungen waren auf jeden Fall für beide Seiten - die Ehren- wie die Hauptamtlichen - nicht leicht. Um so erstaunlicher ist es, wie konstruktiv und produktiv die neue Situation angegangen wurde, vielleicht erleichtert auch dadurch, dass die Bereicherung durch die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen sehr schnell erkannt und geschätzt wurde.

Heute kann man ohne jede Einschränkung ein gutes und konstruktives Miteinander der drei Mitarbeitergruppen feststellen. Dies ist umso bemerkenswerter, als die professionellen Beziehungsgeflechte ziemlich komplex sind: Die Hauptamtlichen sind am Telefon Kollegen, die den gleichen Dienst tun, in der Ausbildung Leiter und Entscheider und in der Begleitung der Arbeit Supervisoren. Die Honorarmitarbeiter/innen stehen „dazwischen“. Wer ein wenig paranoid veranlagt ist, kann sich verschiedenste Bedrohungsszenarien zurechtlegen, die durchwegs nicht völlig unbegründet, höchstens

übertrieben sind. Man stelle sich nur einmal vor, welches Konfliktpotential die einfache Tatsache der unterschiedlichen materiellen Gratifikationen für die gleiche Arbeit enthält! Wenn ich all dies bedenke, wundere ich mich, dass die Zusammenarbeit in unserer Stelle so gut funktioniert (und empfinde ein tiefes Gefühl der Dankbarkeit für diese Leistungen aller Kolleginnen und Kollegen).

Die Mitarbeit der Ehrenamtlichen hat die Arbeit im Notruf in vielfacher Hinsicht verändert:

- Eine bunte Vielfalt an Mitarbeiter/innen mit den unterschiedlichsten Grundberufen und Beratungsstilen ist hinzugekommen. Sie bringen ein großes Engagement, viele Ideen und kreative Impulse in die Arbeit ein.
- Der Notruf umfasst (am 1.1.2008) 46 Mitarbeiter/innen, wurde also eine große Institution - in der die Abstimmung untereinander zu einer eigenen Herausforderung geworden ist.
- Ausbildung, Fortbildung, Begleitung und Supervision der Ehrenamtlichen nehmen einen großen Teil der Arbeitszeit der Hauptamtlichen ein (vornehmlich am Abend).
- Ich bin immer wieder beeindruckt, mit wieviel Schwung und Geduld sich die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen den z.T. sehr schwierigen und belastenden Anrufen (siehe dazu das nächste Kapitel) stellen und mit wieviel Empathie sie auch den „Daueranrufern“ zu begegnen bereit sind.

Technologische Neuerungen - Die Telefonseelsorge unter Druck

Dass die Neuerungen im Bereich der Telekommunikation rasant verlaufen, ist ein Allgemeinplatz, den die Telefonseelsorge allerdings unmittelbar und hautnah zu spüren bekommt. Ich zähle einfach einige der wichtigsten Veränderungen aus den letzten gut zehn Jahren auf:

- Die Privatisierung des Telekommunikationsmarktes hat dazu geführt, dass nicht mehr die „Bundespost“ der Ansprechpartner der Telefonseelsorge ist, sondern die „Deutsche Telekom“ und eine Reihe weiterer Anbieter. Im Bereich des Festnetzes spielt das bislang keine große Rolle - auch Dank des sponsoring der Telekom, wohl aber im Mobilfunkmarkt (s.u.).
- Die Beratung bei der Telefonseelsorge ist inzwischen gänzlich kostenfrei. Das kam so: Unter dem Druck der Konkurrenz wurde das Angebot des „Einzelverbindungs nachweises“ flächendeckend eingeführt. Sollen Anrufe bei der Telefonseelsorge darauf nicht erscheinen, muss sie ein kostenfreies Angebot sein. So entstanden die neuen Nummern: 0800 111 0 222 (und 111 0 111 für die evangelische Telefonseelsorge). Sie sind für das Festnetz (und seit 2006 auch das D1-Netz) regionalisiert: Wählt man diese Nummer, landet man bei einer Telefonseelsorgestelle in der Nähe. Diese Einführung der 0800er-Nummern scheint mitverantwortlich zu sein für den starken Anstieg der Anrufe einiger spezifischer Anrufergruppen (Daueranrufer, Scherzanrufer).
- Die rasante Verbreitung der Handys hat zu starken Veränderungen im Telefonierverhalten geführt. Man kann nun überall und jederzeit anrufen. Man begegnet zunehmend Menschen, bei denen man zunächst eine psychische Störung vermutet, da sie Selbstgespräche führend durch die Stadt laufen, bis man dann den kleinen Draht oder den Ohrclip wahrnimmt und erkennen darf, dass sie öffentlich telefonieren (ganz ohne die früheren „öffentlichen Telefonzellen“ - ein im Übrigen fast vergessenes, inzwischen komisch anmutendes Wort). Für die Telefonseelsorge bedeutet dies ein tendenziell zunehmendes Auseinanderklaffen der Situationen an den beiden Enden der „Leitung“: Hier der konzentrierte Berater im ruhigen Raum, dort der mobile, mehr oder weniger konzentrierte Anrufer.
- Die Mobilfunkbetreiber Vodafone (D2), E-plus und O2 weigern

sich bislang, die relativ kostenaufwendige Regionalisierung für „ihre“ Handys einzuführen. Die Konsequenz daraus ist eine Regelung, wonach bundesweit alle Anrufe aus einem Netz für eine Stunde auf eine bestimmte Anzahl von TS-Stellen geleitet werden. Danach haben diese Stellen vier Stunden Ruhe vor diesem Ansturm, weil andere es in demselben System übernehmen. Aus Anruferperspektive bedeutet dies, pro Tag auf Mitarbeiter aus etwa 40 verschiedenen Stellen treffen zu können. Unterstellt man etwa 70 (ehrenamtliche) Mitarbeiter/innen kommt man auf die stattliche Anzahl von 2800 Personen. Hier sind keine regionalen Beratungsverweise oder sonstige lokale Informationen mehr möglich. Und Daueranrufer finden hier ein „Paradies“, immer anderen ihre Geschichte erzählen zu können, ein Paradies, das sich aber leicht als „Hölle“ erweist, weil der „Suchteffekt“ den ohnehin geschwächten Kontakt zur realen Umwelt weiter beeinträchtigen kann.

- Wie es weitergeht mit Internettelefonie und anderen Formen der multimedialen Einbindung des Telefons, oder besser des Telefonierens, ist noch offen. Ebenso muss man bei der Online-Beratung im Rahmen der Telefonseelsorge wohl noch etwas zuwarten, um zu angemessenen Bewertungen kommen zu können.

All dies verschärft Entwicklungen, die sich mit dem Gebrauch des Mediums Telefon schon bald abzuzeichnen begannen, auf enorme Weise. Innerhalb der Telefonseelsorge entsteht dadurch vielerorts ein Gefühl des Ausgeliefertseins und der Ohnmacht: Eine kleine Gebührenbarriere wäre hilfreich, aber sie geht wegen der Anonymität bzw. der Datenspur derzeit nicht. Zudem ist die Erhebung einer „Normalgebühr“ bei der Zunahme von Flat-Rates kaum ein Steuerungsinstrument. Anders wäre es, wenn die Telefonseelsorge regelrecht gebührenpflichtige Anrufe einführen würde. Aber passt das noch zu ihrem Anspruch an sich selbst? Und weiter: Eine lokale

Fokussierung ist absolut sinnvoll, aber soll man alle Vodafone-, E-plus- und O2-Nutzer vom Zugang zur Telefonseelsorge abschneiden? Die Daueranrufer nehmen immer mehr Raum ein, aber was soll man machen? Es scheint so zu sein, dass das „eigentliche“ Angebot der Telefonseelsorge, eine Krisenhilfe zu sein, immer mehr in den Hintergrund gedrängt wird. Es wächst jenes Unbehagen, das sich schon beim 25jährigen Jubiläum des Frankfurter Notrufs artikuliert. Und wieder scheint die Antwort „Weitermachen mit Bauchweh“ zu lauten.

Bevor ich diese Fragen im folgenden Kapitel wieder aufgreife, möchte ich die Streiflichter durch die Geschichte des Arbeitsbereichs Telefonseelsorge innerhalb des Frankfurter Notrufs mit einem kurzen Blick auf die Gegenwart beenden.

Anruferprofil III: 2007

Um etwas über die aktuellen Anrufer/innen sagen zu können, gibt es zwei Quellen: die Statistik und die eigenen Erfahrungen. Letztere sind eine wichtige Informationsquelle, um die Statistik richtig verstehen und deren Zahlen einordnen zu können. Zunächst einige Daten aus der Statistik:

– Die Zahl der Gespräche - ohne „Aufleger“ - betrug im Jahr 2007: 9459 (incl. Aufleger: 12 599).

Für die folgenden Zahlen wurden eine Reihe von Anruftypen aussortiert: Aufleger, Schweigeanrufe, Anrufer, die angaben, sich verwehrt zu haben und die Scherzanrufe. Letztere lagen im Jahr 2007 bei 1045, das sind 11,03% aller Anrufe (ohne Aufleger).

Es bleibt eine Gesprächszahl von 7972, welche die Grundlage der folgenden Angaben bildet - in Klammern jeweils die Angaben für „Erstanrufe“ und für die „Daueranrufer“ (die dritte Kategorie der „Mehrfachanrufe“ wird nicht eigens aufgeführt):

- Durchschnittliche Gesprächsdauer:
17,37 Min. (20,30 Min.; 10,87 Min.)
- Die Verteilung der Geschlechter:

Anrufe von Männern:	21,73%	(24,77%)	(17,78%)
Anrufe von Frauen:	77,28%	(73,72%)	(81,89%)
nicht zugeordnet:	(0,99%)	(1,50%)	(0,34%)
- Namensnennung:

Ja:	33,09%	(25,29%)	(50,13%) ⁴³
Nein:	66,91%	(74,71%)	(49,97%)
- Die Altersverteilung reicht von unter 9 Jahren bis über 80 Jahren. Zu beachten ist aber, dass bei 42,86% (55,95%; 18,79%) der Anrufe „Alter unbekannt“ eingetragen wurde und bei den Altersangaben bei 28,35% (12,44%; 58,66%) eine Schätzung vorliegt - die am Telefon leicht eine Fehleinschätzung sein kann. Von den verbleibenden Anrufen häufen sich die meisten in den Altersgruppen 30 - 60 Jahre:

30 - 39 Jahre	11,95%	(8,54%)	(19,80%)
40 - 49 Jahre	11,21%	(9,54%)	(14,09%)
50 - 59 Jahre	20,55%	(9,16%)	(40,92%)
- Die Lebensform ist bei 18,89% (30,65%; 1,58%) „unbekannt“. Bei den restlichen ist ein Blick auf die Kategorie „allein lebend“ interessant:

	60,19%	(39,19%)	(92,03%)
--	--------	----------	----------

 Hier mag es eine leichte Verfälschung der Zahlen durch die Gesprächssituation am Telefon geben, die ein „allein leben“ oftmals mehr suggeriert als es der Realität entspricht. Die Anrufer als Personen geschätzt (nicht als Anrufszahl) dürften in etwa die Wohnstruktur der Stadt Frankfurt spiegeln, wo es 53% Single-Haushalte gibt⁴⁴.

⁴³ Wie ungenau letztlich diese „Gesprächszählzahlen“ sind, zeigt sich daran, dass die „kräftigste“ Daueranruferin im Jahr 2007 (mindestens) 755 mal angerufen hat. Sie nennt sich mit Namen. Wenn diese eine Person ihre Anrufe einstellte, würde sich die Zahl der Namensnennungen bei den Daueranrufern mehr als halbieren!

⁴⁴ Zahlen für 2006, laut Bürgeramt, Statistik und Wahlen, nachzulesen auf www.frankfurt.de.

- Ein wichtiger Indikator auf dem Hintergrund der bisherigen Diskussion ist der Anteil der Daueranrufer am Gesamtaufkommen der Anrufe, oder genauer: der Anteil der Personen mit einer schweren psychischen Störung. Zunächst einmal die Anruferstatistik:

Erstanruf	45,87%
Regelmäßiger Anruf	33,38%
Wiederholter Anruf	20,75%.

Regelmäßige und wiederholte Anrufe zusammengenommen machen über 54% aller Anrufe aus. Nun sind nicht alle wiederholten Anrufe solche von Daueranrufern, aber doch ein großer Teil. Nahezu alle Daueranrufer haben schwere psychische Störungen, nehmen durchwegs Psychopharmaka, haben Klinikaufenthalte hinter und vor sich und werden professionell betreut. Aber auch bei den „Erstanrufern“, das zeigt nun die persönliche Erfahrung, gibt es einen hohen Anteil von Anrufern mit schweren psychischen Störungen. Es dauert zudem oft eine längere Zeit, bis über die Supervisionen der (vielen) Mitarbeiter/innen klar wird, dass da ein neuer Daueranrufer aktiv ist. Schließlich brauchen neue Mitarbeiter/innen ebenfalls einige Zeit, bis sie die betreffenden Anrufer/innen kennen.

Nimmt man alle diese Faktoren zusammen, dann legt sich der Schluss nahe, dass etwa 50 - 60% der Anrufe von Personen kommen, die unter schweren psychischen Störungen leiden, d.h. die in der Regel zu dem Personenkreis gehören, die psychiatrisch versorgt werden⁴⁵. Die persönliche Erfahrung am Telefon erhärtet

⁴⁵ Die Statistik der „Themen“ hilft an dieser Stelle nicht viel weiter, da hier Mehrfachnennungen möglich sind. Zudem gibt es folgendes Problem: Wenn ein Daueranrufer, dessen Diagnose „Schizophrenie mit starkem Residuum“ lautet, anruft und über seinen Vater spricht, dann wird häufig „Familie/Verwandschaft“ in der Themenliste angeklickt, obwohl die diagnostisch passende Eintragung „Krankheit (psychisch)“ wäre. Im Sinne der Themenstatistik ist das richtig, im Sinne einer Auskunft über die psychische Verfassung des Anrufers ist es nichtssagend oder gar irreführend (wegen der ausgelösten Assoziationen). Es mag ein bestätigendes Licht auf die Vermutung des sehr hohen Anteils dieser Anrufergruppe werfen, dass trotz dieser Mängel der Eintrag „Krankheit (psychisch)“ den Wert von 33,77% aufweist. Der zweithöchste Wert ist „Sonstiges/unbekannt“ mit 11,45%. Selbst bei den „Erstanrufern“ ist das Thema „Krankheit (psychisch)“ mit 18,05% das meistgenannte, knapp gefolgt von „Partner/in“ (16,35%) und „Familie/Verwandschaft“ (16,24%).

diese Vermutung. Ich habe über einige Monate alle Anrufe in meinen Dienstzeiten unter dieser Fragestellung erfasst und bin auf etwa 60% Anrufe von Personen mit erkennbar schweren psychischen Störungen gekommen, die meisten davon Daueranrufer. Der Personenkreis ist dabei übrigens gar nicht so groß - ich schätze ihn auf etwa 20 bis 30 Personen.

Ein „typisches Anruferprofil“ - ähnlich dem von Kraus 1994 beschrieben - sieht für 2007 so aus:

Der typische Anrufer ist eine Frau im Alter von 50 bis 59 Jahren, die alleine lebt. Sie ruft zwischen 16 und 22 Uhr an, am wahrscheinlichsten zwischen 19 und 20 Uhr. Sie ist eine Daueranruferin mit einer schweren, chronifizierten psychischen Störung und in Kontakt mit der psychiatrischen Versorgung. Eine persönliche Beratung im „Notruf“ kommt für sie nicht in Frage - sie wäre auch in fachlicher Hinsicht wohl nicht angezeigt.

Es ist mir sehr wichtig, dass in diesen Beschreibungen keine Wertung mitgehört wird. Ich möchte nicht behaupten, dass es „besser“ ist, wenn mehr „Problemanrufer“ die Telefonseelsorge anrufen. Es geht mir einfach um die Feststellung, dass sich das Klientel, oder besser: die Anruferstruktur mit der Zeit - und recht kontinuierlich, mit rapider Zunahme in den letzten 10 Jahren - gewandelt hat. Die Frage lautet nicht, ob es sich hier um einen Verfall handelt, sondern was diesem Wandel zugrundeliegt und wie damit umzugehen ist.

Um nicht ein falsches Bild zu gewinnen und zu voreiligen Schlüssen zu kommen, ist es wichtig, Anrufe und Anrufer, also Klingeln des Telefons und Personen, auseinanderzuhalten. Es ist fast unmöglich, eine Aussage über die Zahl der Personen zu machen, die die Telefonseelsorge anrufen. In sehr grober Schätzung könnte es für 2007 etwa so aussehen:

- Personen, die häufig oder wiederholt anrufen sind vielleicht 30 - 50 Menschen,

- die aber über 50% der Anrufe ausmachen.
- Personen, die einmal/erstmal anrufen sind vielleicht etwa 1 500 Menschen⁴⁶, die aber unter 50% der Anrufe ausmachen.

Dies bedeutet: Der Alltag in der Telefonseelsorge wird stark von den Daueranrufern bestimmt, obwohl sie nur einen sehr geringen Teil der Personen ausmachen, die anrufen.

Zusammengefasst: 1957 wurde eine rund-um-die-Uhr-Telefonbereitschaft gestartet, um Menschen in Krisensituationen zu erreichen und für die persönliche Beratung zu gewinnen. Heute, 50 Jahre später, stellen wir fest, was sich verändert hat. Die meisten Anrufe kommen von Menschen, die unter schweren psychischen Störungen leiden. Akute Problemsituationen spielen weiterhin eine wichtige Rolle (siehe die hohe Zahl an Personen!), und es gelangen immer wieder Menschen von der Telefonseelsorge in die persönliche Beratung - es sind von der Personenzahl her sogar mehr als die Daueranrufer! Insofern nimmt die Telefonseelsorge noch die Funktion wahr, für die sie gegründet wurde. Aber die Mehrzahl der Anrufe geht von einer anderen Nutzergruppe aus. Interessant ist, wie sich diese Entwicklung langsam anbahnte, wie sie gleichsam mit der Erfolgsgeschichte der Telefonseelsorge wuchs, erst im Schatten und nun im Vordergrund steht. Es spricht für die Mitarbeiter/innen im Notruf, diese Entwicklungstendenzen frühzeitig erkannt und problematisiert zu haben. Die Frage, wie es zu dieser Entwicklung gekommen sein und was konkret getan werden könnte, um konstruktiv damit umzugehen, ist das Thema des folgenden Kapitels.

⁴⁶ Die Zahl ist nicht verifiziert. Die Anzahl der „Erstanrufe“ in der Statistik beträgt 3657 für das Jahr 2007. Davon gilt es diejenigen abzuziehen, die häufiger anrufen, aber (noch) „unerkannt“ als „Erstanrufer“ geführt werden. Von der eigenen Erfahrung her scheint mir nun eine durchschnittliche Quote von etwa 4 tatsächlichen Erstanrufern pro Tag durchaus realistisch zu sein. Insofern könnte die Schätzung ungefähr stimmen. Auch unter diesen Anrufern befinden sich übrigens viele mit schweren psychischen Störungen.

V

Telefonseelsorge II: Wie verändert das Telefon als Medium die Kommunikation?

Im vorigen Kapitel habe ich die Entwicklungen der Telefonseelsorge im Frankfurter Notruf von der Gründung bis zur Gegenwart in einigen Schlaglichtern nachgezeichnet. In diesem Kapitel möchte ich nun der Frage nachgehen, wie es zu den beschriebenen Entwicklungen gekommen sein könnte - und dabei die These plausibel zu machen versuchen, dass diese Entwicklungen wesentlich mit dem Medium selbst, dem Telefon als Kommunikationsinstrument, zu tun haben.

Wie also ist es dazu gekommen, dass die Telefonseelsorge von einer Kontaktbrücke in die persönliche Beratung zum eigenständigen Beratungsmedium und dabei wesentlich zum Kontaktfaden für psychisch schwer erkrankte Menschen geworden ist?

In der Literatur habe ich wenig zu dieser Frage gefunden - vor allem wohl deshalb, weil sie so eher nicht gestellt wird. Außerdem geht es hier um eine sehr komplexe Entwicklung, an der eine Fülle von Faktoren beteiligt gewesen sein dürften. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit nenne ich einige, um dann schließlich doch eine Hypothese zu riskieren, die auf die Identifizierung eines „Kernfaktors“ abzielt.

Einflussfaktoren auf den Funktionswandel der Telefonseelsorge:

- Es sind eine Fülle von Telefonangeboten geschaffen worden, die als spezialisierte Angebote einen Teil der (potentiellen) Telefonseelsorge-Anrufer/innen „übernommen“ haben.

Als der Notruf 25 Jahre alt war, wurde der „Frauennotruf“ gegründet. Es gibt telefonische Beratungsangebote für Menschen

- mit Schuldenproblemen,
- die unter Mobbing leiden,
- mit Suchterkrankungen,
- die homosexuell orientiert sind,

Telefon-Angebote

- für Männer, für Eltern und für Kinder,

es gibt einen psychiatrischen Notruf, die 24stündige Telefonbereitschaft der Stadt Frankfurt „Not sehen und helfen“, es gibt eine „pastorale Rufbereitschaft“, zumindest in einem Dekanat, es gibt die Hotlines der Firmen, verschiedenste Servicetelefone usw. usw. Und manche sind auch nachts erreichbar.

- Die einheitliche Rufnummer, die Kostenfreiheit und die Werbung durch die Telekom haben zu einer großen Bekanntheit und einem sehr einfachen Zugang geführt, welche die beschriebenen Trends befördert haben könnten.
- Die technischen Entwicklungen im Telekommunikationssektor, insbesondere die Einführung der Handys, haben auch auf der Anruferseite zu einer Art „Allzeitbereitschaft“ geführt.
- Der gesellschaftliche Umgang mit den Medien hat zu deren Veralltäglichung geführt und damit zu einem selbstverständlicheren und häufigeren Gebrauch.
- Mit der zunehmenden Individualisierung hat für eine Reihe von Menschen auch die Vereinsamung noch zugenommen. Einerseits sind sie mittendrin im lärmenden Eventgetriebe der Großstadt und zugleich sind sie auch völlig allein, kommen mit anderen Menschen nicht näher in Kontakt, geben auf und konzentrieren sich auf die Medien, darunter auch das Telefon: Hier hört jemand zu, hier finden sie Verständnis, hier ist es deutlich besser als im „real life“.
- ...

Hypothese: Das Telefon als Medium prägt die Inhalte der Kommunikation

Der entscheidende Punkt scheint mir jedoch ein anderer zu sein. Ich möchte ihn als eine Hypothese formulieren:

Die Problematik der Daueranrufer, sowie grundsätzlich der hohe Anteil von Anrufern mit chronifizierten schweren psychischen Störungen, ist ein (und nur ein) Effekt der Benutzung des Mediums „Telefon“ für ein Beratungsangebot. Anders formuliert: Das Medium selbst erzeugt bzw. fördert ein bestimmtes Verhalten, eine bestimmte Form der Beziehung, bestimmte Formen der Kommunikation, und es blockiert andere (und ist damit besonders attraktiv für entsprechend disponierte Menschen). Es setzt damit einer Beratung (oder auch „Seelsorge“) klare Grenzen.

Ich bin auf diese Hypothese durch die angesprochenen kritischen Reflexionen der Kolleginnen und Kollegen aus dem Notruf wie auch durch den Vergleich von Beratungserfahrungen in der Telefonseelsorge mit denen in persönlichen Gesprächen gestoßen worden. Irgendetwas ist anders in der Telefonseelsorge-Beratung, das ist immer wieder ein Thema im kollegialen Austausch, und es ist gar nicht so einfach, den Unterschied genau zu beschreiben. Nach dem Telefondienst fühlt man sich im Vergleich zur persönlichen Beratung oft ärgerlich, ausgenutzt, unzufrieden, auch ausgeliefert, manchmal unzulänglich - kurzum, es findet viel weniger eine Begegnung statt und viel mehr ein Beladen- und Belastetwerden. Die besten Erfahrungen macht man bei Informationswünschen und wenn es um ein clearing geht, an dessen Ende vielleicht eine Verabredung zum persönlichen Gespräch steht. Unbefriedigend wird es dagegen oft, wenn man eine differenzierende Beratung am Telefon selbst versucht hat und irgendwie nicht genau weiß, wie der Mensch am anderen Ende der Leitung damit umgeht oder wenn man plötzlich

abgehängt wurde oder am Ende etwas wieder erzählt bekommt, was doch schon besprochen worden ist usw.

Woher kommt das? Was unterscheidet den telefonischen von einem persönlichen Kontakt? Es kann nur bedingt mit der unterschiedlichen Klientel zu tun haben, denn wir erleben im Notruf gelegentlich auch, dass recht schwierige Anrufer in die persönliche Beratung kommen. Der persönliche Kontakt ist in aller Regel viel „angenehmer“ als es der telefonische war. Insofern kann es auch nicht nur ein Weniger sein (nicht Sehen-Können), was den Unterschied ausmacht, es muss etwas Anderes dabei sein, eine spezifische Formung.

Was also, so die Frage, erzeugt das Medium „Telefon“ an Verhalten, an Beziehung, an Kommunikation?

In der Literatur zur Telefonseelsorge kommt dieses Thema vergleichsweise wenig vor⁴⁷, was mich ziemlich verwundert, ist es doch eigentlich DAS Thema dieser Beratungseinrichtung - vorausgesetzt man gesteht zu, dass Begegnung am Telefon etwas sehr anderes ist als eine Begegnung face to face. Vielleicht ist die Nichtbeschäftigung mit diesem Thema sogar eine Art blinder Fleck - aber ich möchte nicht so weit gehen, das zu behaupten, denn ich kenne die vorhandene Literatur zu wenig genau, um eine solche These wagen zu können.

1. Alltagserfahrungen

Ich habe mir angewöhnt, Klient/innen, die in einer Fern- oder Wochenendbeziehung leben und diese zum Thema der Beratung machen - und das sind nicht wenige - zu fragen, wie ihre Erfahrungen mit

⁴⁷ Ich gestehe allerdings, diese Literatur nicht komplett zu übersehen. Insofern freue ich mich über Hinweise, die meine skeptische Einschätzung infragestellen können. Erwähnen möchte ich die Skizze des Problems bei Glania 2005, 58-61 sowie, als facettenreiche Sammlung, die drei Bände „Telefon und Gesellschaft“ (Forschungsgruppe Telefonkommunikation 1989 und 1990), die sich diesem Thema stellen. Auf einige Beiträge aus diesen Bänden werde ich mich im Folgenden beziehen. Im Vorwort schreiben die Herausgeber: „Jeder Sozial- oder Kommunikationswissenschaftler, der sich dem Telefon oder der Telefonkommunikation zuwendet, beklagt zu Beginn seiner Arbeit das enorme Forschungsdefizit“ (Bd.1 1989, 9).

der zwischenzeitlichen telefonischen Kommunikation aussehen und wie sie diese von den persönlichen Gesprächen beim Zusammensein unterscheiden würden. Einige Erfahrungen werden dabei immer wieder genannt:

- Das Telefon ist besser, als kein Kontakt. Die frühere Praxis des Briefeschreibens (man denke etwa an Freuds tägliche lange Briefe an seine „Braut“ in Hamburg) erscheint als zu mühsam, zu langsam und zu monologisch.
- Das Telefon eignet sich gut, um sich gegenseitig zu erzählen, was war. Man hält sich auf dem Laufenden, der andere kann kommentierend an der Betrachtung des eigenen Lebens teilhaben und Impulse geben. Bedrückende Dinge werden leichter, wenn sie dem anderen erzählt und so beispielsweise aus der verletzten Verschlussheit herausgelassen und „integriert“ werden können.
- Auch bei anstehenden Entscheidungen oder in Situationen, in denen man sich hilflos fühlt, ist es in der Regel produktiv, mit dem Partner am Telefon sprechen zu können.
- Schrecklich aber, das höre ich immer wieder, ist der erste Telefonkontakt nach dem Zusammensein. Der andere ist wieder „so weit weg“, das Gespräch, auch wenn dieselben Worte fallen wie in der persönlichen Begegnung, fühlt sich ausgedorrt an. Die Dichte, Wärme und Selbstverständlichkeit der persönlichen Begegnung ist verlorengegangen, der andere wirkt sachlicher, fremder, auch anstrengender. Jemand sagte einmal, der telefonische Kontakt sei körper- und seelenlos, bloß noch logozentrisch. Auch wenn dies übertrieben sein dürfte, weist die Äußerung darauf hin, was beim Telefonat im Vordergrund steht, und was in den Hintergrund gedrängt wird.
- Das Aufeinandereingehen wirkt geschwächt. Einer erzählt lange, der andere wird etwas stiller, es dauert, bis der Sprecher merkt, dass etwas nicht stimmt. Gesehen hätte er es längst. Die kommunikative „Passung“ wird schlechter.

- Schließlich wird durchwegs betont, dass es wenig Sinn mache, Konflikte, die man miteinander habe, am Telefon auszutragen bzw. den Versuch einer Klärung zu unternehmen. Die Erfahrung lautet, dass solche Versuche oft in eine Verschärfung der Konflikte mündeten, dass es endlose Debatten gebe, in denen sehr viele Emotionen und Unterstellungen hochkochten, die in dieser spezifischen Kommunikationssituation kaum mehr aufgefangen werden könnten⁴⁸. Oft sei es so, dass man etwas stundenlang ergebnislos am Telefon debattiert habe und bei der nächsten persönlichen Begegnung in nur wenigen Minuten zu einer Klärung und zum gegenseitigen Verstehen komme.
- Hier gibt es aber auch eine andere Erfahrung: Bei hochstrittigen Paaren, die in der persönlichen Begegnung sofort in massive Konfrontationen verfallen, gelingt manchmal eine telefonische Kommunikation besser als die persönliche. Das hängt sicherlich mit der Distanz zusammen, die beim Telefonieren spürbar bleibt, vermutlich aber auch mit einer Tendenz zur Versachlichung der Kommunikation am Telefon (wovon weiter unten noch genauer gesprochen werden wird). Insofern kann man sagen, dass das Telefon mit dem, was viele als Mangel erleben, für manche eine „Stärke“ ist.

Bei den aufgezählten Erfahrungen handelt es sich um Menschen, die in einer Partnerschaft leben. Deren Erfahrungen sind selbstverständlich nicht einfach auf die Gesprächssituation zweier sich fremder Menschen in der Telefonseelsorge übertragbar. Aber sie machen etwas deutlich, was auch für die Telefonseelsorge sehr wichtig ist: Die telefonische Kommunikation ist eine *spezifische* Kommunikation, in der manches sehr gut, anderes nur sehr schwer möglich ist.

⁴⁸ Schlimmer sei es nur mit SMSen.

Es ist üblich, die telefonische Kommunikation als eine *reduzierte* Kommunikation zu beschreiben; niemand, der darüber spricht oder schreibt, lässt den Hinweis darauf aus, dass hier nur Sprechen und Hören die beteiligten Sinne sind. Aber dies darf eben nicht so verstanden werden, dass dies für alle Kommunikationsinhalte das gleiche bedeutet, wie eben skizziert. Vieles geht schlechter, manches geht sogar besser am Telefon.

Will man Telefonseelsorge im Sinne einer psychologischen Beratung am Telefon betreiben, stellt sich die Frage, wie mit dieser Herausforderung umgegangen werden kann. Wie kommen Berater in einer angemessenen Weise an die für ihre Arbeit wichtigen emotionalen Informationen? Werden die Anrufer/innen, die das Telefon als Beratungsmedium wählen, dies vielleicht gerade deshalb tun, weil hier die emotionale Komplexität zwischenmenschlicher Begegnungen reduziert werden kann? Ist die Telefonseelsorge also auf der Anruferseite eine Einladung, nur bestimmte Aspekte zu zeigen, nur eine Emotion darzustellen, im Zweifelsfall eher zu regredieren als voranzugehen? Und wie reagieren die Berater darauf? Können sie diese Situation für ihre Arbeit mit den Anrufern nutzen? Oder mühen sie sich vergeblich und handeln sich Ärger und Frustration ein?

2. *Telefonkontakt als Enthemmung und zugleich Entsinnlichung von Kommunikation*

Schon im Jahr 1931 veröffentlichte Franziska Baumgarten einen Aufsatz zum Thema „Psychologie des Telefonierens“. Dieser anregungsreiche Text, der auf weite Strecken eine aus der Beobachtung gewonnene Phänomenologie des Telefonierens darstellt, enthält wichtige Hinweise für unsere Fragestellung. Besonders bedeutsam scheint mir ihr Hinweis auf die „affektive Hemmungslosigkeit“ zu sein:

„Mit dem Verschwinden der Wahrnehmung der Physiognomik und Mimik am Telefon verschwinden vor allem die Hemmungen.

Oft stirbt eine hasserfüllte Äußerung auf den Lippen des Sprechenden beim Anblick des funkelnden Zornes im Auge des anderen, oft wird ein unvorsichtiges oder indiskretes Wort durch eine unwillkürliche Äußerung der Verwunderung des Partners vertuscht und verwischt, das Gespräch auf ein anders Geleise überführt“ (Baumgarten 1931, 188). Baumgarten spricht davon, dass beim Telefonieren „den Affekten freier Lauf“ gegeben werde, „man lässt sich gehen“ (ebd.). „Dadurch wird verständlich, dass man sich so oft am Telefon zu Beschimpfungen und zum Schelten hinreißen lässt. Es ist dies auch der Grund, weshalb die armen Telefonistinnen so oft 'angeschnauzt' werden von Männern, die in Gegenwart derselben Damen für ihr Verfehlen nur liebenswürdige Worte und Gesten finden und sie schonend ermahnen würden. In dieser Wirkung bildet das Telefon eine Förderung der Unhöflichkeit“ (Ebd.).

Eine Folge dieser „Enthemmung“ sieht Baumgarten darin, dass am Telefon oft Unangenehmes mitgeteilt wird, das man nicht „ins Gesicht“ zu äußern sich wagen würde. Dieser aus beraterischer Sicht „positive“ Effekt wird aber gleich durch die nächste Beobachtung wieder relativiert, denn der enthemmende Schutz des Telefons kann auch dazu führen, „etwas ganz Falsches und Unrichtiges zu berichten“ (ebd.). Sie spricht von einer „psychischen Leichtigkeit, Unwahres zu melden“ (ebd., 188f).

Dialektisch, wie sie argumentiert, eröffnet all dies andererseits auch die Möglichkeit einer sachlichen Kommunikation zwischen Menschen, die sich in der persönlichen Begegnung nicht ausstehen können. Man kann am Telefon sachangemessen reden, während die Emotionen eine andere Sprache sprechen, aber eben vom Gesprächspartner nicht „gesehen“ werden. „Das Telefon verbindet nicht nur als technisches Mittel die Menschen, sondern als Möglichkeit, das uns Störende an ihnen im gegebenen Moment zu verdecken und die sachlichen Beziehungen mit für uns nützlichen, aber sonst uns unsympathischen Menschen aufrechtzuerhalten. Dadurch erhält es

eine soziale Bedeutung“ (Ebd., 189). Dieser Aspekt der Versachlichung durch das Telefon ist auch in beraterischer Hinsicht sehr interessant. Vgl. z.B. die erwähnte Erfahrung hochstrittiger Paare.

Das bedeutet wiederum zugleich, dass „der Ausdruck der Gefühle“ per Telefon ein Problem wird. „Das Telefon verändert die Stimme, nimmt ihr den Timbre und macht sie schärfer und durchdringender. Es eignet sich daher sehr schlecht zum Erwecken und Aussprechen des Mitleids. ... Auch jede telefonisch ausgesprochene Teilnahme wirkt unbefriedigend, zuweilen sogar unangenehm, da die deutlich und laut ausgesprochenen Worte hart klingen. ... Nie sollte man telefonisch kondolieren (ebd., 195). Ein Kollege hat mich darauf hingewiesen, dass hier womöglich die damalige Technik mitverantwortlich sei und man dies angesichts der heutigen Übertragungsqualität beim Telefonieren deutlich relativieren müsse. Ich bin mir aber nicht so sicher, ob diese Beobachtung von Baumgarten nicht auch noch für die Gegenwart etwas Wahres enthält.

Das Telefon, so kann man zusammenfassend - in den Worten von Baumgarten - sagen, schaltet das „Sinnlich-persönliche“, aus (ebd., 192). Entsprechend kommt sie zu einem markanten Urteil: „Demjenigen, der dem Telefonierenden zusieht, nicht dem, der ihn hört, eröffnet sich die Welt der fremden Seele“ (ebd., 194)!

Dies klingt nach einem ziemlich skeptischen Urteil über die Möglichkeiten telefonischer Beratung. Ausgehend von den Analysen von Franziska Baumgarten könnte man zugespitzt sagen: Will man das Telefon als Medium zur Beratung im Sinne einer komplexe emotionale Inhalte bearbeitenden Auseinandersetzung nutzen, muss man es in einem gewissen Sinne überlisten. Von seinem „Charakter“ her stellt es sich einem solchen Unterfangen eher entgegen und drängt auf die Isolierung von Gefühlen und deren Ausleben einerseits und eine „Versachlichung“ der Kommunikation andererseits.

3. Telefonische Beratung - Chancen und Aporien im Umgang mit der Regression

Eine Reflexion auf die spezifische Kommunikationsform des Hörens und Sprechens, wie sie das Medium Telefon erzeugt, liefert Willi Baumann in seinem Beitrag zum 25jährigen Bestehen des Notrufs 1982. Er war und ist Psychoanalytiker und war damals Supervisor für die Mitarbeiter/innen im Notruf. Er hat seinen Text „Der Klient am Telefon - eine psychoanalytische Betrachtung“ überschrieben und geht darin unter anderem der Frage nach, welche psychischen Dispositionen und Zustände durch den (nur) akustischen Kontakt besonders gefördert werden. Für das Hören gilt, dass es anders als das Sehen nicht „abgeschaltet“ werden kann, und dass „akustische Reize, die das Sinnesorgan Gehör treffen, von Anfang des Lebens an vorhanden und wahrnehmbar (sind), zuerst als aus dem Körperinneren stammenden Empfindung“ (Baumann 1982, 12). Mit dem Hören verbinden sich fundamentalste Erfahrungen eines Menschen. „Wir müssen bedenken, dass sich in der Entwicklung des Menschen die Reaktion auf Geräusche von der auf andere Reize unterscheidet. Während sich der Säugling mit Hilfe der Mutter in einem reizgeschützten, beschützten Milieu langsam auf die Bedingungen der sich verändernden Umwelt einstellt, bleibt er in verstärktem Maße den Geräuschreizen ausgesetzt, denn man kann seine Ohren nicht verschließen, schon gar nicht vor dem eigenen Schrei. Hier ist es die Geräuschglocke der mütterlichen Töne, die das Bedrohliche in Geborgenheit umwandelt, was seinen Höhepunkt im Wiegenlied erreicht. Das sich entwickelnde Ich erlebt so, dass chaotische, störende Geräusche allmählich durch bedeutungsvolle, schützende, aufbauende Laute ersetzt werden können, womit sich die Erfahrung einer guten Objektbeziehung verknüpft“ (Ebd., 12).

Für Baumann hat der telefonische Kontakt insofern eine gewisse Tendenz, im ständigen Hin und Her menschlicher Entwicklung zwischen Progression und Regression zur Regression einzuladen. Der

Anrufer ist versucht, psychisch die Augen zu schließen und, wie einst, Beruhigendes zu hören. Für die klassische Psychoanalyse ist die Regression eine gesuchte Ausgangssituation, im einmaligen Telefonkontakt kann sie zum Problem werden. So beginnen viele Telefongespräche mit einer regressiven Position auf Seiten des Anrufers, die gehalten wird, was schließlich zu einem Ringen um die Öffnung des Gesprächs auch auf seelisch „progressive“ Perspektiven führen kann. Auch wenn der Berater die regressiv Einlassung zunächst verständnisvoll akzeptiert hatte, folgt daraus meist nicht eine Bereitschaft, den Blick auch einmal „nach vorne“ zu richten. Wenn die Anrufer von schweren psychischen Störungen geprägt sind (und das sind mehr als die Hälfte der Anrufer⁴⁹), ist die regressiv Position oft das einzige, was zugelassen wird. Baumann dazu: „Die Erfahrung zeigt, dass viele Anrufer von ihrer Persönlichkeitsstruktur her gerade die regressiv Position der akustischen Sphäre am Telefon suchen und sie immer und immer wieder gebrauchen, ohne dass sie die Stufe einer Problemlösung je erreichen. Zu hören, dass eine Stimme für sie da ist, ist oft gerade die Bestätigung, die gesucht wird, der Ton also und nicht die Inhalte. Wie die Mutter etwa, die im Nebenzimmer sich nur durch ein Gemurmel für das Kind bemerkbar macht, zeigt, dass sie noch da ist und dadurch Beruhigung herstellt“ (Notruf 1982b, 17).

1982 scheint dieser Anrufertypus zwar vorhanden, aber noch nicht die dominante Erscheinung gewesen zu sein. Heute hingegen haben die Mitarbeiter/innen in der Telefonseelsorge überwiegend mit solchen hartnäckig eine regressiv Position haltenden Anrufen zu tun. Das ist für diejenigen, die mit einer („progressiven“) Hilfs- bzw. Beratungsmotivation die Arbeit aufgenommen haben, eine nicht geringe Herausforderung.

⁴⁹ Wohlgermerkt: der Anrufer, nicht der Anrufer. Wie weiter oben beschrieben, rufen die betroffenen Personen in der Regel sehr häufig an, so dass ein überschaubarer Kreis von Personen ein hohes Aufkommen an Anrufen erzeugt.

4. Telefonkontakt - das Ausleben aggressiver Gefühle

In den Beschreibungen von Franziska Baumgarten wurde die „aggressive Enthemmung“ schon benannt. Ich möchte sie hier eigens aufnehmen, weil sie in der Telefon-Arbeit eine wichtige Rolle spielt und oft so subtil ausgelebt wird, dass die Berater/innen sie vornehmlich am eigenen Ärger zu spüren bekommen. Im persönlichen Kontakt stellt sich die Situation sofort anders dar. Es gibt ein schönes literarisches Beispiel für diese Erfahrungen in Pascal Merciers mit psychologischer Präzision erzähltem Roman „Der Klavierstimmer“. Patricia, die parallel zu ihrem Bruder die Geschichte erzählt, berichtet von einem Autounfall, bei dem ein Motorrad ihr Auto gerammt hatte und der Fahrer so schwer verletzt worden war, dass ihm beide Beine amputiert werden mussten. Obwohl sie juristisch und moralisch nicht schuldig war, fühlte sie sich verpflichtet, den Kontakt zu ihm zu halten. „In den nächtlichen Telefonaten beschuldigte er mich nie direkt. Er kannte die rechtlichen Fakten. Die Angriffe ... waren feinnerviger. Mit Vorliebe erzählte er, dass er nur zwei Wochen vor dem Konzertdiplom gestanden und eine große Karriere als Solocellist vor sich gehabt hatte ... Das Schlimmste aber waren seine Selbstmordgedanken und die Tatsache, dass sie - da gab es nie einen Zweifel - vollkommen ernst gemeint waren. ... Manchmal legte ich den Hörer auf den Tisch und ging in die Küche. Doch dann hörte ich sein Gebrüll aus der Muschel kommen, das war fast noch schlimmer. Zwei- oder dreimal habe ich es nicht mehr ertragen und aufgelegt. Er rief nicht wieder an, er wusste, dass ich es ein paar Minuten später selbst tun würde. Wenn ich ihn besuchte, war es anders. Meine Gegenwart schien ihm gutzutun, und wenn ich das billig eingerichtete, schmuddelige Zimmer hergerichtet hatte, nahm er für einen kurzen Moment meine Hand. Wenn ich unten aus dem Haus trat, sah ich seinen Wuschelkopf über der Balkonbrüstung. In den Armen hatte er Kraft genug, um sich über das Geländer zu stemmen, das wusste ich“ (Mercier 2000, 133f).

Am Telefon das rücksichtslose Ausleben der ohnmächtigen Aggressionen, vor allem gegen andere, aber in der Vorstellung auch gegen sich selbst. In der Begegnung dann die Kontakt- und Beziehungssuche, die Bereitschaft, den anderen zu akzeptieren. Die Telefonseite ist nicht einfach eine bloße Inszenierung, sie ist ein Teil der Persönlichkeit (ein Teil, der am Telefon erfolgreich alle anderen Facetten der Person unterdrücken kann), und in einer Phase, als Patricia nicht erreichbar war, hat er sich tatsächlich umgebracht. In der persönlichen Begegnung war diese Suizidalität auch präsent, aber es gab nicht nur diese Seite, er ließ auch einen echten Kontakt zu.⁵⁰

5. Entortung sowie Beratung aus der Defensive

Schon Franziska Baumgarten hatte die enorme Macht des Anrufenden angesprochen (Baumgarten 1931, 195). Ausführlich widmet sich dem ein Artikel von Jürgen Hornschuh, der im (alten) Handbuch der Telefonseelsorge abgedruckt ist und einen der wenigen mir bekannten Beiträge der Reflexion des Telefons als eines spezifischen Kommunikationsmedium aus dem Bereich der Telefonseelsorge darstellt. Leider fehlt dieser bzw. ein entsprechender Artikel im neuen Handbuch Telefonseelsorge.

Es ist der Anrufende, der den Zeitpunkt des Anrufs bestimmt, es ist der Anrufende, der in der Regel das Gespräch beendet. Dies kann immer auch ein plötzliches Auflegen sein - von beiden Seiten. In Deutschland (anders als in anderen Ländern) stellt sich zunächst der Angerufene vor, genau andersherum als in der face-to-face-Situation. Das Telefonat beginnt so schon mit einer „Beziehungsasymmetrie“ (Hornschuh 1995, 137). Hornschuh führt aus: „Der

⁵⁰ Die Tragik des jungen Mannes könnte darin gelegen haben, dass er die Last des Eingeständnisses eigenen Verschuldens als so schwer empfand, dass er sie als unaushaltbar einschätzte (ohne sich dessen bewusst zu sein) und dann gegen eigentlich besseres Wissen seinen Zorn auf andere Personen richtete. Gleichzeitig brachen sich die Selbstvorwürfe und die Schuldgefühle wegen seiner Attacken gegen die junge Frau auf deskruktive Weise über die Suizidgedanken Bahn. Mit dem Suizid geschah dann beides: Eine Aggression gegen die unerreichbar gewordene junge Frau und eine letzte Selbstbestrafung für seinen Fehler beim Motorradfahren und dessen schreckliche Folgen.

Angerufene ist 'kommunikativ verletzbar' (Wulff) und kann so zum Opfer werden, insbesondere dann, wenn der Anruf sich als Sexanruf oder Telefonterror entpuppt. ... Gegenüber der Macht des Zutritts sind Möglichkeiten elastischer Abwehr nicht im gleichen Maß wie in der face-to-face-Situation gegeben, wo man eventuell mit der Erweiterung des sogenannten 'persönlichen Raumes' eine erträgliche Distanz schaffen kann. Am Telefon gibt es in solchen Fällen zumeist nur eine Entweder-Oder-Lösung: aushalten oder abbrechen“ (ebd., 136).

Der Mitarbeiter in der Telefonseelsorge mag gerade hungrig oder müde sein, wenn das Telefon schellt. Er muss jetzt auf den Anrufer reagieren. Dieser wiederum konnte sich Zeitpunkt und Gesprächsöffnung in Ruhe ausdenken und frei wählen⁵¹. Mit dem Abnehmen des Hörers beginnt ein mehr oder weniger offener und mehr oder weniger bewusster Kampf um die Offensive, um das Strukturieren des Gesprächs. Hornschuh sieht dies als einen offenen Prozess an (vgl. ebd., S.136f), während andere Autoren, wie etwa Ulrich Lange (1989, 33f), davon ausgehen, dass üblicherweise die Kontrolle über die gesamte Gesprächsführung beim Anrufer liege.

Ein letzter Aspekt, den ich in dieser bei weitem nicht vollständigen Sammlung von Spezifika telefonischer Kommunikation hervorheben möchte, ist das, wie Hornschuh es nennt, „Verschwinden des Ortes“ (Hornschuh 1995, 133). Es ist ja nicht nur die Person mit ihrer „sinnlich-persönlichen“ Präsenz, die beim Telefonieren verschwunden ist, sondern es ist auch der Ort, an dem die Begegnung stattfindet, der Kontext, der die Menschen prägt. Der Ort ist kein gemeinsamer mehr, und, zumindest in der Telefonseelsorge, gibt es kein Wissen um den Ort des jeweils anderen. In seinem Roman über Marilyn Monroe und die Psychoanalyse lässt der französische Schriftsteller Michel Schneider die Schauspielerinnen sagen: „Aber

⁵¹ Vielleicht ist das vielbeklagte häufige Besetztsein der Telefonseelsorge eine Art unbewusster institutioneller Reaktion auf diese Defensive. Wer lange warten musste, ist müde und nicht mehr so frisch-offensiv - oder aber besonders aggressiv...

man verändert sich ja, wenn man den Ort wechselt. Wir haben alle eine Vielzahl verschiedener Personen in uns, verschiedene Seinsweisen je nach dem Ort, an dem wir uns aufhalten. In New York bin ich eine ganz andere als in Hollywood“ (Schneider 2007, 320f). Hier wird eine Alltagserfahrung zugespitzt ausgedrückt, die natürlich auch für die persönliche Beratung relevant ist (etwa in der Frage, wie die im Sprechzimmer erreichte Stabilität auch in anderen Kontexten aufrechterhalten werden kann), die aber in der telefonischen Beratung nahezu vollkommen verschwindet. Die meisten Anrufer/innen rufen aus ihrer jeweiligen Wohnung an. Zwar kann es fraglos ein großer Vorteil sein, wenn eine Beratung zuhause beim Ratsuchenden stattfinden kann, aber durch das Telefon ist der Berater eben nicht dort.

Hornschuh weist darauf hin, dass diese Entortung in der Telefonseelsorge noch verstärkt wird: „In der Telefonseelsorge finden wir oftmals eine zweifache Nichtverortung, insofern nicht nur zumeist anonym angerufen, sondern zugleich häufig die Lage der Stelle am Ort geheimgehalten wird“ (Hornschuh 1995, 134).

1995 gab es noch nicht die einheitlichen 0800-Vorwahlnummern der Telefonseelsorge. Hornschuh schreibt über solche Nummern, dass sie den Angerufenen auf seine Funktion reduzieren würden: „Firmen bieten zu Auftrags-, Werbe- und anderen Zwecken für die Verbraucher kostenlose Telefondienste mit einheitlichen Vorwahlnummern an. Wer anruft, spricht mit einem Gegenüber, das er nicht lokalisieren kann. Gumpert spricht hier nicht mehr von delocation, sondern - gesteigert - von unlocation. Indem toleriert wird, dass sich die eine Partei an einem undefinierten, ja an einem Nicht-Ort befindet, verändert sich der Charakter der Dialoge grundlegend: Der Kontext, der Leib, das Aussehen des Gesprächspartners, d.h. seine menschlichen Züge, sind unwichtig. Ich rede wie mit einem Apparat, reduziere ihn auf seine Funktion“ (ebd., 135). Vielleicht hat die Einführung der 0800-Nummern für die Telefonseelsorge diese Ten-

denz zu einer Entindividualisierung der Kommunikation - trotz Regionalisierung - verstärkt. Anrufer/innen suchen die Funktion des Beraters oder Seelsorgers, nicht eine Begegnung mit einem Individuum. Wer den Alltag der Telefonseelsorge kennt, dem fallen sogleich Anrufer ein, für die diese Einschätzung zutreffen mag. Hier könnte man auch die Analysen von Baumann einordnen, insbesondere seine Vermutung, dass viele Daueranrufer vor allem das beruhigende Geräusch einer Stimme hören möchten.

6. Neuere Entwicklungen und das spezifische Angebot der Telefonseelsorge im Licht der vorgestellten Analysen

Es wäre eine eigene Untersuchung wert, welche Veränderungen die Verbreitung der Mobiltelefone und andere technische Neuerungen wie die Internettelefonie in der telefonischen Kommunikation bewirkt haben und weiter bewirken. Dazu müsste man allerdings genauer wissen, ob Mobiltelefonbesitzer tatsächlich von „überall“ die Telefonseelsorge anrufen, oder nicht doch vornehmlich von zuhause - wie vordem auch mit Festnetz. Auf jeden Fall gibt es eine besondere Situation für die D2-, O2- und E-plus-Handybesitzer, da sie ja nicht regionalisiert sind und daher immer wieder andere Telefonseelsorgestellen bundesweit erreichen.

Entscheidend scheint mir aber die symbolische Bedeutung der Handys zu sein: Man kann die Telefonseelsorge nun jederzeit und überall anrufen, das heißt es gibt eine Aufhebung von Raum und Zeit, eine Entortung und Entzeitlichung der Anrufmöglichkeit. Daueranrufer können den Kontakt zur Telefonseelsorge nun stets herstellen, sie tragen ihre Telefonseelsorger/innen gewissermaßen stets bei sich, wo immer sie auch sind, manchmal bis hinein in die geschlossene Abteilung einer Psychiatrie.

Unabhängig von den Handys, aber perfekt zu ihrer symbolischen Bedeutung passend, spielt das Angebot der Telefonseelsorge den beschriebenen Tendenzen dieses Mediums in die Hände. Immer da,

Tag und Nacht, wochen-, sonn- und feiertags, anonym, falls gewünscht, und vertraulich. Vielen Menschen ist auch noch die frühere Werbung vom „offenen Ohr“, vom „Zuhören“ vertraut.

Zusammenfassung: Eher unsystematisch und nur kurz skizzierend habe ich versucht, die Hypothese plausibel zu machen, dass das Medium Telefon eine spezifische Form von Kommunikation begünstigt und fördert und andere spezifische Formen von Kommunikation eher schwerer macht. Viele weitere Aspekte wären noch zu ergänzen bzw. in die vorgenannten Analysen zu integrieren. So bin ich beispielsweise nicht auf Untersuchungen eingegangen, die unterschiedliche Typen im Gebrauch des Telefons identifizieren (wonach einige Menschen sich gerne und gut mit dem Telefon verständigen, andere eher ungern und eher schlecht) oder die den Telefongebrauch geschlechtsspezifisch untersuchen.

Ich bin zunächst einmal zufrieden, wenn diese Ausführungen dazu beigetragen haben, der Schlussbemerkung von Hornschuh eine (erneute) Plausibilität zu verleihen: „Telefonseelsorge wird der Reflexion der Technik, mit der sie arbeitet, in Zukunft mehr Raum geben müssen“ (Hornschuh 1995, 139). Daraus resultiert die Aufgabe, „die Frage nach Selbstverständnis und Zielsetzung sowie Ort und Funktion der Telefonseelsorge in der Gesellschaft neu zu stellen“ (ebd.).

Konsequenzen im Blick auf den Notruf

1. Die Alten hatten Recht.

Die erste Konsequenz aus den vorgestellten Überlegungen möchte ich so formulieren: Die Alten hatten Recht.

Das Telefon ist ein hervorragendes Erstkontaktmedium. Für Menschen, die Beratung suchen, aber vor dem Weg in eine Beratungsstelle zurückschrecken, ist es eine großartige Gelegenheit, Kontakt

zu einer Beraterin/einem Berater aufzunehmen. Für die Beratungseinrichtung wiederum ermöglicht es Kontakt zu Menschen in schwierigsten Lebenssituationen, Menschen, die sie anders niemals erreicht hätte.

Zur Abklärung der Situation, für Informationen und klar geregelte Kontakte (z.B. eine bestimmte „Begleitung“) ist das Telefon sehr gut geeignet.

Emotional komplexere Gespräche, kritische Auseinandersetzungen und eine auf seelische „Progression“ angelegte Begegnung sind je nach Anrufer/in zwar möglich, werden durch das Medium aber erschwert und passen viel besser zu einer persönlichen Begegnung im Rahmen eines face-to-face-Beratungsprozesses.

In seiner Tagebuchnotiz vom Februar 1959 (in Pehl 1960, im Dokumentationsteil) erwähnt Karl Pehl einen Anrufer, der sagt: „Nicht am Telefon. Ich möchte kommen...“. Hier findet sich noch eine Sensibilität für das, was in der telefonischen Kommunikation angemessen ist und was nicht.

2. Angebote für diejenigen, die einzig das Telefon nutzen

Es gibt viele Anrufer, für die eine persönliche Beratung nicht geeignet oder auch unerwünscht ist. Vermutlich sind es inzwischen die meisten. Für diese muss der Telefonkontakt so gestaltet werden, dass er möglichst hilfreich ist, ohne dass dabei die „Selbstsorge“ der Berater/innen auf der Strecke bleibt. Dazu gibt es einiges an Literatur (vgl. Maaßen u.a. 1999 und jüngst Seidlitz/Theiss 2007). Allerdings gilt es zwei Dinge zu bedenken: Menschen, die in Schwierigkeiten anrufen, aber nicht für eine persönliche Beratung geeignet oder zu gewinnen sind, die also einzig über den telefonischen Kontakt beraterische Hilfe suchen, dürften in der Regel mit ziemlich ausgeprägten psychischen Störungen geschlagen sein. Zweitens müssen die beschriebenen kommunikationsprägenden Effekte des Mediums Telefon berücksichtigt werden. Sie erschweren einen

beraterischen Kontakt eindeutig. Nimmt man diese beiden Einsichten zusammen, dürfte deutlich werden, wie schwierig hier beraterisches Handeln ist. Ich fürchte, dass die Gefahr sehr groß ist, das Ausmaß der psychischen Störung und die Bearbeitungsblockaden durch das Medium Telefon zu unterschätzen und entsprechend unangemessenen damit umzugehen.

Für die Gruppe der Daueranrufer folgen einige Überlegungen im Anschluss an Punkt 6.

3. Die Entwicklungen in der Telefonseelsorge sind keine Fehlentwicklungen.

Geht man von den beschriebenen Eigenarten telefonischer Kommunikation aus, muss man sagen, dass die eingetretenen Entwicklungen zu erwarten waren: die zunehmende Inanspruchnahme durch Menschen mit schweren psychischen Störungen, die starke Zunahme von Daueranrufen, die großen Anstrengungen, deren es auf Beraterseite bedarf, um den Blick auf Verstehen und Lösungen zu richten, die Scherz- und fake-Anrufe, das gute Gefühl und die Leichtigkeit bei Informations- und Klärungsanrufen, die bleibende Unsicherheit auch nach „guten“ Beratungsgesprächen, was „nun wirklich“ war, die Aggression, die auf Beraterseite oft spürbar wird, wenn Anrufer grob mit einem umgehen, den Berater als „Mülleimer“ benutzen wie überhaupt, ihn nicht als Person, sondern nur als „Funktion“ behandeln usw.

Vielleicht ist es auf Beraterseite von Bedeutung, sich nicht als Berater zu sehen, der gewissermaßen zufällig seine Beratungsarbeit per Telefon versucht, sondern davon auszugehen, dass analog zur face-to-face-Beratung verstandene psychologische Beratung per Telefon eher selten und ohnehin nur erschwert möglich ist, und dass es meistens mehr um eine Vorfelddarbeit zur Beratung geht oder eben um Betreuung von Menschen mit schweren psychischen Störungen, die nur geringe bis keine Entwicklungsperspektiven haben.

4. Realitätsgerecht werden in Selbstverständnis und Ausbildung: Die meisten Anrufe kommen von Menschen mit chronifizierten psychischen Störungen.

Ob man es nun begrüßt oder nicht: Die Mehrheit der Anrufe kommt von Menschen mit chronifizierten schweren psychischen Störungen, manche davon akut psychotisch. Die Reflexionen zum Telefon als Kommunikationsmedium verdeutlichen, dass dies keine vorübergehende Strömung ist, sondern eine dem Medium folgende Entwicklung, die sich eher noch verstärken wird.

Ein guter Umgang mit diesen Menschen erfordert spezifische Kompetenzen, deren Erwerb in die Ausbildung der Ehrenamtlichen integriert sein muss. Dazu gehört eine gute Kenntnis psychiatrischer Krankheitsbilder. Außerdem die Fähigkeit, mit Menschen umgehen zu können, die eine andere Wahrnehmung der Wirklichkeit haben (was gerade ehrenamtliche Mitarbeiter/innen oft zunächst einmal ängstigt, weil es die eigene Sicherheit bedroht, wenn man sich auf dieses Terrain einlässt). Zu dieser Fähigkeit gehört die Entwicklung eines Gespürs für das, was ansteht: Mal Beruhigung, mal Realitätskonfrontation, mal Hinarbeiten auf einen Arztbesuch, mal Einlassen auf die jeweilige Welt, oft eine Mischung aus alledem. Auch ist es wichtig, die spezifische Bedürfnislage dieser Menschen zu verstehen. Es geht in aller Regel nur wenig um „Entwicklung“, um „Lösungen“, oder auch analysierendes „Verstehen“, sondern meist stehen Stabilisierung, Beruhigung, Sicherheit oder aber auch Realitätskonfrontation im Vordergrund.

5. Nicht anonym sowie lokal fokussiert

Die Reflexionen zu den spezifischen Beeinflussungen der Kommunikation durch das Medium Telefon scheinen mir das Notruf-Konzept hinsichtlich Anonymität und Lokalität zu unterstützen. Wenn die Mitarbeiter/innen der Telefonseelsorge ihrerseits anonym bleiben, scheint das die beschriebenen beratungsproblematischen Seiten des

Telefonierens eher zu verstärken: Reduktion der Person auf eine Funktion, aggressive Enthemmung, Verharren in regressiver Bedürftigkeit werden befördert, wenn man gar nicht weiß, wer am anderen Ende der Leitung sich befindet.

Ebenso scheinen mir lokal unspezifische Angebote (bestimmte Handys, Onlineberatung mit Zentralverteilung auf Bundesebene) eine gravierende Schwächung dessen zu sein, worin das Telefon eine Stärke hat: sachliche Informationen zu Hilfsmöglichkeiten vor Ort, Weitervermittlung an bestimmte Beratungsstellen zu geben bzw. konkret für Frankfurt unsere Offenen Sprechstunde anbieten zu können usw. Zudem wird der z.T. suchtartige Gebrauch der Telefonseelsorge durch eine bundesweite Streuung extrem befördert. Hier bin ich mir nicht mehr sicher, ob die Gefahren einer Schwächung der Alltagsbewältigung (siehe den nächsten Abschnitt) nicht die Chancen produktiver Unterstützung überwiegen. Aber solange keine genauen Untersuchungen vorliegen, kann man hier natürlich auch zu anderen Abwägungen kommen.

6. Überlegungen für einen anderen Umgang mit den Daueranrufern

Wie schon mehrfach erwähnt, sind die Daueranrufer nicht identisch mit der Gruppe der Anrufer/innen mit schweren psychischen Störungen. Zwar gehören praktisch alle Daueranrufer zu letzterer Gruppe, aber eben auch viele Erst- und Mehrfachanrufer.

Über diese Anrufergruppe wird in der Telefonseelsorge auch bundesweit viel gesprochen. Meist bewegt sich die Diskussion zwischen den Polen, die schon bei einer Debatte in der zweiten Hälfte der achtziger Jahre die unterschiedlichen Positionen markierten. Auf der einen Seite stand Hanspeter Schmidt (1987) mit seiner Position, wonach die Telefonseelsorge als eine Hilfseinrichtung für Menschen in Krisensituationen für diese Anrufergruppe nicht hilfreich sein könne, da die Daueranrufer/innen hier nur in weitere Abhängigkeiten geführt würden. Denn diese Anrufer benutzten die Telefon-

seelsorge zum Auftanken mangelhaft ausgebildeter innerpsychischer Repräsentanzen. Dieser Effekt verliere aber bald wieder an Kraft, und so müsse erneut angerufen werden. So werde das Telefonieren zur Gewohnheit und könne zu zusätzlichen Abhängigkeiten führen, die die betreffenden Menschen von einer angemessenen Alltagsbewältigung abhielten.

Den Gegenpol markierte Jörg Wieners (1988), der einen abwertenden Beiklang des Wortes „Daueranrufer“ hört und von einem Verständnis von Telefonseelsorge ausgeht, das er mit dem Begriff der „Samariter-Funktion“ beschreibt⁵². In dieser Perspektive nun hebt er hervor, dass die sog. Daueranrufer genau diejenigen seien, die aus dem sozialen und therapeutischen Versorgungssystem herausfallen, da sie eine „therapieresistente Symptomatik“ aufwiesen und daher eine „schlechte Prognose“ ausgestellt bekämen. Er sieht diese Anrufer als von ausgeprägter Selbst- und Fremddestruktivität geprägt und plädiert dafür, dass gerade die Telefonseelsorge hier ein Ansprechpartner sei, der helfen könne, diese Tendenzen nicht zum Zuge kommen zu lassen.

Beide Positionen, so gegensätzlich sie auch sind, enthalten m.E. etwas Wahres. Die von Schmidt beschworene Gefahr kontraindizierter Hilfsversuche, welche die Lage der betreffenden Anrufer verschlimmern statt verbessern, ist ebenso wahr, wie der Hinweis von Wieners, dass die Telefonseelsorge gerade diese Menschen, die oftmals recht isoliert und therapeutisch „aufgegeben“ leben, nicht einfach aus ihrem Zuständigkeitsbereich ausschließen kann.

Eine Lösung, die ich für unsere Arbeit im Frankfurter Notruf sehe, geht dahin, die beiden Positionen zu vermitteln. Wir können und wollen die Daueranrufer nicht einfach abweisen, wir wollen aber auch nicht in (künstlicher) Naivität so tun, als sei ein Telefonkontakt auf jeden Fall schon irgendwie hilfreich. Das heißt, es müssen Regelungen entwickelt werden, die den Anrufern ein kon-

⁵² Zum Stichwort der „Samariter-Funktion“ vgl. auch Steinkamp 1983.

traindiziertes Ausweichen in den Telefonkontakt erschweren und uns vor einer Überlastung schützen - und die Leitung für andere Anrufer offen halten. Ich nenne drei Beispiele, an denen uns die Notwendigkeit der Einführung solcher Regelungen bewusst geworden ist:

- Eine Frau, die aus dem Norden Deutschlands zu einer Verwandten nach Frankfurt gezogen ist, kommt über den Tod ihres Mannes und die enttäuschenden Erfahrungen mit einem ihrer Kinder nicht hinweg und ruft ein- bis mehrmals täglich bei uns an, wobei sie ihren Namen nennt. Alle Gespräche kreisen um den alten Lebensort, und es werden die gleichen Geschichten immer wieder erzählt. Eine Bereitschaft, sich auf die neue Situation einzustellen, ist nicht erkennbar. Die Anruferin klagt, hier vollkommen isoliert zu sein und nur die Telefonseelsorge zu haben. Nach einigen Wochen, als uns langsam klar geworden war, mit ihr eine neue Daueranruferin zu haben, ruft eine Ärztin aus einer psychiatrischen Klinik an. Im Rahmen des innovativen Programms der therapeutischen Versorgung bestimmter Patienten in deren Wohnung arbeitet sie seit einiger Zeit mit dieser Anruferin. Sie ist etwas irritiert über den Stillstand in der Therapie, hat diesen zum Thema gemacht und dabei erfahren, dass die Klientin öfters die Telefonseelsorge anruft. Die Vereinbarung in der Therapie war, dass sie in jeder Sitzung zunächst eine bestimmte Zeit von dem alten Lebensort erzählen darf, sich dann aber der Frage widmen muss, wie sie hier zurechtkommen könnte. Sie hatte inzwischen gute Kontakte in der Nachbarschaft geknüpft, war in einen Verein eingetreten. Von alledem wussten wir nichts. Die Ärztin bat uns, keine Gespräche mehr mit der betreffenden Klientin zu führen, um den therapeutischen Prozess wie geplant und abgesprochen weiterführen zu können. Wir haben uns daran gehalten - und die Klientin hat es wohl auch von sich aus eingesehen.

- Anders liegt der Fall bei einer schon seit vielen Jahren anrufenden „Daueranruferin“. Sie ist eine an Schizophrenie erkrankte Frau, mit „erheblichem Residuum“, also einer Chronifizierung ihres Leidens. Sie ruft oft mehrmals täglich an, ist meist eine recht angenehme Gesprächspartnerin, die von ihrem Alltag erzählt. Eines Tages erzählt sie auf Nachfrage, dass sie aus der Tagesklinik hinausgeflogen sei, „wegen zu häufigen Fehlens. Aber“, so fährt sie fort, „das macht nichts, ich habe ja Euch.“ Eine sehr alarmierende Auskunft. Wir besprechen die Situation anlässlich einer Fortbildung und legen fest, dass diese Anruferin (zunächst) nur noch einmal pro Tag anrufen darf. Seit Einführung dieser Regel hält sie sich strikt daran. Mein Angebot, dass jemand vom Team sie einmal persönlich trifft, um zu überlegen, was für sie das richtige Maß des Kontaktes zur Telefonseelsorge sei, hat sie abgelehnt, nachdem sie sich vergewissert hatte, dass sie auch bei Ablehnung weiter anrufen dürfe. Inzwischen geht sie wieder in die Tagesklinik, hat „Gaststatus“ dort. Zudem lebt sie im „betreuten Wohnen“, hat also keineswegs nur uns.
- Ein Mann meldet sich stets mit Namen und seiner Diagnose, die er wie einen Zweitnamen mit sich führt. Er ist vor einigen Jahren an einer schweren Depression erkrankt, die chronifiziert ist. Von seiner Ärztin erhält er Antidepressiva, seit Jahren macht er eine Therapie. Zwischenzeitlich gab es eine kurze Therapiepause, da die Krankenkasse die Zeit für abgelaufen hielt, aber irgendwie hat er recht schnell eine Anschlusstherapie genehmigt bekommen - so erzählt er jedenfalls. Auch er lebt im „betreuten Wohnen“. Er ist sehr übergewichtig und liegt die meiste Zeit des Tages im Bett. In der Regel ruft er die Telefonseelsorge vom Bett aus an, oft mehrmals täglich. Es sind immer nur sehr kurze Gespräche, plötzlich bedankt er sich knapp und legt auf. Wir planen, einmal mit seiner Betreuerin Kontakt aufzunehmen; der Anrufer ist da-

mit einverstanden. Seit neuestem hat er die Therapie praktisch aufgegeben. Er habe vereinbart, sich im Notfall melden zu können. Der Grund: Es wurde ihm zu mühsam, regelmäßig dort hinzugehen. Wieder die selbstkritische Frage: Wäre das auch so, wenn er die Telefonseelsorge nicht hätte, diesen bequemen vom-Bett-Kontakt ohne weitergehende Anforderungen? Führen die häufigen Anrufe bei der Telefonseelsorge nicht dazu, dass er sich noch weniger genötigt fühlt, unter Leute zu gehen, Kontakte aufzubauen, den Anschluss ans Leben wieder zu finden?⁵³

Dies sind drei Beispiele, bei denen wir durch externe Hinweise oder durch Auskünfte der betroffenen Anrufer selbst darauf aufmerksam geworden sind, dass ein Regelungsbedarf besteht. Bei fast allen anderen Daueranrufern dürften vergleichbare Situationen vorliegen.⁵⁴

Die Notwendigkeit eines kooperativen Konzeptes

Bevor ich einen Vorschlag zum Umgang mit den Daueranrufern mache, möchte ich die hier zur Debatte stehende Thematik eines möglicherweise kontraindizierten Vorgehens unabhängig von der Telefonseelsorge vertiefen, weil mir dies der entscheidende Punkt zu sein scheint. Ich greife dazu auf einen Text von Terje Neraal und Monika Breuer zurück, die sich am konkreten Fall eines dreijährigen therapeutischen Prozesses mit einer „Landfamilie“ - und darin der 54jährigen, depressiven „Indexpatientin“ - mit genau diesen Fragen

⁵³ Übrigens haben alle unsere Daueranrufer die „komfortable“ Situation, auch noch die evangelische Telefonseelsorge anrufen zu können - was sie auch tun, wie wir aus den regelmäßigen Treffen wissen. Und dann gibt es noch das Psychiatrie-Telefon...

⁵⁴ Eine ehrenamtliche Mitarbeiterin, Rita Raether, hat mich darauf aufmerksam gemacht, dass es interessant sein könnte, das Thema von einem behavioristischen Ansatz her anzugehen. Wenn ich es richtig verstanden habe, könnte man die Häufigkeit der Nutzung des Telefons durch die Daueranrufer dann mit der positiven Erfahrung zusammenbringen, die sie mit den Anrufen in der Telefonseelsorge machen: Ein Verhalten, das angenehme und befriedigende Ergebnisse hervorbringt, wird wiederholt. Andererseits verhalten sich nicht alle so, die angenehme und befriedigende Erfahrungen mit telefonischer Beratung gemacht haben.

beschäftigt haben. Im Abschnitt der „Überlegungen zur Behandlungsstrategie“ kommen sie zu folgenden Einschätzungen:

„Der Auftakt der Behandlung dieser depressiven Frau war, wie so oft in ähnlichen Fällen, gekennzeichnet durch eine Vielzahl zwar gut gemeinter, aber gänzlich unkoordinierter therapeutischer Bemühungen. Trotz der aufwendigen therapeutischen Anstrengungen - 'at home'-Therapie, mehrere gleichzeitig verlaufende ärztliche und psychologische Gesprächskontakte im ambulanten Bereich sowie medikamentöse und psychotherapeutische Behandlung im stationären Setting - konnte keine anhaltende Verbesserung erzielt werden, vielmehr bahnte sich eine Chronifizierung des Zustandes an.

Der Verschleiß an Therapeuten hängt mit der Störung depressiver Patienten zusammen. Aus der Erfahrung, dass niemand es längerfristig erträgt, sich die vielen Klagen anzuhören und den dahinterstehenden großen Ansprüchen gerecht zu werden, suchen diese Patienten eine Entlastung, indem sie ihre Bedürftigkeit auf mehrere Helfer verteilen. Dies hat eine abwehrstützende Wirkung, da die Patienten es vermeiden, in einer therapeutischen Beziehung ihre eigentlichen Konflikte zu bearbeiten. Auf der anderen Seite ist der oftmals beschriebene Mangel an Koordination und Kooperation im psychosozialen und medizinischen Helfersystem geradezu die Voraussetzung dafür, dass derartige Spaltungsbestrebungen von Seiten der Patienten gelingen können ... Wie aus der Darstellung der Therapie deutlich wird, fand der Durchbruch in der Behandlung statt, als wichtige integrative Schritte vollzogen wurden. Zum einen setzte sich die Familientherapeutin mit anderen Personen in Verbindung, die im ambulanten Bereich Gesprächskontakte mit der Patientin hatten. Dadurch gelang es, in Absprache miteinander, den unmäßigen Anforderungen der Patientin Einhalt zu gebieten. Der zweite wichtige Schritt bestand in der Kontaktaufnahme zwischen dem Stationsarzt des Psychiatrischen Krankenhauses und der Familientherapeutin“ (Neraal/Breuer 1996, 384f).

Wer die Telefonseelsorge kennt, kann sich diese Klientin ohne Schwierigkeiten als eine Daueranruferin vorstellen. Was ich an dieser Stelle entscheidend finde, ist die Einsicht, dass diese Problematik für alle Telefonseelsorgekonzepte gilt, ganz gleich, wie sie ansetzen. Auch wer den Anspruch psychologischer Beratung nicht erhebt und Telefonseelsorge einfach als ein Gesprächsangebot versteht, verbunden mit der Auffassung, dass empathisches Zuhören und Begleiten auf keinen Fall falsch sein könnten, wird hier eines besseren belehrt. Zumindest die Daueranrufer erfordern ein speziell für den Einzelfall zugeschnittenes Konzept, das bis zum telefonseelsorgerlichen Kontaktabbruch reichen kann. Insofern ist folgendes Vorgehen denkbar:

Wenn jemand sich als ein Daueranrufer herauskristallisiert hat, ist eine neue Situation eingetreten. Wir wissen nun von dieser Person, dass sie unsere Telefonbereitschaft regelmäßig in die Gestaltung ihres Lebens einbauen will. Das, was in der Telefonseelsorge mit der Möglichkeit, anonym zu bleiben, gemeint ist, zielt auf andere Situationen. Hier gibt es nun eine Art näherer Beziehung, und zu der gehört eine gegenseitige Kenntnis des Namens - außer in einigen besonderen Fällen, wo das Krankheitsbild dies zum jetzigen Zeitpunkt nicht als sinnvoll erscheinen lässt (bestimmte paranoide Störungen z.B.). Was daher nun ansteht, ist ein zunächst einmaliger persönlicher Kontakt - entweder bei uns oder bei dem Anrufer -, um gemeinsam zu überlegen, welchen Stellenwert die Telefonseelsorge im Leben des Betroffenen sinnvollerweise einnehmen kann. Um diese Einschätzung von unserer Seite fachlich angemessen vornehmen zu können, gehört eine Kenntnis der gegebenen psychiatrischen und sozialen Betreuung dazu und ebenso die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit den betreffenden Fachleuten. Alle anderen Institutionen bemühen sich übrigens seit längerem um ein solches abgestimmtes Vorgehen zum Wohle der Betroffenen, und es ist unangemessen, wenn die Telefonseelsorge mit ihren Aktivitäten dabei

gar nicht auftaucht. Aus dem Kontakt mit dem Anrufer und ggfls. den anderen professionellen „Helfern“ wird dann eine Vereinbarung entwickelt, in welcher Weise und in welchem Ausmaß die Telefonseelsorge für den Betroffenen zur Verfügung stehen soll.

Ich glaube, dass auf diese Weise das kontraindizierte Handeln minimiert werden kann, ohne dass die Daueranrufer ganz aus der Telefonseelsorge verbannt werden. Im Gegenteil: Es werden passgenaue Konzepte einer guten Begleitung der Betroffenen entwickelt, zum Nutzen aller Beteiligten.

Es ist wahrscheinlich, aber nicht sicher, dass dieses Vorgehen auch zu einer Reduktion der Anrufe durch die Daueranrufer führt, was wieder mehr Platz für andere Anrufer schafft. Das wiederum dürfte für die Motivation und Arbeitsfreude der Mitarbeiter/innen in der Telefonseelsorge positive Konsequenzen haben - und u.a. eine wiederum veränderte Statistik erzeugen...

Am Ende hat sich der Blick vor allem auf die Daueranrufer gerichtet. Das Anliegen des ganzen Kapitels geht aber über dieses spezielle Thema hinaus und zielt auf die grundsätzliche Frage, welche Konsequenzen das Medium Telefon als Medium für die (beraterische) Kommunikation hat. Dieses Medium ist nicht „neutral“, sondern es erzeugt spezifische Kommunikationsformen, deren Auswirkungen auf die telefonische Beratungsarbeit nicht unterschätzt werden sollten. Ich hoffe, plausibel gemacht zu haben, dass es sich lohnt, diesen Fragen vertieft nachzugehen und sie verstärkt in die Selbstreflexion der Telefonseelsorge aufzunehmen.

Dritter Exkurs zur Problematik des Namens

Die „Telefonseelsorge“, als Bezeichnung von Pehl mit Skepsis betrachtet, ist ein Teilgebiet im Frankfurter Notruf. Die praktische Erfahrung zeigt, dass es außerhalb des Notrufs eine Tendenz gibt, diese Kennzeichnung eines Teilgebietes unserer Arbeit zur Kennzeichnung des Ganzen heranzuziehen und unsere gesamte Einrichtung als „Telefonseelsorge“ zu bezeichnen. Damit gerät die eigentliche Hauptaufgabe des Notrufs, die Beratungsarbeit im persönlichen Gespräch, leicht aus dem Blick oder zumindest in die zweite Reihe.

Die Überlegungen in den vergangenen beiden Kapiteln zeigen zweierlei:

1. Die ursprüngliche Zuordnung des Telefons als ein „Zulieferer“ für die persönliche Beratung ist eine diesem Medium angemessene Konzeption. Sie bleibt wichtig.

2. Auch aufgrund der mediumsspezifischen Effekte ist die „Telefonseelsorge“ zu einer eigenen Institution geworden, die von den meisten Anrufern selbst als eine Beratungseinrichtung (und nicht als ein „Zulieferer“) gesehen und angefragt wird, ohne dass ein Wunsch nach einer weitergehenden persönlichen Beratung besteht oder geweckt werden kann.

Punkt 2 gilt es zu akzeptieren und konstruktiv zu nutzen, ohne Punkt 1 aus den Augen zu verlieren.

Daraus folgt für mich, dass die Telefonseelsorge mehr als in den Anfängen ein relativ eigenständiger Arbeitsbereich im Notruf ist, mit dichten Verbindungen zur Offenen Sprechstunde und zum Arbeitsbereich der persönlichen Beratungsprozesse, aber eben auch mit einer starken Eigendynamik. Ein guter Name des Ganzen müsste diesen Teilbereichs-Charakter der Telefonseelsorge ebenso zeigen wie ihre relative „Eigenständigkeit“.

Die persönliche Beratung: Entstehung und Entwicklungen des beraterisch-therapeutischen Selbstverständnisses

1. Von den Anfängen bis in die Gegenwart

Die Anfänge: Klare, wegweisende Vorstellungen

Bei der Präsentation des Notruf-Projektes in den Medien 1957 gab Karl Pehl eine schöne Beschreibung dessen, was dieses Beratungsangebot bieten soll:

„Da konnten wir sagen, was wir eigentlich meinten. Dass es uns nicht darum geht, eine neue Hilfsorganisation aufzuziehen. Die gibt es ja - gottlob. Wir wollen auch nicht den Psychiater ersetzen, die gibt es auch. Wir wollen viel weniger: Einfach da sein für den seelisch Bedrängten, für den in Lebensschwierigkeiten, welcher Art auch immer, geratenen Menschen; absichtslos und selbstverständlich da sein; uns Zeit nehmen für den anderen, ihn anhören; ihn ernst nehmen; ihm wie ein Mensch begegnen und nicht vergessen, dass der andere ein Herz hat und nicht ein „Fall“ ist. Dann aber zupacken. Nicht billige, trostvolle Worte von uns geben, sondern sach- und fachgerecht zu helfen suchen. Darum auch das Team von Psychologen, Arzt, Jurist, Fürsorgerin, Pädagogen und Priester. Wunder können wir keine wirken, und doch fügt sich manches seltsam“ (Pehl 1957, Eintrag vom 2. 10. 1957).

Um die schon in diesem frühen Text versammelten Eckpunkte nicht zu überlesen, zerlege ich den schönen Text nach Maßgabe heutiger Fragestellungen:

- *Zielgruppe*: die seelisch Bedrängten bzw. Menschen, die in Lebensschwierigkeiten, welcher Art auch immer, geraten sind. Übrigens wählte auch Harry Stack Sullivan den Begriff der „Lebensschwierigkeiten“ als Sammelbegriff für das, worauf Psychotherapie mit ihrem Angebot helfend reagieren will.
- *Haltung*: absichtslos⁵⁵ und selbstverständlich da sein, Zeit nehmen und Respekt (anhören, ernst nehmen, nicht als „Fall“ verdinglichen).
- *Therapie*: „Zupacken“, d.h. keine stumpfe Beschwichtigung („billige, trostvolle Worte“), sondern professionelle (i.e. „sach- und fachgerechte“) Hilfe durch psychologische, medizinische, juristische, sozialarbeiterische („fürsorgerliche“), pädagogische und priesterliche Fachkräfte. Wie die Tagebücher von Pehl (1957 und 1960) zeigen, spielte bei ihm am Anfang ein heute eher sozialarbeiterisch anmutendes konkretes Helfen noch eine wichtige Rolle. Ich vermute, dass die Konzentration auf die inneren Prozesse der Klienten ihm zunehmend wichtiger wurde - nicht zuletzt durch die Einbeziehung auch psychologischer Fachkompetenz.

Vergleicht man diese Haltung mit der von anderen damaligen Initiativen im Bereich der Kirche, dann fallen vor allem drei Elemente als besonders auf (die bei Pehl übrigens immer wieder vorkommen):

1. Die Weite des Ansatzes („offen für alle“ - nicht allein für „Lebensmüde“ oder Gläubige oder Paare usw.).
2. Die unbedingte Wertschätzung der Klienten, so wie sie sind und wie sie sich entwickeln, wozu auch gehört, sie nicht, zu was auch immer, „bekehren“ zu wollen.
3. Die Betonung der Unverzichtbarkeit einer hohen fachlichen Kompetenz derer, die helfen wollen.⁵⁶

⁵⁵ Die Bedeutung des „Absichtslosen“ erläutere ich ausführlich im folgenden Kapitel zur theologisch-kirchlichen Positionsbestimmung.

⁵⁶ Diese Forderung ist besonders im kirchlichen Kontext wichtig. So wird z.B. Herman Steinkamp nicht müde, darauf hinzuweisen, dass es in der Kirche oft eine Unterschätzung der Notwendigkeit einer spezifischen fachlichen Qualifikation für Beratungsarbeit gibt. Vgl. z.B. Steinkamp 1999.

Es mag etwas pathetisch klingen, aber ich glaube, dass sich in diesen drei Punkten ein Erbe von Karl Pehl kristallisiert, das an Aktualität nichts verloren hat.

Herausbildung eines therapeutischen Beratungsselbstverständnisses

Am Anfang scheint es noch ziemlich wenig durchdacht gewesen zu sein, wie seelsorglich-pastorale Haltung und fachlich-professionelles therapeutisches Arbeiten auch konzeptionell zusammengebracht werden können. Es finden sich dazu nicht allzu viele schriftlich niedergelegte Reflexionen. Ganz offenbar gab es einen starken, dominierenden Willen zur Integration dieser Ansätze, zu Offenheit, Dialog und Kooperation. Vermutlich war dies die Gegenbewegung zu der jahrzehntelang praktizierten (oder zumindest intendierten) Abschottung katholischer Eigenwelten von der „modernen Welt“. Und offenbar funktionierte die Zusammenarbeit gut. Ich vermute, dass die beiden Bezugsgrößen von den meisten Beteiligten gar nicht als so verschieden erlebt wurden⁵⁷.

Wenn ich im Folgenden eine kurze Rekonstruktionsskizze dieser Entwicklung zeichne, ist sie von Intuitionen geleitet, die sich durch die Beschäftigung mit den Quellen und den Gesprächen mit Zeitzeugen eingestellt haben. Mit anderen Worten: Vielleicht war alles auch ganz anders.

Die Gruppe, die Karl Pehl um sich scharte, war von Anfang an multidisziplinär geprägt. Ein enger Mitarbeiter war von Haus aus Künstler (Heinz Brenner), verschiedene Priesterkollegen (aus dem

⁵⁷ Interessant sind in diesem Zusammenhang einige Bemerkungen in den ganz frühen Texten, wo es gelegentlich heißt „Psychologie allein reicht nicht“ und dann ein „weitergehendes“ Einlassen auf die Nöte der Menschen beschrieben wird (vgl. Pehl 1960). Später verlieren sich diese Hinweise, und ich vermute, dass sie sich angesichts der psychoanalytischen Beschäftigung mit Übertragung und Gegenübertragung zumindest relativiert haben. Dennoch könnte sich hier eine interessante Frage verbergen, die man so formulieren könnte: Wie verhalten sich seelsorgerliches „Mittragen der Last des anderen“ zur therapeutischen Distanz und strikten (zeitlichen, orts- und rollenmäßigen) Gerechtigkeit des Kontaktes?

„Oratorium des Hl. Philipp Neri“) halfen immer mal mit, ein Mitarbeiter, der Anfang der siebziger Jahre dazustieß, besaß eine soziologische Ausbildung, zwei weitere waren Psychologen. Andere frühe Mitarbeiterinnen (z.B. Frau Gospos, Frau Mangold) wuchsen über die „Sozialberatung“ in die psychologische Beratung hinein. Usw.

Wie wurde in dieser „bunten Truppe“ die fachliche Qualität der Beratungsarbeit gewährleistet? Wie verständigte man sich über die Arbeit mit den Klienten? Wie beschrieb man die Problemstellungen der einzelnen Besucher? Gab es eine Abstimmung in den Methoden der Arbeit?

Ich weiß nicht wann genau, aber ich vermute schon sehr früh, wurde das Instrument der Supervision eingeführt. Damit gab es einen gemeinsamen Ort des Sprechens über die Klienten und die Entwicklung einer gemeinsamen Sprache in den jeweiligen Situationsbeschreibungen, Diagnostiken und Therapieideen. Diese Sprache dürfte schon sehr früh die psychoanalytische gewesen sein, da die damaligen Supervisoren selbst Psychoanalytiker waren und einige Mitarbeiter Kontakte zur institutionalisierten Frankfurter Psychoanalyse hatten - etwa über das Sigmund Freud Institut bzw. die Universität (Argelander, Lorentzer usw.). In den achtziger Jahren kamen Mitarbeiterinnen aus einem Projekt von Argelander zur psychoanalytischen Beratung neu in den Notruf (vgl. Argelander 1985).

Karl Pehl selbst (so berichtet Walter Haag) tat sich anfangs wohl etwas schwer, sein Arbeiten in den entsprechenden psychoanalytischen Kategorien zu beschreiben. Der Supervisor sah sehr klar, dass dies sein intuitiv angemessenes Arbeiten eher behinderte und forderte ihn deshalb auf, in der für ihn stimmigen Art weiterzuarbeiten.

In der Gruppe der festen Mitarbeiter/innen, die sich in den siebziger Jahren herauskristallisierte, gab es ein intensives Arbeiten mit der Psychoanalyse - angewandt auf das „volatile“ setting in der Beratungsarbeit. Befördert durch die damalige prominente Stellung der Psychoanalyse in Frankfurt (die ja erst Ende der achtziger Jahre zu

wanken begann), scheint sich ein Bewusstsein entwickelt zu haben, die beste und anspruchvollste therapeutische Richtung zu vertreten. Diese Haltung stabilisierte die Gruppe nach innen, führte aber, so mein Eindruck, zu einer gewissen Verzögerung in der Rezeption des Paradigmenwechsels vom (rivalisierenden) Abgrenzen der verschiedenen Schulen untereinander zum (bescheideneren) Anerkennen der Relativität der eigenen Sichtweise angesichts nie vollkommen beschreibbarer Komplexitäten des Lebens. Damit verbunden ist ja die Einsicht, dass alle Schulen etwas Richtiges erfasst haben - oder besser eine plausible Wirklichkeits(re)konstruktion anbieten können und die Aufgabe immer auch darin besteht, durch Multiperspektivität mehr über den konkreten Klienten lernen zu können - wissend, dass er letztlich in dem, was er wirklich ist, sich und mir ein Geheimnis bleiben wird, vielleicht auch deshalb, weil es dieses „Wirklichsein“ als etwas Fixes so gar nicht gibt.

Pluralität der therapeutischen Ansätze und erfahrungsgeleitete Zusammenarbeit

Auch heute noch ist die psychoanalytische Terminologie zwar die „Hauptsprache“ in der internen Verständigung im Notruf, aber es gibt weder einen Überlegenheitsgestus noch Sektierertum, vielmehr - entsprechend der „pragmatischen“ Wende in den neunziger Jahren - praktische Fragen, die geklärt werden müssen: Wie sieht eine qualifizierte inhaltliche Verständigung aus, wenn die Mitarbeiter/innen von unterschiedlichen therapeutischen Schulen mit je eigenen Sprachspielen geprägt wurden?

Es gab zwar schon einen Mitarbeiter (Rüdiger Kraus), der bereits in den neunziger Jahren eine verhaltenstherapeutische Ausbildung (für die Arbeit mit Gruppen) gewagt hatte, aber er stand alleine gegenüber einem „rein“ analytischen Team, und da er diese Sprache auch beherrschte, passierte interdisziplinär (im Sinne verschiedener

therapeutischer Schulen) nicht viel in der Gruppe. Mit neuen Mitarbeiter/innen sind im Laufe der letzten Jahre nun auch systemisches und körpertherapeutisches Arbeiten kraftvoll im Team vertreten. Diese „Vielsprachigkeit“ erfordert Lösungen für die Verständigung, deren Erreichen für alle Beteiligten ebenso anstrengend wie attraktiv ist.

Ich bin sehr zuversichtlich, dass ein produktives Zusammenarbeiten möglich sein wird, weil eine Perspektivenvielfalt immer einen Gewinn an Erkenntnis bringt (und sei es die erlebte Einsicht in die Vorläufigkeit aller unserer Hypothesenbildungen, aller unserer „Bilder“, die wir uns von den Klienten machen). Aber ich verkenne nicht, dass dies im Einzelfall oft sehr mühsam ist und - wie alle von Übersetzungen abhängige Kommunikation - die Verständigung verlangsamt⁵⁸. Der Weg zu einer solchen Zusammenarbeit und Gemeinsamkeit geht meiner Überzeugung nach über starke Individuen und konstruktiv verarbeitete therapeutische Erfahrungen. Ich möchte diesen Weg kurz skizzieren.

Im Notruf arbeiten Individuen, Menschen mit sehr verschiedenen Herkünften, Lebensgeschichten und Beziehungsstilen. Und das ist gewollt. Ziel des Notrufs ist es, Menschen dabei zu helfen, ihr eigenes Leben zu finden und zu leben. Eine gut entwickelte, eigenständige Persönlichkeit auf Beraterseite ist dafür hilfreicher als eine in Gruppenkonformität geduckte Person.

Ein guter Therapeut zeichnet sich nicht dadurch aus, wie sehr er ein bestimmtes therapeutisches Handwerk schulgenau umsetzt, sondern dadurch, dass man spürt, dass hier jemand in Übereinstimmung mit sich selbst berät, d.h. dass das therapeutische Arbeiten authentisch zu genau dieser Person passt. Die Schule bleibt zwar erkennbar, aber sie ist gewissermaßen überformt oder auch transformiert von

⁵⁸ Im übernächsten Kapitel über die gesellschaftspolitischen Aufgaben des Notrufs berichte ich über die beeindruckende Begegnung mit dem thailändischen Mönch Abbot Nan. Das Gespräch mit ihm wurde von meiner thailändischen Begleiterin aus dem Thai ins Englische übersetzt; meine Fragen hatte ich in Deutsch klar, übersetzte sie ins Englische, sie ihm ins Thai. Dadurch verlief dieses Gespräch über Stunden, war aber vielleicht gerade wegen dieser Übersetzungsarbeit und den zu ihr gehörenden vielen Nachfragen so ertragreich.

der therapeutischen Persönlichkeit des betreffenden Beraters, der betreffenden Beraterin. Dieser Prozess der Entwicklung einer eigenen therapeutischen Persönlichkeit, der von den verarbeiteten Erfahrungen in der Arbeit gespeist wird, führt nun interessanterweise wieder zu einer Annäherung der verschiedenen therapeutischen Richtungen - in Form einer gewissen Ähnlichkeit der Arbeitsweise von reifen Therapeuten, trotz inhaltlich ganz verschiedener Akzentsetzungen. Wolfgang Schmidbauer schreibt in seiner „Liebeserklärung an die Psychoanalyse“: „Durch kontrollierte Beobachtungen haben amerikanische Forscher nachgewiesen, dass sich angehende Therapeuten verschiedener Schulrichtungen in ihrem Verhalten viel deutlicher unterscheiden als erfahrene Praktiker. Das passt zu meinen Beobachtungen an mir und meinen Kollegen. Das Beharren auf einer alleinseligmachenden Theorie und Therapietechnik drückt Unsicherheit aus; es dient der Abwehr von Zweifeln an der eigenen Kompetenz“ (Schmidbauer 1991, 165).

Mieke Crolla, eine erfahrene Supervisorin, die ich Ende der neunziger Jahre in Aachen erleben durfte - sie war eine Familientherapeutin der ersten Stunde in den Niederlanden und hatte noch bei Boszormenyi-Nagy in den USA studiert -, pflegte diese Einsicht auf die Gründer der Schulen zuzuspitzen: Sie seien allesamt Menschen gewesen, die den Mut und die Kreativität gehabt hätten, das genau zu ihnen passende therapeutische Arbeiten zu entwickeln. Bestes Beispiel dafür sei Mara Selvini in Mailand, die man nur einmal erlebt zu haben brauche, um genau das zu wissen. Das Problem beginne immer mit der Gründung von Schulen, in denen die therapeutische Selbstfindung der Nachfolgenden unter Anpassungsdruck an die Gründer und ihren Stil gerate.

Der erfahrungsgeleitete Zuwachs an Offenheit und Verständigungsfähigkeit wird durch die gemeinsame Arbeit im Team einer Beratungsstelle befördert, vorausgesetzt, es gibt eine gute Kommunikation untereinander. Gewissermaßen hinter dem Rücken der Betei-

ligten, die unterschiedlich handeln und sich darüber unterhalten, nimmt die Gemeinsamkeit zu. Diese Gemeinsamkeit drückt sich vor allem in einer ähnlichen Grundhaltung aus, einem *habit of the heart* (Bellah u.a. 1985), wie die schöne englische Formulierung heißt. Diese gemeinsame Grundhaltung wird von Außenstehenden durchwegs schnell erkannt, während sie sich den Beteiligten oft nur schwer erschließt, schon gar nicht unmittelbar.

Als Beteiligter leide auch ich unter diesem „erkenntnistheoretischen“ Vorbehalt, und insofern ist mein folgender Versuch einer Beschreibung wesentlicher Elemente der gemeinsamen therapeutischen Grundhaltung, die man im Notruf findet, vermutlich nicht so passgenau formuliert, wie es ein sympathisierender Beobachter von außen tun könnte. Ich hoffe, dass sie trotzdem so ungefähr das Richtige trifft. Ich glaube übrigens, dass diese therapeutische Grundhaltung nicht allein aus dem fachlichen Austausch entstanden ist, sondern dass ebenso die erwähnten hochherzigen „pastoralen“ Intentionen des Anfangs in diese Haltung einfließen - gewissermaßen als das überindividuelle (oder unterindividuelle) institutionelle Gedächtnis des Notrufs, das auf jeden einwirkt, der hier arbeitet.

Das Gemeinsame in individueller Pluralität - Versuch einer Skizze der gemeinsamen therapeutischen Grundhaltung

Aufmerksamkeit. Wer in unsere Beratungsstelle kommt, z.B. vorsichtig und zögerlich in die Offene Sprechstunde, der findet eine wache Aufmerksamkeit für sich und sein Anliegen. Nichts ist unwichtig oder „nicht so wichtig“, dem Berater wird nicht „Zeit weggenommen“, wir sind für den, der kommt, ganz da und im ersten Kontakt besonders aufmerksam darauf, dass Vertrauen entstehen und etwaige Ambivalenzen besprochen werden können. Die Menschen müssen zwar zu uns kommen. Aber wenn sie da sind, gehen wir auf sie zu.

Interesse. Ich glaube, wir sind Leute, die die Lebensgeschichten von anderen höchst spannend finden und immer wieder neugierig sind, was das für ein Leben ist, das sich da vor uns entfaltet, und was das für ein Mensch ist, der uns seine inneren Dramen mitzuteilen beginnt. Dieses Interesse ist, wenn auch der Klient es spürt, ein wichtiges Element des „Arbeitsbündnisses“, der Verständigung über ein gemeinsames Arbeitsvorhaben, mit unterschiedlichen Rollen. Diagnostische Blitzeinordnungen wie überhaupt diagnostische Beschreibungen sind gefährliche Gegner dieses Interesses, auch wenn sie an einem bestimmten Punkt notwendig sind. Es gilt, sich immer wieder von der Diagnose zu befreien (ohne sie zu vergessen) und die Begegnung mit diesem konkreten Menschen zu suchen. Rudolf Lachauer beschreibt sein „zentrales Anliegen“ genau in diese Richtung: „Zurück zum Erleben des Patienten statt Orientierung an Theorie oder Diagnose“ (Lachauer 2004, 11).

Beziehungsorientierung. Wir alle arbeiten, wenn auch auf z.T. unterschiedliche Weise mit der Beziehung, die zwischen Berater/in und Klient/in entsteht. In der psychotherapeutischen Wirkungsfor schung wird diese übrigens immer wieder als durchgängig nachweisbarer und wichtigster Faktor eines positiven Therapieverlaufs beschrieben. So etwa in der Übersichtsstudie von Irvin Yalom: „Die besten verfügbaren Forschungsergebnisse bestätigen mit großer Mehrheit den Schluss, dass eine erfolgreiche Therapie durch eine Beziehung zwischen Therapeut und Patient zustande kommt, deren Kennzeichen Vertrauen, Wärme, einfühlsames Verstehen und Akzeptanz sind. Außerdem steht schon lange fest, dass die Qualität der Beziehung unabhängig von der Richtung ist, der der einzelne Therapeut anhängt. Erfahrene und tüchtiger Kliniker verschiedener Richtungen (Freudianer, nondirektive, Gestalt-, transaktionsanalytische, Encounter- und Psychodrama-Therapeuten) sind einander ähnlich (und unterscheiden sich von unerfahrenen Therapeuten ihrer eigenen Richtung) in Bezug auf ihre Auffassung von der idealen therapeu-

tischen Beziehung sowie in Bezug auf die Art der Beziehung, die sie selbst zu ihren Patienten herstellen. Man hat auch nachgewiesen, dass die Wärme und Kohäsion der Beziehung bei den stärker mechanistischen, behavioristischen oder systemorientierten Formen der Psychotherapie nicht weniger wichtig ist“ (Yalom 1995, 67f)⁵⁹.

Unterschiede gibt es allerdings innerhalb unseres Teams in der Beschreibung und Bewertung des Verhältnisses von Faktoren aus der gegenwärtigen Beziehung zwischen Berater/in und Klient zu Faktoren aus vergangenen Beziehungserfahrungen, die in der aktuellen Beziehung z.T. wiederholt werden.

Miterleben und Verstehen. Terje Neraal hat die komplexe Thematik des Arbeitens mit der Gegenübertragung bzw. mit Problemtransference und Metaposition in einer Supervisionssitzung einmal in die einfache Formulierung gepackt, dass es in der Therapie immer irgendwie darum gehe, sich zunächst in die Welt des Klienten verwickeln zu lassen, um spüren zu können, wie es ihm wirklich geht, und es dann darauf ankomme, sich wieder zu entwickeln, um einen Standpunkt zu gewinnen, von dem her man die Entwicklung des Klienten gut begleiten könne. Dahinter steht als Haltung die Bereitschaft, das eigene emotionale Erleben für das Verstehen der Situation des Klienten zur Verfügung zu stellen und zugleich der Wille, diese „Verwicklung“ verstehend zu überwinden und zu nutzen.

Anerkennung, Wertschätzung und Respekt. Damit ist zum einen die strikte Anerkennung der Eigenverantwortlichkeit des Klienten für sein Leben gemeint, zum anderen aber auch die explizite Anerkennung dessen, was er (oder sie) für Kräfte, Stärken und Potentiale besitzt. Dazu gehört oft eine qualifizierte Vermittlung von Wertschätzung, die von Herzen kommt - und nicht, wie manchmal empfohlen, eine Technik ist.

Die Klienten leiden oft darunter, nie die (psychischen) Räume

⁵⁹ In der Übersetzung habe ich der besseren Lesbarkeit wegen die Wendung „der gleichen Richtung“ ersetzt durch „ihrer eigenen Richtung“.

zur Verfügung gehabt zu haben, darüber nachdenken zu „dürfen“, was sie selbst wirklich wollen. Häufig geht es nicht so gut aus wie in der folgenden kleinen Episode:

„Der eineinhalbjährige Thomas hatte durch Zerren an der Tischdecke bewirkt, dass ein Buch vom Tisch auf den Boden fiel. Die Mutter beobachtete es und forderte den Sohn wiederholt auf, das Buch aufzuheben. Thomas blieb bei einem sturen 'Nein!'. Die Mutter gab auf und entfernte sich. Thomas blieb eine Weile trotzig und wie erstarrt vor dem Buch stehen, hob es dann auf mit den Worten: 'Ich will es!'. Erst als er also das Gefühl, sich unterwerfen zu sollen, losgeworden war, konnte er eine Entscheidung treffen, die er als seine eigene erlebte“ (Neraal 2001, 51).

Ein Klient, dem ich die Geschichte erzählte, sagte, dass normalerweise die Mutter nicht weggehen, sondern immer härter drängen würde. Und ganz sicher geht sie nicht weg, wenn sie als verinnerlichte Instanz diese Anweisungen gibt. Der lange Weg zur Klarheit über das, was wirklich „ich selbst will“, braucht eine Atmosphäre der Anerkennung, der Wertschätzung und des Respekts, die einen Raum schafft, in dem nur das gilt, was „ich will“.

Nicht nur die Motivationsforschung, sondern auch die Alltagserfahrung bekräftigt die einfache Tatsache, dass die Erfahrung von Anerkennung und Wertschätzung unglaubliche Kräfte freisetzt. Gerade die oft sehr selbstkritischen Klienten tun sich schwer, die immer auch vorhandenen „gelungenen“ Seiten ihres Lebens wirklich zu sehen und zu integrieren.

Eine Haltung von Anerkennung, Wertschätzung und Respekt ist zudem ein wichtiges Korrektiv gegen die Gefahr, das Verstehen zur Dominanz zu nutzen. Tzvetan Todorov hat in einem ganz anderen Zusammenhang, der spanischen Eroberung von Mittelamerika, in beeindruckender Weise herausgearbeitet, wie sehr „Verstehen“ Macht bedeutet und immer zur Unterwerfung des anderen genutzt werden kann (Todorov 1985). Diese Unterwerfung(sabsicht) kann sich in

der Beratungsarbeit z.B. im Stil diagnostischer Zuschreibungen offenbaren oder in der Verdinglichung von Klienten zu Fällen, sie kann sich aber auch im persönlichen Kontakt selbst niederschlagen, wenn man die genannten Korrekturen zu wenig beherzigt.

Übrigens: Das in den Kapiteln 2 und 3 öfters zitierte und im folgenden Kapitel näher diskutierte Programmwort des Notrufs von der „Absichtslosigkeit“ in der Begegnung mit den Klienten ist gewissermaßen die Prämisse, um die hier beschriebene Haltung einnehmen zu können.

Kreativität und Engagement. Die Bereitschaft, in besonderen Situationen auch besondere Lösungen zu entwickeln und für Klienten, die sehr labil sind, auch einmal Sondertermine zu vereinbaren oder während der eigenen z.B. urlaubsbedingten Abwesenheit Vorsorge für sie bei Kolleg/innen zu schaffen, ist groß. Es herrscht ein Klima solchen Engagements in unserer Beratungsstelle, das man schnell spürt, wenn man Kontakt aufgenommen hat. Und die Offene Sprechstunde ist, wie es schon der Beratungsdienst Hauptwache war, eine Schule der Einübung des Umgangs mit Überraschungen, der kreativen Improvisation und Beweglichkeit für die Beraterinnen und Berater.

Conclusio: Professionalität und menschliche Nähe. Wenn ich versuche, die genannten Aspekte zusammenzufassen, fällt mir die Formulierung „Professionalität und menschliche Nähe“ ein. Die Verbindung dieser beiden Elemente - gute und gepflegte Fachlichkeit und die Bereitschaft, sich auf die Menschen, die uns aufsuchen, offen und authentisch einzulassen - dürfte charakteristisch für den Notruf sein. Übrigens nicht allein für den Notruf: Als vor einigen Jahren eine Projektgruppe zur Findung eines neuen Namens für das Haus der Volksarbeit eingesetzt worden war⁶⁰, wurde in der inhaltlichen Arbeit deutlich, dass die Formel „Professionalität und menschliche Nähe“ auch die Arbeit des Haus der Volksarbeit insgesamt kennzeichnen könnte.

⁶⁰ Wie man in und auf diesem Buch sieht, konnte dieser Auftrag nicht erfüllt werden.

2. Woher kommt und was meint „Krisen- und Lebensberatung“?

Nach der Skizze der therapeutisch-inhaltlichen Entwicklungen und der gemeinsamen Grundhaltung im Team des Notrufs, möchte ich nun die Frage nach der Genese der Bezeichnung für unsere Beratungstätigkeit aufgreifen.

Von „Beratung im Sprechzimmer“ zur „Krisen- und Lebensberatung“

Was ich unter „Beratung“ verstehe, habe ich in der Einleitung im Anschluss an die Definition des „Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung“ benannt. Dass Beratung als eine Art Plattform verschiedener psychologischer Verfahren verstanden werden kann, darunter auch, wo möglich, psychologische Psychotherapie, war in den Anfängen des Notrufs wohl eher nicht das Selbstverständnis, wenngleich die faktische Zusammensetzung des Teams vermutlich wie eine Illustration dieser Definition ausgesehen haben dürfte.

Alles begann zunächst experimentierend und Neuland erschließend. Wie beschrieben sollte die Beratung von Anfang an offen für alle sein, d.h. offen

- für alle Menschen, gleich welchen Geschlechts, welcher Religion, Weltanschauung, ethnischer Zugehörigkeit usw., sowie offen
- für alle Anliegen, die Menschen seelisch bedrängen.

Darum hieß das Angebot anfangs einfach „Beratung“ („Beratungsdienst Hauptwache“, „Beratung im Sprechzimmer“ im Haus der Volksarbeit).

Laut Auskunft von Rüdiger Kraus, der sich in diesem Ringen um die richtigen Begriffe sehr engagierte, wurde in der Mitte der achtziger Jahre das Begriffspaar Krisen- und Lebensberatung zur Kenn-

zeichnung der Beratung im Notruf und im Beratungsdienst Hauptwache eingeführt. Das hatte den Vorteil, dass man einen eigenen Platz in den sich institutionell ausprägenden Angeboten definieren konnte, beispielsweise im Haus der Volkarbeit: Ehe- und Sexualberatung, Erziehungsberatung und eben Krisen- und Lebensberatung. Damit gerät zwar etwas aus dem Blick, was der Notruf auch einmal war und was die Offene Sprechstunde zum Teil wieder ist: ein Zugang zu allen Beratungsangeboten des Haus der Volkarbeit, denen des Notrufs selbst wie auch der Ehe- und Sexualberatung und der Erziehungsberatung. Andererseits stellt das Begriffspaar Krisen- und Lebensberatung insgesamt eine sehr gute Lösung dar - es schafft das Unmögliche: Aufrechterhaltung des alten Anspruchs, nämlich offen für alle zu sein, wie auch eine Spezifizierung oder besser Akzentuierung auf das, was die Arbeit im Notruf wesentlich prägt.

Was genau diese Spezifizierung bzw. Akzentuierung bedeutet, möchte ich kurz erläutern.

Über das, was *Krisen* ausmacht, ist viel nachgedacht und geschrieben worden⁶¹. Ich möchte mich hier mit einer sehr einfachen Definition zufrieden geben: Menschen fühlen sich dann in einer Krise, wenn sie für die Anforderungen, denen sie sich ausgesetzt sehen, keine geeigneten Bewältigungsmöglichkeiten zu besitzen glauben. Bei solchen Krisen kann es sich um Reaktionen auf die klassischen Lebensübergänge handeln (Adoleszenz, Geburt von Kindern, midlife-Krisen, Ende des Berufslebens usw.), aber ebenso um unerwartet und oftmals plötzlich eintretende Veränderungen (Verlust der Arbeit, Erschöpfung, Krankheit, Trennung, Tod des Partners, Umzug, berufliche Zwänge usw.). Krisen können auch entstehen, weil sich in der Selbstwahrnehmung so viele Ungereimtheiten an-

⁶⁰ Vgl. dazu z.B. die klassische Definition von Caplan 1964 und die Einführung von Kast 2000. Ein wichtiges aktuelles Thema, das ich an dieser Stelle leider nicht weiter verfolgen kann, ist das des Zusammenspiels von Krisenberatung mit verschiedenen unter dem Stichwort der „Krisenintervention“ entstandenen neueren Initiativen (wie etwa der Notfallseelsorge).

gehäuft haben, dass der Punkt erreicht ist, an dem eine neue Ordnung geschaffen werden muss. Krisen sind Bruchstellen im bisher funktionierenden Fühlen und Verhalten, die zu einer existentiellen Verunsicherung geführt haben. Beratung/Psychotherapie soll helfen, mit dieser Verunsicherung zurechtzukommen - d.h. entweder um Kraft zu finden, die alte Stabilität wieder herzustellen oder um Kraft zu finden, etwas Neues zu wagen.

Wegen der gelegentlichen Plötzlichkeit des Eintretens von Krisen braucht Krisenberatung einige spezifische Ausstattungsmerkmale, die im Notruf von Anfang gegeben waren: Sofortige Erreichbarkeit, keine bürokratischen Hürden, Kenntnisse auf Beraterseite über das, was Menschen in solchen Krisensituationen hilft (so steht hier die Stabilisierung in aller Regel vor der analysierenden Problembewältigung).

Im Unterschied zur „Notfallseelsorge“ gehen die Mitarbeiter/innen der Krisenberatung nicht an die Unfallorte, aber Menschen, die nach einem Unfall eine Begleitung und Beratung suchen, sind bei ihr gut aufgehoben.

Die *Lebensberatung* ist da für alle Menschen, die etwas in ihrem Leben klären, in Ordnung bringen, neu justieren wollen, oder die sich in einer Art „revision du vie“ mit sich selbst konfrontieren möchten. Dabei geht es wesentlich um die psychische Seite der aufgetauchten Anliegen, d.h. es kann durchaus sinnvoll sein, dass jemand, der überschuldet ist, unsere Hilfe aufsucht, um zu verstehen, wie ihm das passieren konnte und was er tun kann, um ähnliche Prozesse in der Zukunft zu vermeiden. Aber was das konkrete Umgehen mit der Verschuldung angeht, welche juristischen Möglichkeiten offenstehen usw., dafür ist dann z.B. die Schuldnerberatung da.

In einem gewissen Sinne ist eine solche Beratung Psychotherapie, in einem anderen Sinne ist Psychotherapie nur ein Teil solcher Beratung - je nachdem wie man Psychotherapie versteht. Während etwa manche Therapeuten alle existentiell wichtigen Fragen der

Menschen als relevante Fragen in der Psychotherapie ansehen, nimmt z.B. Stavros Mentzos eine Trennung von pathologischen und Existenzängsten vor und grenzt letztere aus dem Aufgabengebiet der Psychotherapie aus⁶². In der Lebensberatung haben selbstverständlich beide ihren Ort.

Und je mehr die Psychotherapie von der Ökonomisierung eingeholt wird, je mehr sie nur noch symptomorientiert arbeiten kann (jedenfalls was die Refinanzierung durch die Krankenkassen angeht), desto wichtiger wird die Bewahrung der gründlichen, umfassenden Auseinandersetzung mit dem eigenen Leben in der psychologischen Lebensberatung in kirchlicher Trägerschaft.

Leider muss man feststellen, dass das Wort „Lebensberatung“ inzwischen einem gewissen Zerstörungsprozess ausgesetzt ist - jedenfalls vom Standpunkt psychologischer Lebensberatung aus gesehen. Einerseits gibt es hier und da „Allgemeine Lebensberatungen“, die im wesentlichen Clearing-Stellen sind, die nicht selbst längere Beratungsprozesse anbieten. Und, problematischer noch, unsägliche Hellseher und Wahrsager, die etwa in den entsprechenden Fernsehkanälen auftreten, nennen sich oftmals „Lebensberater“. Der Begriff ist nicht geschützt - und so findet er sich schließlich auch auf so manchem Praxisschild freier Berater/innen, die einen seriösen psychotherapeutischen Ausbildungsnachweis schuldig bleiben. Aber noch, finde ich, ist das Wort zu gut und im Grunde auch zu treffgenau, als dass wir es wegen dieses (vom Standpunkt psychologischer Lebensberatung aus gesehenen) Missbrauchs aufgeben sollten. Jedenfalls ist uns noch kein besseres eingefallen...

Krisen- und Lebensberatung stehen so zueinander, dass aus Krisenberatungen oft Lebensberatungen werden, und zwar immer dann, wenn über die akute Krise und ihre Bewältigung hinaus wich-

⁶² Mentzos 1984, 37.

⁶³ Zum Thema einer Verknüpfung von psychologischer Lebensberatung und „Existentieller Psychotherapie“ vgl. Rottländer 2004.

tige Lebensthemen zum Gegenstand der Beratung werden. Oder wenn die Krise zum Anlass genommen wird, sich einigen Themen des eigenen Lebens bewusst stellen zu wollen. Das muss man aber nicht. Genauso kann es sinnvoll sein, eine Krise zu bewältigen und es damit bewendet sein zu lassen, was die Beratung angeht. Ebenso suchen manche Menschen unmittelbar eine Lebensberatung auf, ohne in eine heftige akute Krise gerutscht zu sein. Sie sind an einen Punkt gekommen, an dem sie mit externer Hilfe etwas in ihrem Leben korrigieren oder verbessern oder ordnen wollen.

Exkurs: Verhältnisbestimmung zur krankenkassenfinanzierten Psychotherapie

Nach der mit der Verabschiedung des Psychotherapeutengesetzes gegebenen flächendeckenden Versorgung der Bevölkerung mit krankenkassenfinanzierter Psychotherapie (jedenfalls der Idee nach), wird gelegentlich die Frage gestellt, ob die Lebensberatung nicht durch diese Form der Psychotherapie abgelöst werden könnte. In der Theorie liegt der Gedanke nahe, aber jeder Praktiker weiß, dass die Realität sehr anders aussieht. In einem kleinen Exkurs möchte ich deshalb der Frage nachgehen, ob in der Lebensberatung nicht oft Menschen beraten werden, die genauso gut eine krankenkassenfinanzierte Psychotherapie machen könnten.

Dass man diese Frage klar verneinen muss, hängt mit folgenden Aspekten zusammen:

- Viele unserer Klienten wollen nicht als „krank“ gelten, was eo ipso mit einer krankenkassenfinanzierten Maßnahme verbunden ist. Sie haben Probleme, sie brauchen Hilfe, aber psychisch krank fühlen sie sich nicht. Wir versuchen dann, einen Eindruck zu gewinnen, ob wir ihnen helfen können. Ist das der Fall, können sie bei uns in einen Beratungsprozess einsteigen. Wenn wir den Eindruck haben, dass eine Psychotherapie bei einem niederge-

lassenen Therapeuten besser wäre, machen wir das zum Thema. Wenn ein Psychiater oder eine psychiatrische Klinik notwendig ist, z.B. im Fall einer akuten Psychose, dann versuchen wir, den betreffenden Klienten in diese Richtung zu motivieren.

- Manche Klienten haben eine Psychotherapie hinter sich, bekommen von der Krankenkasse (noch) keine neue genehmigt, brauchen aber dringend Hilfe.
- Wieder andere haben Angst, dass die „offizielle“ Aufnahme einer Psychotherapie ihnen im weiteren Verlauf ihres Lebens Schwierigkeiten bereiten könnte - etwa wenn es um Erwerbsunfähigkeit geht.
- Viele Klienten haben sich um einen Therapieplatz bemüht, sind aber überall nur auf lange Wartelisten gestoßen, brauchen jedoch jetzt Hilfe. Manche psychotherapeutische Einrichtungen schicken aus diesem Grunde bestimmte akut hilfsbedürftige Klienten zu uns!
- Manche Menschen suchen bewusst eine kirchliche Einrichtung auf, weil sie dem „freien Psychomarkt“ nicht trauen oder schlechte Erfahrungen gemacht haben, der Kirche aber einen Vertrauensvorschluss zu geben bereit sind, der Gold für eine therapeutisch erfolgreiche Arbeit mit ihnen sein kann.
- Manche haben keine Krankenversicherung, brauchen aber Hilfe. Oftmals gerade sie.

Kurz und gut: Wenn man näher hinschaut, löst sich der spontan so nahe liegende Verdacht, die Menschen, welche die Krisen- und Lebensberatung aufsuchen, könnten doch auch zu niedergelassenen Psychotherapeuten gehen, in Luft auf. Die Überschneidungen sind aus den genannten Gründen sehr gering - auch wenn die Beratungsprozesse ihren Inhalten nach oft den Charakter einer Psychotherapie haben können und wir durchwegs die entsprechenden Qualifikationen besitzen.

3. Zwischenruf zum Thema Wirkungs- und Erfolgserfassung

In den vorhergehenden Abschnitten habe ich die Geschichte des Beratungsverständnisses im Notruf, die therapeutische Haltung der Mitarbeiter/innen und das skizziert, was wir mit Krisen- und Lebensberatung meinen. Abrunden möchte ich dieses Kapitel mit einem „Zwischenruf“ zu dem, was bei der Beratung „herauskommt“, oder genauer: zu der Frage, wie man sich dieser Ergebnisse angemessen versichern kann - und wie eher nicht.

Konjunktur des Wirkungsthemas

Das Thema der Wirkungen und damit dessen, was als Erfolg therapeutischen Arbeitens anzusehen ist, wurde insbesondere in den letzten 10 - 20 Jahren immer wichtiger, nicht allein auf dem Gebiet der Psychotherapie⁶⁴. Diese Wirkungsforschung hat sehr interessante und wichtige Beiträge geliefert, aber auch gezeigt, wie komplex und standpunktabhängig dieses Thema ist. Inzwischen wird sogar versucht, unter Berücksichtigung von Wirkungsanalysen Verfahrensvorgaben für die Behandlung bestimmter psychischer Störungen zu entwickeln. Auch im Bereich der Beratungsstellen fragen die Geldgeber zunehmend danach, was denn bei alledem „wirklich herauskommt“, oft mit dem Hintergedanken, dass das Ergebnis vielleicht etwas mager und damit Grundlage für Etat-Kürzungen sein könnte. Entsprechend rüsten die Träger mit Zahlen und Statistiken auf, um Effizienz und Erfolge nachzuweisen. Schließlich wächst ein konkurrierendes Vergleichen der Beratungsstellen miteinander: Wer schafft die meisten Klienten bei vergleichbarem Personaleinsatz? Wer hat die höchste Zufriedenheitsquote? Wer kann seine absolute

⁶⁴ In meinem vorherigen Arbeitsfeld, der Entwicklungszusammenarbeit, gab es in den neunziger Jahren eine intensive Diskussion zu dem Thema. Vgl. z.B. Dolzer u.a. 1998.

oder zumindest relative Unverzichtbarkeit am besten nach- und aufweisen? Usw. Kurzum, die Erkenntnisinteressen der Forscher und die finanzorientierten Interessen aller Beteiligten sind hoffnungslos ineinander verweben.

Auch der Notruf verfolgt Projekte der Wirkungserfassung: Wir haben eine Befragung der Besucher/innen der Offenen Sprechstunde durchgeführt, es wurde eine qualitative Studie zu Motivation und Zufriedenheit unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen angefertigt, wir planen zur Zeit die Befragung von Klienten, die einen längeren Beratungsprozess bei uns wahrgenommen haben, mit einem ausführlichen Fragebogen, wir führen in allen Arbeitsbereichen (anonymisierte) Statistiken usw. Das tun wir nicht nur, weil es „heute so sein muss“, sondern auch, weil wir darüber Erkenntnisse zur Verbesserung der Arbeit und Dritten zeigbare Nachweise unserer Arbeit erhalten können.

Dieses Vorgehen scheint heute selbstverständlich geworden zu sein. Ohne Frage kann man daraus wertvolle Hinweise über die Zufriedenheit der Klienten erhalten (wobei die bei allen diesen Befragungen stets in etwa gleich hohe Quote an Zufriedenheit die Aussagekraft andererseits auch wieder relativiert). Und man kann wichtige Hinweise für die Verbesserung des Angebotes der Beratungsstelle erhalten (Räumlichkeiten, Terminvergabe, Wartelisten, Kompetenzerweiterungswünsche usw.). Nicht beantwortet wird damit die Frage, was die Beratung im Leben der betreffenden Klienten dauerhaft verändert hat und welche Folgen diese Veränderung hervorgebracht hat. Eine Beratung ist ja, auch wenn sie über ein Jahr dauert, nur ein Element innerhalb der vieltausendfältigen Auseinandersetzungen zwischen dem betreffenden Klienten und seiner Umwelt. Die sog. Chaostheorie ist von der Einsicht geprägt, dass „Interventionen“ in komplexe Systeme, wie der Mensch eines ist, grundsätzlich nicht vorhersagbar sind, was die Wirkung angeht. Wie müsste man eigentlich forschen, wenn man über die ad hoc-Aus-

künfte der Betroffenen hinaus etwas über die tatsächlich eingetretenen Wirkungen erfahren wollte?

Eine offene ex-post-Wirkungsanalyse⁶⁵

Einen interessanten Versuch in diese Richtung hat Robert Akeret unternommen, dessen Buch „Eine Couch auf Reisen“ ich bereits an anderer Stelle zitiert habe. Akeret gehört zur Gruppe der Neo-Freudianer, bezeichnet seine therapeutische Arbeit als „Psychoanalyse“, hat sich aber nicht an eines der betreffenden Institute gebunden. Im Alter von 65 Jahren, um das Jahr 1993 herum, entwickelte er einen Plan: Er besuchte Patientinnen und Patienten, die er vor 25 bis 35 Jahren in Therapie gehabt hatte, um von ihnen im Rückblick etwas über die Wirkungen der damaligen Therapie zu erfahren. Er schildert in dem Buch fünf eindrückliche, z.T. ein wenig bizarr anmutende Fälle im Stil eines Romans⁶⁶ - zum einen, indem er von der damaligen Therapie berichtet, zum anderen, indem er das aktuelle Treffen wiedergibt. Endlich wollte er wenigstens bei diesen fünf Patienten erfahren, was Psychotherapeuten immer vorenthalten bleibt: „wie die Geschichte ausgeht“.

Seine Ausgangsfrage beschreibt er so: „War das Leben (der Klienten) angenehmer, erfüllter als es gewesen wäre, wenn wir uns nicht getroffen hätten?“ (Akeret 1996, 231). Oder, für die Klienten formuliert: „Ist dies das Leben, das ich wollte? Ist dies das Leben, das ich vermeiden wollte?“ (Akeret, 11). Sich diese Fragen zu vergegenwärtigen ist sehr wichtig, denn sie implizieren eine Zielbestimmung. Wirkungsüberprüfungen sind immer Überprüfungen von gesetzten Zielen. Und es macht einen riesigen Unterschied, ob die

⁶⁵ Der Begriff stammt aus der Wirkungsforschung im Kontext der Entwicklungszusammenarbeit (vgl. Dolzer u.a. 1998, 150ff), er scheint mir aber auch das zu treffen, was die Intention der folgenden Überlegungen ist.

⁶⁶ Diese Besonderheit der Klienten macht das Buch zwar spannend, verstellt m.E. aber andererseits leicht den Blick für die „Normalität“ dessen, was er als Ertrag zur Wirkungsforschung beisteuern möchte.

Zielsetzung lautet: „Hauptsache zufrieden, und sei es ein noch so dumpfes und eindimensionales Leben“, oder aber, ob das Ziel beispielsweise ein Leben „in existentieller Bewusstheit und Selbstbestimmung“ ist. Ebenso macht es einen wichtigen Unterschied, ob das Ziel Symptombeseitigung oder erfülltes Leben heißt. Akeret ordnet die Therapie klar als ein Instrument zur Förderung eines erfüllten Lebens in existentieller Bewusstheit ein (und ähnlich würde ich das Ziel für die längeren Beratungsprozesse im Notruf bestimmen).

Wenn man so fragt, ist die Antwort in Form einer Wirkungsüberprüfung aber schwierig. Glücklicherweise erliegt Akeret nicht der Versuchung, frisierte Erfolgsstories zu schreiben, sondern er begibt sich auf die aufrichtige Suche nach den Spuren und Folgen der Therapie im Leben der fünf ausgewählten Klienten. Recht leicht zu beantworten ist das „Dass“: Von allen wird die Therapie als eine wichtige Erfahrung beschrieben. Schwierig wird es beim „Was“ und beim „Wie“. Es fließen so viele verschiedene Faktoren in diese Leben ein, dass es nur schwer möglich ist, den exakten Einfluss der Therapie zu bestimmen. Gänzlich kompliziert sind die Bewertungen, also die Beantwortung der Ausgangsfrage, ob die Therapien zu einem „angenehmeren, erfüllteren“ Leben der Klienten geführt haben. Bei einem Klienten scheint es ziemlich klar so gewesen zu sein - und bescheiden, wie er ist, führt Akeret dies darauf zurück, dass er mit diesem Fall in Supervision bei Erich Fromm war. Bei zwei anderen scheint der Einfluss im großen und ganzen in die gewünschte Richtung gegangen zu sein, aber es bleiben Zweifel. Und bei zweien wurden zwar heftige Krisen überwunden, aber das Leben der beiden wirkt nicht glücklich oder stimmig.

Das Thema der Unvergleichbarkeit jedes einzelnen Lebens

Vehement tritt Akeret für die Auffassung ein, dass eine Wirkungsanalyse, die seine Ausgangsfrage teilt, nur jeweils im Einzelfall durchgeführt werden kann, weil die Unvergleichbarkeit verschiedener Leben notwendig zu falschen Ergebnissen führe, wenn man zu vergleichen anfangen. „Ich glaube nicht, dass irgendein Versuch, der das Ergebnis von Person A, die in Therapie ist, mit dem von Person B, die nicht in Therapie ist, mit dem von Person C, die in einer 'Placebo'-Therapie ist, vergleicht, irgendwelche Daten hervorbringen kann, die für mich bedeutungsvoll wären. Und zwar deshalb, weil mir immer ihre Unterschiede auffallen würden, egal, wie ähnlich sich die Personen A, B und C hinsichtlich ihrer von ihnen dargestellten Probleme und Persönlichkeiten sind - die Unterschiede, die sie einzigartig machen; die Unterschiede, die ihnen ihr Leben lang erhalten bleiben.“

Mit wem wollte ich Naomi (*eine junge Frau, die für sich die Identität einer Flamenco-Tänzerin angenommen hatte, dargestellt in Akeret 1996, 13-54; P.R.*) vergleichen? Mit einer anderen Frau, die ihre krankhaft niedrige Selbstachtung bewältigt, indem sie eine andere Identität annimmt? Wäre die Identität egal, oder müsste es die einer Flamenco-Tänzerin sein? Und wenn ja, müsste es eine Flamenco-Tänzerin sein, die vor ihrem Missbrauch in der Kindheit durch eine sich selbst hassende Mutter flüchtet? Würden weniger Ähnlichkeiten als diese nicht das verfehlen, was absolut wesentlich an Naomi ist? Würde weniger ihre einzigartige Fähigkeit zur Bewältigung und Veränderung erklären können?“ (Akeret, 232f).

Ich höre aus dieser Argumentation übrigens eine Haltung heraus, wie sie auch bei Karl Pehl zu finden ist, wenn er immer wieder davor warnt, in Fällen zu denken und Wert darauf legt, die Einzigartigkeit jedes Menschen, der die Beratung aufsucht, zu würdigen.

Das Thema der Multikausalität bzw. Komplexität

Aber auch in diesem („qualitativen“) Ansatz der offenen ex-post-Analyse von Einzelfällen stellt sich ein methodisches Problem, das der große zeitliche Abstand sehr deutlich macht, das sich aber ebenso unmittelbar nach der Beendigung eines Therapieprozesses stellt, nur eben weniger offensichtlich: Die Vielfalt der Einflussfaktoren. „Es gibt keine Kontrollgruppen, mit denen diese Gefühle verglichen werden könnten, ich kann nicht mit Sicherheit sagen, dass sich irgendeines oder alle drei⁶⁷ Individuen nicht auch einfach mit der Zeit besser gefühlt hätten, wenn, wie man früher so treffend sagte, die Pechsträhne 'überwunden' gewesen wäre. Ich kann nur von der entscheidenden Antwort ausgehen, die diese Patienten und ich gemeinsam haben: Die Therapie war irgendwie dafür verantwortlich, dass sie sich insgesamt so viel besser fühlten“ (Akeret, 234).

Ich denke dabei an einen eigenen Klienten, bei dem medizinisch unerklärliche Schwindelgefühle auftraten. Diese Symptome waren der Anlass, das eigene Leben einer gründlichen Betrachtung und Neuinterpretation einiger Ereignisse zu unterziehen. Am Ende des längeren Beratungsprozesses stand eine deutlich spürbare größere innere Gelassenheit. Das Symptom war irgendwann im Laufe dieses Prozesses unmerklich, gewissermaßen nebenbei verschwunden - während wir uns mit ganz anderen Fragen beschäftigten. In einer Nachbefragung hätte er sicherlich durchwegs positive Einschätzungen formuliert. Was aber wird er in zwanzig Jahren sagen? Wird er stabil geblieben sein? Und während unserer Arbeit: welchen Einfluss hatten der gleichzeitig laufende Paarberatungsprozess mit seiner Frau und die beruflich erfolgreiche Entwicklung? Welche anderen Einflussfaktoren gab es noch? Wir haben uns menschlich prima verstanden, und es gab etwas, was er lebte, das ich mich in meinem

⁶⁷ Gemeint sind hier die drei dem Eindruck nach „erfolgreich“ behandelten Klienten.

Leben nicht getraut habe zu verwirklichen, aber gerne mehr getraut hätte: Hat er diese Bewunderung gespürt, und war sie am Ende wichtiger als vieles andere? Waren es wirklich meine Fragen und Deutungsangebote, die ihm geholfen haben, sein Leben neu und anders anzunehmen - wie wir beide glaubten? Was wäre passiert, wenn er eine kognitive Verhaltenstherapie gemacht hätte?

Die „Subversivität“ des Veränderungsprozesses

Es ist gerade schon angeklungen: Was warum wann in einem Beratungsprozess die Veränderung vorbereitet und sie schließlich hervorbringt, bleibt oft ziemlich unklar. Irvin Yalom, der sein ganzes Forscherleben lang immer wieder den Fragen der Wirkungserfassung nachgegangen ist, kommt in diesem Punkt zu einer recht lakonischen Bilanz: „Im großen und ganzen verändern sich die Patienten in der Therapie nicht als Ergebnis eines bewussten Willensaktes. Was den Therapeuten so häufig in Erstaunen versetzt (und den Forscher verrückt macht), ist die Tatsache, dass die Veränderung auf einer untergründigen Ebene stattfindet, außerhalb jeder Kenntnis sowohl des Therapeuten als auch des Patienten“ (Yalom 1980, 354).

Diese Einsicht entspricht bei näherer Hinsicht der Alltagserfahrung eines jeden therapeutisch Tätigen - vorausgesetzt, er hat Therapie nicht auf die Umsetzung eines Punkt-für-Punkt-Planes reduziert. Insbesondere in Bilanzsitzungen am Ende eines längeren Beratungsprozesses macht man immer wieder die Erfahrung, dass für die Klienten andere Dinge eine „Schlüsselbedeutung“ hatten, als es in der Sicht des Therapeuten der Fall war. Und, wichtiger noch, beide Beschreibungen bleiben in der Regel hinter dem zurück, was als Veränderung spürbar, aber zu diesem Zeitpunkt oft nur schwer in Worte zu bringen ist⁶⁸.

⁶⁸ Dies scheint sogar für manche „Abbrüche“ (aus Therapeutensicht formuliert) zu gelten. In einer Befragung von Klienten der Erziehungsberatung aus dem Kreis Offenbach, welche die

Bilanzierende Überlegungen

Was bedeuten diese Reflexionen für das Wirkungsverständnis und die Wirkungserfassung in Therapie und Beratung? Sie erteilen Vorstellungen eine Absage, man könne mit ein paar Befragungen herausbekommen, was in der Therapie wie wirkt und darauf aufbauend effiziente Therapieverlaufspläne entwickeln. Das Entscheidende findet auf der Ebene der Beziehung, der Begegnung zweier Menschen statt, und die Wirkungen dieses gemeinsamen Suchprozesses sind zwar nicht zu leugnen, oft aber nicht eindeutig auf diese eine Ursache zurückführbar. Menschliches Leben ist äußerst komplex, und Psychotherapie und Beratung müssen versuchen, mit dieser Komplexität zurechtzukommen.

Im Grunde komme ich zu analogen Ergebnissen, wie wir sie vor zehn Jahren im Blick auf die Entwicklungszusammenarbeit gefunden haben (vgl. Dolzer u.a. 1998, 150-163). Wie etwas wirklich gewirkt hat, kann man nur im Nachhinein mit einem gewissen zeitlichen Abstand durch die Betrachtung des weiteren Lebensverlaufs jedes einzelnen Klienten sagen - dann aber unter der Unschärfe des Zusammenspiels verschiedenster Faktoren. Erschwerend kommt hier noch hinzu, dass die Betrachtung der eigenen Geschichte nicht die Betrachtung von etwas Fixem ist, sondern je nach Situation des Betrachtenden in einem anderen Licht erscheint bzw. sogar andere Fakten und Zusammenhänge in Erinnerung bringt. Je mehr Erinnerung als eine Konstruktion gesehen wird, desto größer sind die Schwierigkeiten des Rückblicks einzustufen.

Bewegt man sich also in der Frage der Wirkungsvergewisserung für Beratung und Therapie auf dünnem Eis?

Beratung abgebrochen hatten, ging als ein Ergebnis hervor, dass - bei sehr unterschiedlichen Gründen für die vorzeitige Beendigung - für viele von ihnen das Ziel erreicht war. Sie äußerten sich durchwegs zufrieden über die Beratung (mündliche Mitteilung von Renate Maurer-Hein, Leiterin der Erziehungsberatung im Haus der Volksarbeit.) Trotzdem ist es irritierend, wenn eine entstandene Beziehung auf diese Weise abgebrochen wird und die Interpretation, dass hier einer unangenehmen aber wichtigen Herausforderung ausgewichen worden sein könnte, bleibt bedenkenswert.

Ja, wenn man harte, überprüfbare Fakten haben will (dann bleibt nur die Reduktion auf die Ziele Zufriedenheit und Beseitigung von Symptomen). Eher nein, wenn man bereit ist, die Unterschiedlichkeit jedes einzelnen Klienten in Rechnung zu stellen, Wirkungen gewissermaßen individualisiert zu untersuchen und die Unschärfen komplexer Verhältnisse in Kauf zu nehmen bereit ist.

In diesem Zusammenhang sollte auch die „Wirkungsvermutung“ erfahrener Therapeuten nicht zu schnell als parteilich eingefärbt vom Tisch gewischt werden. Ich erlebe in unserer Arbeit immer wieder ein sehr hohes Maß an Selbstkritik und glaube, dass die Klienten durchwegs ihre Veränderungen als größer und positiver beschreiben als es die Beraterinnen und Berater tun. Insofern sind auch die Einschätzungen der Berater/innen von großer Relevanz - wobei sie natürlich argumentativ gerechtfertigt und in diesem Sinne nachvollziehbar gemacht werden müssen.

Beratung und Therapie sind immer auch das Abenteuer der Begegnung von zwei Menschen, die Entwicklung und Gestaltung einer Beziehung und der Abschied daraus. Im Rahmen dieser Beziehung sind echte Wachstumsprozesse möglich, oft untergründig und den Beteiligten nur teilweise voll bewusst. Letztlich ist dieses Bild von einem organischen, komplexen Wachstum nicht mit einem Zugriff in mechanistischer Logik vereinbar, der genau wissen will, wann was wie wirkt. Und letztlich gibt es auch einen Konflikt der zugrundeliegenden Anthropologien, insbesondere der Vorstellungen über ein erfülltes Leben, der Wege dorthin und der Normierbarkeit dieser Wege. Wohlgermerkt: Diese Bemerkungen sind nicht darauf gerichtet, die etablierten Instrumente der Wirkungserfassung zu diskreditieren. Aber ich würde sie gerne etwas relativieren. Sie haben eine Aussagekraft, die aber markant begrenzt ist. Und ich fürchte, dass sie im Rahmen der aktuellen Wahrnehmung von Beratung und Therapie unter ökonomischen Plausibilitäten deutlich überschätzt werden.

⁶⁹ Gemeint sind hier die drei dem Eindruck nach „erfolgreich“ behandelten Klienten.

4. Knapper Rückblick

Wenn ich auf dieses Kapitel zurückblicke, stelle ich fest, dass es einen roten Faden gibt, ein Leitthema oder -anliegen, auf das immer wieder alles hinausläuft: Die Bewahrung und weitere Ausformung unserer Beratungsstelle als eines Ortes für Menschen in Krisen und mit Lebensfragen, für die hier eine „revision du vie“ im Rahmen einer authentischen menschlichen Begegnung ohne Zeitdruck und in annehmender Atmosphäre möglich ist. Darin verbinden sich seelsorgerliche Tradition und psychotherapeutische Kompetenz - was im nächsten Kapitel näher entfaltet wird.

VII

Theologische Ortsbestimmung: Worin zeigt sich, dass der Notruf eine kirchliche Einrichtung ist?

In den vergangenen Abschnitten ist das theologisch-kirchliche Selbstverständnis des Notrufs an verschiedenen Stellen aufgetaucht und skizziert worden. Hier soll es nun um eine etwas ausführlichere Beschäftigung mit diesem Konzept gehen, das die Arbeit bis heute prägt.

Die theologische Verortung in den Anfängen

Wenn man die Texte von Karl Pehl liest und den Berichten zuhört, die über ihn erzählt werden, dann fällt auf, mit welcher Leidenschaft sich dieser Mann ganz den Ratsuchenden zugewandt hat, wie kompromisslos er sie in den Mittelpunkt seiner Aufmerksamkeit stellte und nichts wichtiger fand, als Lösungen zu finden, die für diesen konkreten Menschen jetzt angemessen sind - und das ohne Rücksicht darauf, ob dies zu irgendwelchen ihn umgebenden institutionellen Interessen passte oder nicht. Diese „Leidenschaft für die Beratung“ prägte ihn, und er hat sie dem Notruf dauerhaft eingeprägt.

Konzeptionell stellte er die Arbeit in einen Kontext, der inspiriert war von den Vorstellungen eines Neuwerdens der Kirche im Dienst an Menschen, die hilfsbedürftig sind. Vertrauen und Glaubwürdigkeit sollten zurückgewonnen werden durch einen absichtslosen Dienst zugunsten von Menschen in Not. Das entscheidende Motiv in all dem war für ihn aber nie die Verbreitung der Kirche als Institution, sondern Möglichkeiten zu finden, das zu tun, wofür die Kirche seiner Meinung nach wesentlich da ist, Menschen in Not zu helfen. Ich

erinnere an seine in Kapitel 2 zitierte knappe Antwort auf die Frage, was denn heute Seelsorge bedeute: „Dass man den Menschen in seiner Not ernst nimmt“ (in: Köhler 1964).

Für diese Ausrichtung, die gut zu den in den sechziger Jahren beginnenden Bemühungen um eine angemessene Präsenz der Kirche in einer „weltlichen Welt“ passte, berief sich Pehl, der dies alles sehr bewusst als Priester tat, gerne auf drei Ideen bzw. Konzeptionen: Alfred Delp's Programmwort von der „Rückkehr der Kirche in die Diakonie“, die „Kleinen Brüder und Schwestern Jesu“ von Charles de Foucauld und die Bewegung der Arbeiterpriester. In diesen Ansatz passte es, im Beratungsdienst Hauptwache kein Kreuz aufzuhängen und sich vehement dafür einzusetzen, dass es „Haus der Volksarbeit“ heißen sollte und nicht „Haus der katholischen Volksarbeit“. Brennpunktartig verdichtet zeigt sich das beschriebene Anliegen in der Anweisung, dass die Hilfe „absichtslos“ zu erfolgen habe, dass es um eine „absichtslose Präsenz“ gehe usw. Mit einigen klärenden Bemerkungen zu diesem Begriff der Absichtslosigkeit möchte ich daher in die nähere Entfaltung des theologisch-kirchlichen Konzeptes des Notrufs einsteigen.

Absichtslose Hilfe - was ist gemeint?

Die Hilfe für die Menschen soll „absichtslos“ sein. Es ist ein Leichtes, diese Formulierung lächerlich zu machen, denn selbstverständlich hat man bei jeder Handlung immer irgendeine Absicht, ein Ziel. Das war auch denen klar, die es so formuliert haben. Sie sagten ja ausdrücklich, dass es ihre Absicht sei, Menschen in Not zu helfen. Das „absichtslos“ bezieht sich grundsätzlich auf die Haltung des Therapeuten bzw. Beraters, der sich ganz auf den Klienten einlassen und bereit sein soll, mit dem Klienten das zu finden, was für ihn, den Klienten, gut ist. Mit dieser Position sind eine Menge Fragen und Probleme verbunden, denn der Berater ist eben keine weiße

Leinwand, sondern eine Person mit Werten und Meinungen, die er zwar zurückstellen, aber meist nicht vollkommen verbergen kann und wohl auch nicht prinzipiell muss⁷⁰. Wichtig ist aber, dass der Klient nie das Gefühl bekommen sollte, der Berater empfehle ihm etwas oder wolle ihn zu etwas drängen und dergleichen. Mit einem bekannten Zitat von Georg Groddeck gesagt: „Ich lade Sie nicht ein, mir zu folgen, sondern sich selbst zu folgen“ (Groddeck 1928). Das Ziel der Beratung ist immer ein Gewinn an Autonomie für den Klienten, das Erreichen einer Versöhnung mit sich selbst, und das geht um so besser, je mehr der Klient zu sich findet, bei sich ist und bleiben kann.

Pehl meint die Absichtslosigkeit meist aber gar nicht primär in diesem grundsätzlich therapeutischen Sinne, sondern viel unmittelbarer bezogen auf die Kirche und ihren Verkündigungsauftrag. Für viele Menschen war (und ist?) es schwer vorstellbar, dass es den Christen nicht immer um die Gewinnung von weiteren Christen geht. Bezogen auf die Beratung könnte das aber ein schweres Hindernis sein, sowohl inhaltlich als auch hinsichtlich der Menschen, die dann eine solche Beratung wahrnehmen wollen würden. Deshalb ist Pehl hier von Anfang an sehr klar. Die Beratung ist im Sinne von Bekehrungsbemühungen absichtslos. Mit anderen Worten: Die Zuwendung zu den bedürftigen Menschen ist kein Mittel zum Zweck (sie für die Kirche zu gewinnen), sondern findet ihren Sinn in sich selbst.

Damals konnte man zur Erklärung des Gemeinten noch von einer „missionarischen“ Absichtslosigkeit sprechen: „Was wir tun, ist diakonisch zu verstehen, nicht etwa missionarisch!“ (Pehl, zitiert in Klee 1969). Inzwischen hat sich die kirchliche und wohl auch die theologische Diskussion in eine Richtung bewegt, in der der Missionsbegriff zunehmend umfassender gebraucht wird. Er steht heute oft

⁷⁰ Ich kann diese Fragen an dieser Stelle nicht vertiefen, möchte aber darauf hinweisen, dass sich hinter diesen Formulierungen eine äußerst facettenreiche, komplexe Problematik verbirgt, die keineswegs als gelöst betrachtet werden kann. Dabei geht es nicht nur um Fragen therapeutischer Technik, sondern auch des jeweiligen Menschenbildes und des Grundverständnisses der therapeutischen Begegnung als Beziehung – also eigentlich um (fast) alles!

für die „Sendung“ der Kirche als solche - und so kann die im Notruf praktizierte absichtslose Zuwendung zu den Klienten als Teil einer „missionarischen Kirche“ verstanden werden. Mission meint aber weiterhin auch die Praxis der expliziten Bekehrung von Menschen zum christlichen Glauben, und die meisten Menschen - nicht nur außerhalb, sondern ebenso innerhalb der Kirche - verstehen unter Mission vor allem (und größtenteils ausschließlich) dies. Vor diesem Verständnishintergrund wird es sehr kompliziert, das Anliegen des Notrufs unmissverständlich zu vermitteln, wenn man dazu den Missionsbegriff positiv benutzen soll. Wohlgemerkt: Auf der theologischen Ebene und im Insider-Diskurs ist das kein großes Problem, aber gegenüber den Menschen, um die es geht, sehr wohl.

Kurzum, um das „Absichtslose“ zu erläutern, hilft das Adjektiv „missionarisch“ innerhalb der Kirche (leider) nicht mehr weiter. Ich möchte es mit folgender Erläuterung versuchen: Bezogen auf die Kirche meint „absichtslos“ „ohne institutionellen Eigennutz der Kirche“. Auch hier kann man eine Menge Fragezeichen setzen, etwa das Wort „Eigennutz“ problematisieren, und doch hoffe ich, dass Menschen „guten Willens“ verstehen, was gemeint ist. Manchmal hilft eine extreme Zuspitzung, um die Pointe zu sehen. Ich möchte deshalb ein Beispiel aus einer Rede von Kardinal Joseph Frings zitieren, die dieser bei der Gründung des Hilfswerkes Misereor gehalten hat - eine Gründung, die 1958, ein Jahr nach der des Notrufs vollzogen wurde, und von einem ähnlichen Geist inspiriert gewesen zu sein scheint: „Darum soll geholfen werden ohne Unterschied der Glaubenszugehörigkeit und ohne die Frage nach einem Erfolg. So wie Benedikt XV. nach dem ersten Weltkrieg in die Hungergebiete Südrusslands Güterzüge mit Lebensmitteln sandte trotz der Auflage, dass weder die Vermittelnden noch die Betreuten in Russland ahnen durften, dass diese Hilfe vom Hl. Vater ausging. Er hat sich begnügt mit der Entsendung von Beobachtern, dass die Hilfe auch wirklich in die Hände der Notleidenden kam“ (Frings 1958, 20).

In diesem Text ist es das Wort „Erfolg“, das analog zur Absichtslosigkeit zu verstehen ist. Natürlich geht es um den „Erfolg“, möglichst vielen notleidenden Menschen effektiv zu helfen, aber es geht nicht um einen „Erfolg“ für die Kirche als Institution.

Und dies auch nicht als „heimliche Absicht“, gewissermaßen als Kalkül einer indirekten Missionierung. Dieses könnte etwa so lauten: Wenn die Kirche Gutes für die Menschen tut, ohne dabei viel Aufhebens um sich selbst zu machen, dann wird das die Menschen positiv beeindrucken und der Kirche zuführen. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass die Hilfe für die Notleidenden unter Legitimationsdruck geriete, wenn sich keine Erfolge für die Kirche als Institution nachweisen ließen.

Andererseits geht es auch nicht darum, wie manchmal unterstellt wird, nun bewusst und verquält auf keinen Fall einen Nutzen für die Kirche zuzulassen. Entscheidend ist, dass dies nicht in der Absicht der Handelnden liegt. Frings fügt dem oben zitierten Beispiel noch einen Satz an, in dem er dies charmant formuliert: „Wenn es Gott gefällt, das Werk auch dahin zu segnen, dass es missionarisch wirkt, so ist die Freude umso größer“ (Frings 1958, 20).

Dies trifft meines Erachtens recht genau die damaligen theologisch-konzeptionellen Ideen im Notruf. Auf der Seite der Berater/innen geht es darum, ganz den Menschen zugewandt zu sein und keine weiteren Zwecke zu verfolgen. Wenn diese Haltung bzw. dieses Verhalten dann dazu führt, dass Menschen sich für Christentum und Kirche interessieren, um so besser. Wenn nicht, verliert diese Praxis nicht ihren Sinn.

Absichtslosigkeit als Spiritualität

Bei den bisherigen Überlegungen fehlt noch ein wichtiger Aspekt, der nicht von der Zielgruppen- bzw. Klientenseite her argumentiert, sondern von dem her, was Karl Pehl in seinem theologisch-pastoralen

Selbstverständnis umtrieb. Es ist das, was man etwas wuchtig als die Spiritualität des Notrufs bezeichnen könnte. Bereits mehrfach habe ich die Traditionen erwähnt, auf die Pehl sich gerne bezog: Alfred Delps Programmwort von der Rückkehr der Kirche in die Diakonie, die Arbeiterpriester und die „Kleinen Brüder und Schwestern Jesu“ von Charles des Foucauld. Besonders die letzten beiden Gruppen kennzeichnet ein Lebensentwurf der Präsenz an der Seite der Armen und Benachteiligten - für Menschen, die Priester sind oder nach den „evangelischen Räten“ (Armut, Ehelosigkeit, Gehorsam) leben. Vielleicht haben Karl Pehl und einige der anderen Priester in den Anfängen so leben wollen - der Beratungsdienst Hauptwache in seiner Einfachheit kommt dem noch am nächsten. Und doch war der Notruf von Anfang an primär ein Ort, an dem man arbeitet - allerdings auch nachts und an Feiertagen -, eine Beratungsstelle, zu der die Leute hinkommen.

Wenn man die Dimension der priesterlichen Lebensweise einmal in die zweite Reihe setzt und fragt, was denn die Haltung in diesen Konzepten ist, welche „habits of the heart“ sie bestimmen, dann lassen sich einige Orientierungen gewinnen.

Um ihren spezifischen Weg zu erläutern beziehen sich die „Kleinen Brüder und Schwestern“ gerne auf die „verborgenen Jahre Jesu in Nazareth“, jene 30 Jahre, in denen er heranwuchs und als Zimmermann arbeitete, ganz „normal“ mitten unter den Menschen. So wollen auch sie leben: wertschätzend an der Seite der Benachteiligten, der „kleinen Leute“. Sie wollen ihnen über ihre Praxis vermitteln, dass sie wichtig und wertvoll sind. Nicht „wir“, die „Abgesandten“ der Kirche, sind die besonderen Leute, die „Euch“ das Evangelium verkünden, sondern „Ihr“ seid die besonderen Leute, die das Evangelium längst leben. Für die Armen und Benachteiligten, für die, die leiden, wollen sie da sein, und sie in ihrer Würde und Kraft anerkennen und fördern.

Von dieser Spiritualität ist der Weg zu einem Verständnis der Beratungspraxis, wie sie sich im Notruf findet, nicht weit. Man denke an die im vorigen Kapitel beschriebene therapeutische Haltung. Man denke aber auch ganz praktisch an das „Entgegenkommende“ des Notrufs: Einrichtung einer 24stündigen telefonischen Erreichbarkeit, Einrichtung einer „Offenen Sprechstunde“ mit festen Präsenzzeiten, in denen man sofort mit einer Beraterin oder einem Berater sprechen kann. Man denke auch an den Verzicht auf eine Reglementierung der Beratungszeiten - sie werden im Einzelfall nach den individuellen Notwendigkeiten der Ratsuchenden festgelegt. Dies alles entspringt einer wertschätzenden Orientierung an den Bedürfnissen der Menschen, die in seelische Not geraten sind.

Die Absichtslosigkeit ist in spiritueller Hinsicht ein Teil dieser Konzentration darauf, dass die Ratsuchenden mit ihren Fragen im Mittelpunkt stehen.

Kurz möchte ich noch auf die dritte Quelle eingehen, die Pehl für seine Konzeption benennt, das Programmwort von Alfred Delp, wonach eine „Rückkehr der Kirche in die Diakonie“ anstehe. Hier gilt es darauf zu achten, die Pointe dieses Wortes nicht zu verfehlen. Man versteht es nämlich leicht andersherum als es gesagt ist - so, als gehe es um eine Rückkehr der Diakonie in die Kirche. Und das ist nun selbstverständlich breit zustimmungsfähig: Die Kirche sollte auch eine diakonische Praxis haben. Der Delpsche Programmsatz meint aber etwas ganz anderes: Nicht soll sich die Kirche wieder mehr Diakonie/Caritas leisten, sondern sie soll als Kirche in die Diakonie zurückkehren, d.h. nichts anderes, als dass sie in der Diakonie ihre Identität (wieder-)finden soll. Das wäre eine Kirche, die „aufgeht“ in der Nächstenliebe - im doppelten Sinne des Wortes: Sie verliert sich darin und sie entsteht daraus neu. Rückkehr der Kirche in die Diakonie ist ein weitaus radikaleres Programm als die Förderung von Diakonie in der oder durch die Kirche.

Neutestamentliche Vergewisserung

Pehl hat den Notruf von der skizzierten Spiritualität her entwickelt und mit den entsprechenden Ideen einer Erneuerung der Kirche verbunden: Der Notruf ist absichtslos und ganz für die Menschen da, die seine Hilfe brauchen. Wie er diese Position in theologischer Perspektive inhaltlich füllt, hat er in einem Interview 1970 in drei Kernpunkten beschrieben:

1. Es geht um den ganzen Menschen und alle Menschen: „In unserer Arbeit haben wir eine unwiederbringbare, an den Ursprüngen orientierte Chance und Verpflichtung zugleich, für alle und für jedes Problem offen zu sein, nichts auszuklammern, niemanden abzuschieben, nichts auszuwählen, zum Beispiel den für uns zuständigen seelsorglichen Bereich, nicht im 'Interesse' einer Institution - der Kirche - zu arbeiten, sondern für den Menschen da zu sein, nur ihm zu helfen, menschlicher leben zu können“ (Pehl 1970, 55).

2. „Jesus geht auf verschiedene Menschen auch verschieden ein“, er „vermeidet offenbar eine univoke Anwendung einer 'Methode', es sei denn derjenigen, immer auf den anderen einzugehen. Es gibt also keine Routine. Jeder ist einmalig, unwiederholbar“ (ebd., 55).

3. Pehl verweist auf Mk 3,1-6 (Heilung des Mannes mit der verdorrten Hand) und zitiert: „Der Mensch steht über dem Sabbat“. „Hier werden religiös verankerte Grundsätze relativiert - um des Menschen willen relativiert! Jesus isst mit den Zöllnern, Dirnen und Sündern. Wenn es gar um Konventionen geht, die sich fälschlicherweise auf das Gesetz Gottes berufen, durchbricht er sie, unpathetisch, fast selbstverständlich. Für Jesus ist niemand ein Abgestempelter, Verworfener, ganz und gar nicht gibt es für ihn einen 'um Gottes willen' Ausgestoßenen, einen 'Exkommunizierten', mit dem er nicht Gemeinschaft suchte... Das humane Erfordernis des anderen ist also Richtschnur unseres Verhaltens. Immer aber redet und verhält sich Jesus merkwürdig unideologisch. Seine souveräne innere Freiheit

fällt auf. ... Es gilt also, sich nicht hinter scheinbare Objektivität des Gesetzes oder irgendeine Methode angstvoll zu verschanzen und auf Gesetzeserfüllung zu beharren, nur weil man selbst die Freiheit nicht wagt. Es geht ebensowenig an, den Menschen die Last der Freiheit aus der gut gemeinten Sorge für sie abzunehmen, sie könnten selbst die Verantwortung nicht übernehmen“ (ebd., 56f).

Ich habe den Eindruck, dass Pehl sich mit seinem Anliegen in ganz besonderer Weise gerade in der kleinen Geschichte in Mk 3, 1-6 wiedergefunden hat. Leider kann ich nicht ausführlicher darauf eingehen, möchte aber darauf hinweisen, wie hier seine zentralen Anliegen zugespitzt entfaltet werden: Es geht darum, die Bedürftigen in den Mittelpunkt der Synagoge/Kirche zu stellen, ihnen zu helfen, ohne Rücksicht auf religiöse oder kirchliche Vorgaben, damit zu rechnen, dass manche Kirchenvertreter sich provoziert fühlen, was bis zu bösen Attacken gehen kann. Von letzteren ist Pehl weitgehend verschont geblieben, aber auch er musste immer um die Akzeptanz seines Arbeitens kämpfen. Als ich ihn zusammen mit Rüdiger Kraus im April 2003 besuchte, kam er auf dieses Thema zu sprechen, als ich davon berichtete, wie wir uns um die Anerkennung unserer „weltlichen“ Arbeit als einer kirchlichen Aufgabe bemühen müssten: „Ach, wissen Sie, die Oberen wollen das nie. Man muss immer dafür kämpfen.“ Aus dem Mund eines 90jährigen, immer noch begeisterungsfähigen Menschen, der sein Leben lang diesen Kampf ausgefochten hat, kamen mir diese Worte nicht resignativ, sondern trostreich und anspornend vor. Dann kämpfen wir halt - und schauen, was geht.

Ergänzen könnte man diese Bezugnahmen auf die Erzählungen des Neuen Testaments noch mit dem Hinweis auf die berühmte Gerichtsrede (Mt 25), die ganz zum theologischen Selbstverständnis des Notrufs, wie Karl Pehl es konzipiert hat, passt. Denn in dieser Gerichtsrede - das ist oft betont worden, und ich rufe es hier in Erinnerung - wird die Frage nach dem Heil (danach, wer „ins Himmel-

reich einget“) einzig nach dem Kriterium der Unterstützung für Hilfsbedürftige entschieden. Ganz besonders markant ist die Tatsache, dass die so Beurteilten von der „christlichen“ Bedeutung ihres Tuns nichts wussten („wann hätten wir dich je hungrig, durstig, krank... gesehen?“). Die berühmte Antwort: „Was Ihr dem Gerings-ten meiner Brüder (nicht) getan habt, das habt Ihr mir (nicht) getan.“

Ein Charisma neben anderen

An den Orden, wie die Kleinen Brüder und Schwestern einer sind, lässt sich sehr gut auch der Stellenwert dieser Absichtslosigkeit verdeutlichen. Es ist (nur) eine Weise, aus der christlichen Tradition heraus zu leben. Andere Orden setzen vollkommen andere Schwerpunkte, man denke an die Franziskaner, die Dominikaner oder die Jesuiten. Oder auch an die Karthäuser und Trappisten. Keiner kann alles leben. Und das gilt nicht allein für die Orden mit ihren pointierten Programmen, sondern auch für die Praxis eines jeden, der im Kontext der Kirche arbeitet. Beim Notruf wurden am Anfang die Akzente auf die beschriebene Präsenz und Absichtslosigkeit gesetzt, zum Teil wegen der unterstellten Bedürfnisse vieler Klienten, zum Teil als Ergebnis der spirituellen Schwerpunktsetzungen der Gründerpersönlichkeit(en).

Mit einer solchen Schwerpunktsetzung wird nicht die Berechtigung der anderen Lebensweisen oder Praxisformen in der Kirche bestritten, wohl aber erwartet, als eine legitime und vollwertige Praxisform anerkannt und unterstützt zu werden. Man kann diese innerkirchliche Pluralität mit der Lehre von den Charismen zusammenbringen. Sie besagt, dass bestimmte Menschen bestimmte Aspekte des Ganzen der christlichen Botschaft besonders gut (bzw. im Blick auf andere Aufgaben: diese eher schlecht) verwirklichen können. Theologisch wird das mit dem Hl. Geist und seinen Gaben zusammengebracht, daher der Ausdruck „Charisma“. Mit dieser

Charismenlehre besitzt der ansonsten eher als einheitsversessen betrachtete Katholizismus ein Pluralitätsaxiom, mit dem ein hohes Maß an Unterschiedlichkeit gelebt werden kann - und auch muss, denn es gibt Unvereinbarkeiten: Zum Beispiel kann man nicht gleichzeitig in absichtsloser Präsenz für die Menschen da sein und zugleich sich selbst ganz der predigenden Verkündigung des Evangeliums verschreiben.

Ein säkularer Ort in der Kirche

Vielleicht kann man den spezifischen Charakter des Notrufs mit der Formel „ein säkularer Ort in der Kirche“ beschreiben. Beide - zunächst einmal widersprüchlich erscheinenden - Pole dieses Satzes sind wichtig: es handelt sich um einen „säkularen“ Ort, und dieser Ort befindet sich „in der Kirche“. Säkularer, weltlicher Ort meint hier all das, was oben zur Absichtslosigkeit ausgeführt wurde. Es ist ein Ort, der offen für alle Menschen ist und an dem die Frage des religiösen Bekenntnisses erst dann zum Thema wird, wenn ein Klient dies von sich aus wünscht. Es ist ein Ort, der nicht als kirchlicher Binnenraum ausgewiesen, der „weltlich“ ist. Hier geht es um eine wertschätzende Begegnung mit Menschen, die in psychische Schwierigkeiten geraten sind. Wie immer diese Menschen sich zur christlichen Religion und Kirche stellen, sie sollen diesen Ort als den ihren erkennen können und sich auf keinen Fall ausgeschlossen oder „auf fremdem Platz“ fühlen müssen.

„In der Kirche“ bedeutet nun, dass dieser Ort, so wie er ist, zur katholischen Kirche gehört. Diese Kirche zeigt sich hier in der beschriebenen Offenheit für alle und einer Haltung der Mitarbeiter/-innen, die im weiteren Verlauf dieses Kapitels noch näher beschrieben werden wird. Dieser zur Kirche gehörende „säkulare“ Ort bietet Menschen, die dafür eine Offenheit mitbringen oder entwickeln, einen Kontakt mit der Kirche, ohne dass sie mit religiösen oder

kirchlichen Ansprüchen konfrontiert werden. Sie können in aller Freiheit mit diesem Kontext umgehen, in dem Maß an Nähe und Distanz, das für sie angemessen ist. Manchmal ist es gerade diese Freiheit, die ein Interesse an der Kirche erzeugt, aber dies ist, wie gesagt, nicht das Ziel, was ja hieße, dass sich die Berechtigung eines solchen säkularen Ortes ansonsten an messbaren Erfolgen auf dem Gebiet der expliziten Zuführung von Menschen zu Religion und Kirche messen lassen müsste.

Aus Erfahrung weiß ich, dass diese Überlegungen innerhalb der Kirche sehr leicht missverstanden werden. Das mag an ihrem dialektischen Charakter liegen und an den verschiedenen Vorverständnissen des Wortes „säkular“, das ich hier einfach im Sinne von „Weltlichkeit“ verstehe, ein Wort, das allerdings ebenfalls sehr verschieden verstanden werden kann. Es dürfte klar geworden sein, dass ich es nicht im Sinne einer Kirchenfeindlichkeit meine, sondern einer atmosphärischen Offenheit. Die Missverständnisse mögen auch daran liegen, dass es verschiedene Vorstellungen von dem gibt, wie die Kirche sich in der gegenwärtigen Welt positionieren sollte. Im Hintergrund der hier vorgestellten Überlegungen steht eine Vorstellung von Kirche, in der nicht die Angst vorherrscht, sich in der Welt zu verlieren, sondern die mit einer großen Weite des Herzens für die Menschen da ist. Und dies in einer inneren Pluralität, die zum Beispiel von rein „kontemplativer“ bis zu ganz „weltlicher“ Praxis reicht. Diese Pluralität darf aber nicht zu Trennung und Spaltung führen.

Insofern, um die Schwierigkeiten mit den Begriffen noch weiter zu treiben, kann man meines Erachtens die Praxis des Notrufs durchaus als eine „pastorale“ Praxis beschreiben, wiederum je nachdem, wie man den Begriff der „Pastoral“ definiert⁷¹. Konkret kann die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung des Notrufs als Teil der City-Pastoral verstanden werden.

⁷¹ Vgl. dazu auch die Bemerkungen von Hanno Heil zu der „Zwischenposition“ psychologischer Beratung in seinem Geleitwort zu diesem Buch.

Innerkirchliche Vernetzung

Die verschiedenen „Orte“ und Praxisfelder, die verschiedenen Charismen sollten nicht beziehungslos nebeneinander stehen, sondern aufeinander Bezug nehmen (können). Es geht um Unterscheidung und in einem gewissen Sinne auch um Getrenntheit, aber es geht nicht um Spaltung und Absonderung. Insofern ist für den Notruf die Kooperation innerhalb der „Vier Türen“ in der Frankfurter Innenstadt eine sehr wichtige Bezugsgröße. Die Menschen können hier aus einem integrierten Angebot wählen, ob sie eher Informationen suchen (Kirchenladen), eher eine religiöse Begleitung (Turmzimmergespräche), eher ein Beichtgespräch (bei den Kapuzinern) oder eher eine psychologische Beratung in der Krisen- und Lebensberatung des Notrufs. Alle vier sind unterschieden und doch auch verbunden, was z.B. in einem gemeinsamen Flyer zum Ausdruck gebracht wird.

Theologische Unterstützung

In den siebziger und achtziger Jahren des vorigen Jahrhunderts fand der Denkansatz von Pehl etwa in der Theologie der Befreiung und ihrer „Option für die Armen“ eine starke theologische Unterstützung. Aber man braucht (geographisch) gar nicht so weit zu gehen. Denn in der Zeit der Entfaltung des Notrufs war (nicht nur) in Deutschland eine Theologie führend, die dem Konzept einer Konzentration auf die absichtslose Unterstützung von Menschen in seelischer Not einen soliden Rückhalt zu geben vermochte, die Theologie von Karl Rahner.

Der für die vorliegende Fragestellung zunächst offenbar relevante Text ist der Aufsatz „Über die Einheit von Nächsten- und Gottesliebe“. Darin wird aber sichtbar, was eine Erfahrung bei der Lektüre aller Texte von Karl Rahner ist: Es gibt einen bedeutsamen Grund-Gedankengang in dieser Theologie, der von der Gnadenlehre ausgeht und darum kreist, wie Rahner die von ihm so genannte „Selbstmit-

teilung Gottes an die Menschen“ versteht und entfaltet. Von diesem Gedankengang her lassen sich alle seine Ausführungen zu bestimmten Themen verstehen. Ich kann diesen grundlegenden Gedankengang hier nicht beschreiben, muss mich mit einer kurz skizzierten Erinnerung für diejenigen bemühen, die sich schon einmal mit der Rahnerschen Theologie beschäftigt haben, und die anderen auf seinen „Grundkurs des Glaubens“, insbesondere den „Vierten Gang“ verweisen (Rahner 1976).

Rahners Argument, das auf verschiedenen Prämissen aufruht, die ich hier nicht entfalten kann, lautet: Aufgrund des allgemeinen Heilswillens Gottes und des Angebotes der übernatürlichen Glaubensgnade als eines dauernden Existentials des Menschen (womit im Menschen allererst die Voraussetzungen zur Annahme der göttlichen Selbstmitteilung geschaffen werden) bewegt sich prinzipiell niemand außerhalb der „Heilsordnung“. Wenn jemand, der die christliche Offenbarung nicht (aner)kennt, sittlich gut handelt, dann wird dies theologisch so verstanden, dass er in diesem Handeln das Angebot der Gnade annimmt und darin anfanghaft Glauben realisiert. Insofern ist „immer schon Glaube im Menschen als gegeben voraussetzbar, und die Gewinnung zum Glauben ist die Bemühung der Entfaltung des schon gegebenen Glaubens zu seiner vollen christologischen und kirchlichen, expliziten und gesellschaftlichen (reflex bekenntnismäßigen) Gestalt“ (Rahner, Glaube, 107).

Angewandt auf die Frage, inwiefern man sagen kann, dass „Nächstenliebe genügt“, lautet Rahners Antwort entsprechend: „Der Akt der Nächstenliebe ist...der einzige kategoriale und ursprüngliche Akt, in dem der Mensch die kategorial gegebene ganze Wirklichkeit erreicht, sich ihr gegenüber selbst total richtig vollzieht und darin schon immer die transzendente und gnadenhaft unmittelbare Erfahrung Gottes macht“ (Rahner, Einheit, 294). Im Sinne der Rahnerschen Theologie schafft Gott in seiner Selbstmitteilung an die Menschen die Möglichkeitsbedingungen dafür, dass diese ihn in

liebender Praxis (unthematisch) erfahren können, so dass die Nächstenliebe „in einer onto-logischen, nicht bloß 'moralischen' oder psychologischen Notwendigkeit“ (Ebd., 295) Gottesliebe ist. Rahner resümiert: „Sittlicher Akt und Heilsakt lassen sich begrifflich, aber nicht real unterscheiden“ (Ebd., 286) (!) - und damit mündet der Gedankengang im Grunde wieder in die eben erwähnte Gerichtsrede (Mt 25).

Man muss versuchen, sich in die Mentalität dieses theologischen Entwurfs zu versetzen - besonders in seine Offenheit und Gelassenheit. Mein Eindruck ist, dass Rahner in der Kirche zwar als einer der ganz großen Theologen hochgehalten wird, gleichzeitig aber die Mentalität, die von seinem theologischen Ansatz ausgeht, immer seltener anzutreffen ist. Es ist ein Ansatz, der darauf vertraut, dass Gott selbst die Möglichkeiten für seine Annahme durch die Menschen geschaffen hat, dass die Kirche zwar eine wichtige Rolle spielt, aber die liebevolle Hinwendung zum bedürftigen Anderen (dem „Nächsten“) nicht etwas „nur“ Soziales ist, nicht nur eine Konsequenz expliziten Glaubens, sondern in sich selbst die Erfüllung dessen sein kann, was in christlicher Perspektive von den Menschen erwartet wird. Um zu dieser Wahrheit zurückzufinden („Rückkehr der Kirche in die Diakonie“), kann es sehr sinnvoll sein, sich voll auf die Arbeit mit den Menschen zu konzentrieren, sie nach Kräften und mit den Möglichkeiten fachgerechter Hilfe zu unterstützen und die Frage nach der Kirche und ihrer Verbreitung in den Hintergrund zu stellen.

Alle theologischen Entwürfe sind unvermeidlicherweise einseitig, da die Komplexität des „Gegenstandsbereichs“ dieser Wissenschaft immer größer ist als alles begriffliche Beschreiben. Theologische Entwürfe sind wie Farbbrillen, die bestimmte Aspekte besonders gut erkennen lassen, andere eher schwach und manche gar nicht. So ist es auch mit dem theologischen Entwurf von Karl Rahner⁷². Ich

⁷² Bedeutsame Einwände sind etwa von Johann Baptist Metz formuliert worden. Die fundamentale Frage lautet, ob Rahners Ansatz nicht zu wenig abhängig ist von dem, was geschichtlich

habe ihn hier trotz der nachvollziehbaren Einwände in Erinnerung gerufen, weil ich den Eindruck habe, dass er die Atmosphäre stark beeinflusst hat, in der das theologisch-kirchliche Konzept des Notrufs entstanden ist, eine Atmosphäre, die geprägt war von einer den ganzen Menschen beanspruchenden Hinwendung zu in (seelische) Not geratenen Menschen und zugleich einer zuversichtlichen Sicherheit, genau so das im christlich-kirchlichen Sinne Richtige und Genügende zu tun.

Ich möchte noch einen Moment bei diesen Überlegungen verweilen und dabei einen Blick auf einige aktuelle kirchliche Entwicklungen richten. Wenn man sich nämlich auf einen Praxisort einlässt wie den von Karl Pehl beschriebenen, dann gerät man leicht in eine kritische Auseinandersetzung mit einer Sichtweise, welche die Kirche in Analogie zu einem Unternehmen und dessen Selbsterhaltung am Markt betrachtet.

Kritischer Blick auf die Ökonomisierung des kirchlichen Selbstverständnisses

Es ist schwer, gegenwärtig nicht zu dem Eindruck zu kommen, dass zunehmend mehr Verantwortliche innerhalb der Kirche diese in Analogie zu einem Unternehmen betrachten, das sich am Markt - hier der Religionen und Weltanschauungen - behaupten muss. Man

passiert („Theologie nach Auschwitz“). Könnte es sein, dass zuviel „gesichert“ ist - etwa in dem Sinne, dass durch die theologische Qualifikation jedes sittlich positiven Aktes die Gefährlichkeit des Christentums in der Welt verloren geht? Und welche Rolle spielt der Mensch mit seiner Freiheit? Man kann ja bei der Argumentation mit dem schon im Menschen grundgelegten Glauben ähnliche Gefühle entwickeln wie beim Canterbury'schen Gottesbeweis und gelegentlich der Kantischen Philosophie: Kognitiv zwar plausibel kommt einem die Argumentation vereinnahmend vor. So sehr diese Theologie Freiheit ermöglicht, unterläuft sie diese in anderer Hinsicht - man kann gar nicht anders als zustimmen. Metz hat dies mit der Umerzählung des Märchens vom Hasen und Igel auf den Punkt zu bringen versucht: Während der in Ungewissheit lebende Mensch sich auf dem Feld der Geschichte abhetzt, ist der durch die „transzendente Erfahrung“ sich seiner Verwiesenheit auf wie aber auch Getragenheit durch Gott gewisse Mensch „immer schon da“, letztlich von den Gefährdungen des Geschichtsprozesses, bzw. der „Welt“ nicht zur Verzweiflung (dem „Tod“ beim Laufen) zu bringen (vgl. Metz 1977). Folgt man diesen Einwänden, werden das Moment der Dramatik des in die Hände der Menschen gelegten Geschichtsprozesses und die daraus folgenden kraftvollen Anforderungen sehr deutlich, die Offenheit und Weite des Rahnerschen Ansatzes tritt aber eher in den Hintergrund.

sieht Konkurrenzdruck, analysiert, wie oft man in der Zeitung steht, entwickelt Logos und Corporate Designs, erhofft sich Nachhaltiges von der Organisation von „Events“. Der Fokus lautet: Die Kirche ist die institutionalisierte Repräsentanz des christlichen Glaubens und muss als solche gestärkt, gefestigt und ausgebaut werden - und dies gegen all die anderen „Mitbewerber“. So kommt es, dass die Ökumene keinen hohen Stellenwert mehr genießt (Eigenprofilierung geht am Markt vor; Kooperationen nur, wo sie eindeutig zum beiderseitigen Nutzen sind), dass alle eigenen Aktivitäten daraufhin überprüft werden, inwieweit sie als kirchliche Aktivitäten erkennbar und auch nach außen profiliert sind, kurzum, es geht darum, dass die „Marke“ katholische Kirche gut dasteht, unterstützt wird und eine hohe Zustimmung erfährt.

So sagte mir ein Kollege, der eine kirchliche Einrichtung in einer anderen Stadt leitet: „Wenn man Kirchengelder kriegt, dann muss das Ganze auch als kirchlich erkennbar sein und der Kirche nutzen“ - wobei „nutzen“ hier primär im Sinne einer öffentlichen Profilierung der Kirche als Kirche gemeint ist (nicht weiter bedacht wird, woher diese Gelder kommen...). Auch die Sprache kommt manchmal der von Werbeprofis nahe: „Wo 'katholisch' drin ist, muss auch 'katholisch' draufstehen“, sagte ein Pastoralverantwortlicher in einem anderen Bistum mit Blick auf die Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen.

Die denkerische Nähe zu Konzepten, in denen es um das Überleben von Unternehmen am Markt geht, zeigt sich auch in der Konzentration auf die „uniqueness“. Dieses „Alleinstellungsmerkmal“ ist danach der Kernpunkt einer zukunftsfähigen Profilierung. Also wird alles nach hinten gesetzt, was andere auch tun (können), und im Vordergrund leuchtet das, was nur die Kirche tun kann.

Um nicht falsch verstanden zu werden: Wer es mit einem Unternehmen zu tun hat, das sich am Markt behaupten muss, sollte tunlichst diesen Logiken folgen. Die Frage ist aber, ob die Kirche ein solches Unternehmen ist.

Ich glaube, dass die Tradition, aus der der Notruf kommt, hier ein Gegengewicht darstellen kann. Sie erinnert daran, dass die Kirche nicht um ihrer selbst willen da ist, sondern einen Auftrag hat, in dem es um das Wohl der Menschen geht. Blickt man auf diesen Auftrag, dann wird deutlich, dass in der Kirche keineswegs das „Alleinstellungsmerkmal“ der entscheidende Punkt ist. Eine in einem christlichen Sinne richtige Praxis steht selbstverständlich auch allen anderen offen. Um noch einmal auf die Gerichtsrede zurückzukommen: Hier wird nicht danach gefragt, was die Christen anders als andere gemacht haben, sondern einzig, ob sie sich den Bedürftigen zugewandt haben oder nicht, ganz gleich, ob dies nur sie oder auch andere getan haben. Ja, mehr noch: Wer immer es getan hat, hat richtig gehandelt, ganz gleich in welchem Motivations- und Interpretationsrahmen dieses Handeln jeweils verstanden und ausgedrückt wurde.

Zwischenbilanz - eine zweifache Antwort

In einer Art *Zwischenbilanz* sehe ich bisher eine zweifache Antwort auf die Titelfrage (worin sich zeige, dass der Notruf eine kirchliche Einrichtung sei), eine verneinende und eine bejahende Antwort:

1. Die Kirchlichkeit des Notrufs zeigt sich nicht in der plakativen Darstellung nach außen. Die Menschen, die den Notruf aufsuchen (das kann prinzipiell jeder sein, der einer Beratung bedarf) dürfen wissen, dass es sich um eine kirchliche Einrichtung handelt, aber sie sollen sich auf keinen Fall bedrängt oder ausgeschlossen fühlen. Der Notruf muss in seiner Präsentation „offen für alle“ sein.

2. Die Kirchlichkeit des Notrufs zeigt sich am ehesten in der Haltung, in der absichtslosen Offenheit für die Menschen, die kommen, in der Bereitschaft, sich auf sie einzulassen, sie in ihrer Freiheit zu respektieren und zu fördern und sie nach Kräften zu unterstützen, ihren eigenen Weg zu finden und zu gehen.

Dass ein solches Konzept genau wie gemeint bei den Menschen ankommt, zeigen in schöner Regelmäßigkeit Nachbefragungen kirchlicher Beratungsstellen. Anders als kirchliche „Insider“ vielleicht erwarten würden, wird die Frage nach den Motiven zum Aufsuchen einer kirchlichen Beratungsstelle beantwortet. Die Klienten, die dazu etwas sagen - es ist eine Minderheit - geben nämlich an, dass sie mit einer kirchlichen Beratungsstelle verbinden, keinem ideologischen Druck ausgesetzt zu werden, offen und empathisch angenommen und zu nichts gedrängt zu werden (Vgl. Nachbefragung Rottenburg 2000 sowie Nachbefragung Frankfurt 2002). Die „Absichtslosigkeit“ bewährt sich!

Es gibt noch eine dritte Antwort, die mit der zweiten verbunden ist, aber doch auch etwas Eigenes darstellt. Im Punkt 2 zeigt sich eine therapeutische Haltung, die im Notruf stark aus den kirchlichen Traditionen begründet ist, die man aber ebenso, je nach dem philosophisch-anthropologischen Hintergrund der eigenen Auffassungen, aus therapeutischen Konzepten ableiten könnte. Das relativiert diese Antwort nicht, weil, wie gesagt, das, worum es in christlicher Perspektive geht, nicht etwas sein muss, dass es nur in christlicher Perspektive gibt. Gleichwohl kann man m.E. darüber hinaus noch einige Elemente in der therapeutischen Haltung, wie sie sich im Notruf findet (und im vorigen Kapitel etwas ausführlicher beschrieben wurde), identifizieren, die sehr spezifisch von der kirchlichen Seelsorge-Tradition geprägt sind und in dieser Form in therapeutischen Konzepten eher weniger vorkommen.

Spezifisch „seelsorgerliche“ Elemente in der therapeutischen Haltung im Notruf

1. *Zeit*. Angesichts des Effizienz- und Leistungsdrucks in der Gesellschaft und der Ökonomisierung des psychosozialen Bereichs scheint es mir eine besondere Leistung kirchlicher Beratung zu sein,

den Klienten das Ausmaß an Zeit anzubieten, das sie brauchen. Gerade wenn es um tiefreichende Entwicklungsprozesse geht, kann man selten Abkürzungen wählen. Schon Sigmund Freud nannte in seinen Ratschlägen zur Durchführung der psychoanalytischen Behandlung 1908 als erste Hauptregel: „Zeit lassen!“⁷³. Diese Regel lässt sich heute zunehmend nurmehr gesellschaftskritisch retten, und die Kirche kann sich als das erweisen, was J.B. Metz ihr schon in den sechziger Jahren als anzustrebendes Selbstverständnis zugeschrieben hat: Eine „Institution gesellschaftskritischer Freiheit“ zu sein bzw. zu werden (Metz 1968).

2. *Begleitung*. Es gibt Fälle einer oft recht langen Begleitung, bei denen es nicht mehr um Veränderungen im Sinne einer Überwindung des Leidens geht, sondern nurmehr um eine Milderung des verfestigten Leidensdrucks. Diese Klienten nicht einfach wegzuschicken, ist typisch für den Notruf, wie überhaupt wohl eine Beratungsstelle im kirchlichen Kontext. Dies gilt auch für einige Anrufer/innen in der Telefonseelsorge (siehe besonders Kapitel 5).

3. *Unmittelbare Ansprechbarkeit*. Zum Programm der Seelsorge gehört die unmittelbare Ansprechbarkeit des Seelsorgers, wenn es brennt. Seelsorge geht vor: Im Kollisionsfall sind andere Tätigkeiten weniger wichtig als der Mensch, der gerade jetzt ein helfendes Gespräch braucht.

Wir versuchen dies im Notruf zu gewährleisten - ein sofortiges Gespräch mit einer Beraterin/einem Berater ist in einer akuten Krisensituation in den fünf Stunden täglicher „Offener Sprechstunde“ möglich. Zu ungünstigen Zeiten, insbesondere nachts, steht dafür die Telefonseelsorge zur Verfügung. Das führt zum vierten Punkt.

4. *Die Idee der Präsenz*. Der Notruf ist von dieser Idee durchdrungen (Telefonseelsorge, Beratungsdienst Hauptwache, Offene Sprechstunde), und ich glaube, dass diese Einrichtung von Zeiten, in denen ein Berater unmittelbar erreichbar ist, in denen, vom Klienten

⁷³ Brief an Karl Abraham, 9.1.1908, in: Freud 1965.

ten her gesagt, man sich also ganz darauf verlassen kann, dass man jemanden antrifft, wesentlich dem kirchlichen Denken entspringt. Es gibt starke spirituelle Traditionen, die einen solchen Ansatz unterstützen und vor dem rationalisierenden Zugriff effizienzgeleiteten Denkens schützen können. Man muss der Präsenz als solcher nämlich einen Wert beimessen, wenn dieses Konzept wirklich „widerstandsfähig“ sein soll. Wiederum mag eine Zuspitzung das Gemeinte verdeutlichen:

Als der Vorstand des Haus der Volksarbeit im Rahmen der Schließungsdebatte den Beratungsdienst Hauptwache besuchte, kam das Gespräch auch auf die Präsenzzeiten, und es wurde die Frage gestellt, ob sich dieser Zeitaufwand denn lohne. Daraufhin sagte der Vorstandsvorsitzende, Reinhold Adrian, sehr energisch: „Und wenn es nur ein einziger ist, dem damit in akuter Not geholfen werden konnte, ist das Ziel erreicht!“ Es war nicht sein einziger Satz, auch ihm ist das Thema eines effizienten Einsatzes unserer Kräfte wichtig, aber in dieser Äußerung, die mich damals sehr beeindruckte, blitzte eine Mentalität auf, die den einzelnen in seiner Not kompromisslos in die Mitte stellt. Ich glaube, dass diese Mentalität in der Kirche plausibler ist als anderswo. Sie hat mit den religiösen Traditionen zu tun, in denen es ein Gefühl für die Bedeutung des Augenblicks und einer bereiten Präsenz gibt. Diese Tradition kollidiert unweigerlich mit dem modernen „utilitaristischen“ Druck, möglichst effizient für möglichst viele zu sein - was, um Missverständnissen vorzubeugen, auch wichtig ist, aber nicht das einzige Kriterium der eigenen Praxis sein sollte.

Drei Antworten und Fortführung

Ich breche die Überlegungen zur Frage der Kirchlichkeit hier ab. Mit der dritten Antwort ist nun noch etwas zur Beantwortung der Ausgangsfrage hinzugekommen, in dem sich Werthaltungen und Einstellungen zeigen, die typisch für einen kirchlichen Kontext sind.

So ergibt sich nun eine dreifache Antwort auf die Ausgangsfrage:

1. Die Kirchlichkeit zeigt sich nicht „deklamatorisch“.
2. Die Kirchlichkeit zeigt sich in der absichtslosen Zugewandtheit (die auch andere so pflegen können).
3. Die Kirchlichkeit zeigt sich in einigen „Eigenschaften“ des Notrufs bzw. in Haltungen seiner Mitarbeiter/innen, die ziemlich typisch für eine kirchliche Stelle sind.

Das folgende Kapitel, auch wenn es aus dem Titel nicht unmittelbar hervorgehen mag, schließt an diese Überlegungen an, denn der Versuch einer gesellschaftspolitischen Positionierung des Notrufs bezieht sich in starkem Maße auf Orientierungen, die aus dem theologisch-kirchlichen Denken gewonnen sind und wiederum mit der eben genannten Bestimmung von Kirche als einer „Institution gesellschaftskritischer Freiheit“ zu tun haben.

VIII

Gesellschaftliche Ortsbestimmung: Welche politischen Optionen prägen den Notruf?

In diesem Kapitel geht es um die historisch gewachsene „politische“ Positionierung des Notrufs. Damit ist die grundsätzliche Frage einer Verhältnisbestimmung zwischen Prozessen innerer Veränderung und Prozessen äußerer, politischer Veränderung aufgeworfen.

Gesund- und krankmachende Gesellschaft? Eine Episode aus der Offenen Sprechstunde

Ich möchte mit einer kleinen Begebenheit aus der Offenen Sprechstunde in das Thema dieses Kapitels einsteigen:

In der zweiten Septemberhälfte des Jahres 2006 kam eine etwa fünfzigjährige Frau in die Offene Sprechstunde, die, wie sich bald herausstellte, hinter den erzählten großen psychischen Leiden den Wunsch mitbrachte, einen (letzten) Impuls zu bekommen, sich für einige Wochen in einen stationären Aufenthalt in eine Psychiatrie zu begeben. Sie litt unter mittelschweren bis schweren Depressionen, hatte mit vielerlei gravierenden Ängsten zu kämpfen und bekam ihren Alltag nicht mehr bewältigt.

Das Besondere ihrer Situation lag darin, dass sie sich aufgrund einer ärztlichen Aufforderung schon im Mai einen solchen Aufenthalt vorgenommen und bereits einen Termin mit der betreffenden Psychiatrie abgesprochen gehabt hatte. Plötzlich war ihr bewusst geworden, dass sie dann die Fußballweltmeisterschaft nicht würde miterleben können. So entschloss sie sich, erst unmittelbar nach der

WM in die Psychiatrie zu gehen. Während der WM lebte sie auf, es ging ihr rundum gut, wie sie erzählte: Überall sprachen die Menschen einander an, redeten über die Spiele, überall standen die Fernseher vor den Gaststätten, die Leute sammelten sich davor und jeder kam mit jedem in Kontakt. Freude und Ärger wurden geteilt. Die ganze Stadt war von einer anderen Atmosphäre erfasst: offener, freundlicher, festlicher. In diesen Wochen spürte die Besucherin nichts mehr von ihrer Depression und die Ängste, sich unter Menschen zu mischen, waren auf ein Minimum reduziert - erfuhr sie doch täglich, wie Leute auch auf sie zgingen, was sonst kaum vorkommt.

Nach der WM stellte sie traurig fest, wie alles wieder in den vorherigen Stil zurückfiel. Die Fernseher wurden wieder nach innen geräumt, die Menschen war weniger offen und freundlich, die Tage wurden wieder grauer. Langsam meldeten sich auch ihre Symptome zurück - und Mitte September war alles wieder so, wie es im Mai gewesen war. Die Hoffnung, es endlich zu schaffen, ihre Symptome einfach zu „überleben“, war zerschmolzen, und nun brauchte sie eine Bestätigung für ihre traurige Ahnung, dass an der Psychiatrie kein Weg mehr vorbeiführte - was dadurch etwas gemildert wurde, dass sie schon mehrere Psychiatrieaufenthalte hinter sich hatte, mit denen sie sehr zufrieden gewesen war. Aber es war wieder ein Stück Hoffnung auf „Heilung“ geschwunden.

Mich hat die Geschichte dieser Frau sehr beeindruckt. Immerhin hatte die gute WM-Erfahrung sie noch zwei weitere Monate getragen. Meine alte, ziemlich verdorrte Hoffnung auf die Möglichkeit einer grundlegend menschlicheren Gesellschaft hatte völlig unverhofft ein bisschen neue Nahrung bekommen, und ich blieb sehr nachdenklich zurück.

Mit dieser Episode werden sehr umfassende und viel diskutierte Fragestellungen aufgeworfen, die das Thema der politischen Optionen auf einer sehr grundlegenden Ebene aufnehmen. Es geht um die Frage, ob und wie psychische Leiden und gesellschaftlicher Kon-

text zusammenhängen und ob es psychisch krankmachende und das psychische Wohlergehen fördernde Gesellschaftsverfassungen gibt und wenn ja, wie letztere erreicht werden können.

Es ist dies ein Großthema, das gewissermaßen einen wichtigen Hintergrund der Frage nach den politischen Optionen des Notrufs aufruft, das ich hier aber nicht einmal andiskutieren kann. Erinnert sei nur daran, dass die Frage nach der „Konjunktur“ bestimmter psychischer Störungen (Hysterien um die Wende zum 20. Jahrhundert z.B.) hierher gehört und ebenso die Debatte um Reform- und Antipsychiatrie. Nicht zuletzt ist das Thema des Verhältnisses von Psychodynamik und Gesellschaftsdynamik Thema jedes therapeutischen Ansatzes und jeder (philosophischen, soziologischen usw.) Theorie des Subjekts und der Gesellschaft.

Was den Notruf betrifft, möchte ich daran erinnern, dass Pehl bei der Gründung dieser Beratungsstelle eine Gesellschaftsanalyse gebrauchte, in der die gesteigerte Not der einzelnen mit den Entwicklungen zur modernen Massengesellschaft zusammengebracht wurde. In diesem Sinne spricht z.B. auch Stavros Mentzos von der „Kulturabhängigkeit“ und dem „epochalen Wandel neurotischer Störungen als Folge der Veränderung und/oder des Abbaus von Institutionen“ (Mentzos 1984, 265) und benennt „psychosoziale Abwehr“ und „psychosoziale Arrangements“ als den häufigsten (!) Modus psychischer Konfliktverarbeitung (Ebd., 256).

Im Ganzen gibt es aber bisher, soweit ich sehen kann, aus dem Notruf wenig Beiträge zu dieser Großthematik. Andererseits, und damit wird es etwas konkreter, kommt der Notruf aus dem Kontext einer politischen Bewegung, die sich recht klar auf der Seite der Benachteiligten der Gesellschaft positioniert hat. Aus dieser Positionierung können Orientierungen für Fragestellungen gefunden werden, wie ich sie in Kapitel 1 mit dem Tagebucheintrag vom 17. Oktober 2007 (Kooperation mit Unternehmen bei geplanten Entlassungen) festgehalten habe.

Herkunft: Sozialkatholizismus und „Option für die Armen“

Das Haus der Volksarbeit war Zentrum der „Katholischen Volksarbeit“, einem Sammelbegriff für Initiativen im weiteren Rahmen des Frankfurter Sozialkatholizismus⁷⁴. Den Benachteiligten zur Seite zu stehen und sie in ihrer „kämpferischen Selbsthilfe“ (Arno Klönne) zu stärken, war das Programm. Wenn es um soziale Benachteiligungen geht, ist das Themenfeld recht leicht zu beschreiben. Es geht um konkrete Unterstützung und „Hilfe zur Selbsthilfe“, und es geht um den Einsatz für strukturelle Veränderungen zugunsten der Benachteiligten. Letzteres wiederum erfordert ein Engagement in der Zivilgesellschaft, um politischen Druck für die Durchsetzung der Anliegen aufzubauen. Der Kölner Kardinal Joseph Frings hat die Bedeutung dieses Engagements für eine Verbesserung der Rahmenbedingungen in seiner im vorigen Kapitel erwähnten Gründungsrede für das Hilfswerk Misereor 1958 pointiert-provozierend in die Sätze gefasst: „Die Rentenreform 1957 hat mehr Menschen wirtschaftlich geholfen als alle Elisabethen- und Vinzenzvereine zusammengenommen. Die Steuerpolitik Schäffers hat in der Schaffung von sechs Millionen zusätzlicher Arbeitsplätze mehr geleistet, als alle Caritas im Effekt hätte erzielen können. Eine gesunde Wohnungsbaupolitik schafft mehr Wohnungen als aller Appell an die christlichen Gewissen, den einen oder anderen überflüssigen Raum einer Familie zur Verfügung zu stellen“ (Frings 1958, 23).

Später hat sich die programmatische „Option für die Armen“, ausgehend vor allem von Lateinamerika, als Leitwort für Aktivitäten an der Seite der Benachteiligten im Bereich der Kirche durchgesetzt. Hier lag und liegt der Akzent darauf, jede Bevormundung zu vermeiden und die Armen darin zu unterstützen, dass sie selbst ihr Leben in die eigenen Hände nehmen können und für eine Ver-

⁷⁴ Laut mündlicher Mitteilung von Bernhard Boecker, einem in der Gründungszeit Beteiligten, war das ursprüngliche Vorbild der „Volksverein für das katholische Deutschland“ mit Sitz in Mönchengladbach.

besserung ihrer Lebensverhältnisse sowohl konkret als auch politisch einzutreten in der Lage sind (eine kirchlich dann oft als „Sozialpastoral“ beschriebene Praxis).

Bei Letzterem gibt es einen Berührungspunkt zur psychologischen Beratungsarbeit, besonders dann, wenn man eine Akzentuierung in der Option für die Armen berücksichtigt, wie sie vor allem aus Asien ins Spiel gebracht wird. Ich habe im Jahr 1992 im Auftrag von Misereor Thailand besucht und dort vor allem buddhistische Mönche aufgesucht, die ihrerseits in der „Entwicklungsarbeit“ engagiert waren. Besonders beeindruckend war die Begegnung mit Abbot Nan (Luong Phor Nan), einem „Meister der Versenkung“, dessen Tempel (Wat Samakkhi in der Nähe von Surin) in verschiedenen Projekten engagiert war, u.a. dem Aufbau einer Reisbank. Selbst äußerst einfach lebend, arbeitete er mit den Armen, indem er den Hauptakzent darauf setzte, dass sie ihre Würde wiedergewinnen. Dies geschehe durch eine Praxis der Meditation, in der man lerne, sich in der richtigen Weise⁷⁵ selbst zu lieben, sagte er. Richtige Selbstliebe zeige sich an einer inneren Gelassenheit, einer inneren Balance, die es ermögliche, sich auch von entwürdigenden Zuständen die eigene Würde nicht nehmen zu lassen, vielmehr die Kraft zu haben, dagegen anzugehen. So seien viele aus dem Verschuldungs-Teufelskreis herausgekommen, indem sie sich ihrer Würde bewusst geworden seien und eine starke Identität aufgebaut hätten. Alkoholiker, so sagte er lächelnd, hörten auf zu trinken, wenn sie begännen, sich selbst zu lieben, sich selbst zu akzeptieren. Viele der so in ihrer Würde verankerten Armen waren zusammen mit den Mönchen in verschiedenen Nichtregierungsorganisationen aktiv, z.T. unter sehr gefährlichen Bedingungen (etwa bei Landvertreibungen).

Um die Pointe nicht zu verfehlen: Es geht mir bei diesem Beispiel hier lediglich darum, ein exemplarisches Zusammenspiel innerer

⁷⁵ Die falsche Weise der Selbstliebe sei eine destruktive Selbstbezogenheit („selfishness“), die es zu überwinden gelte.

und äußerer Entwicklungsprozesse zu zeigen. Es dürfte klar sein, dass eine solche Meditationsarbeit mit den Armen „politisch“ ist, auch wenn das explizit politische Handeln in einem anderen Kontext zur Sprache kommt und stattfindet. Wie das Ganze unter psychotherapeutischer Perspektive zu diskutieren wäre, ist eine Frage, der ich hier nicht weiter nachgehen kann.

Im Blick auf unsere Gesellschaft scheinen die Beschäftigung mit inneren Fragen der persönlichen Kongruenz, des Findens einer ruhigen Gelassenheit aus innerer Sicherheit und das politische Engagement zur Verbesserung der Gesellschaft und zur Veränderung von Rahmenbedingungen eher getrennte Wege zu gehen. Es gibt viele soziologische Erklärungen, die plausibel machen, warum das in einer ausdifferenzierten, säkularen, individualisierten und lebensweltlich höchst pluralisierten Gesellschaft so ist. Bedeutet das aber zum Beispiel, den „politischen Anspruch“ für den Notruf aufzugeben? Oder anders, konstruktiver gefragt: Worin besteht der politische Anspruch einer Beratungsstelle in sozialkatholischer Tradition unter den Bedingungen einer modernen Industriegesellschaft?

Karl Pehl hat 1989 einmal den Begriff der Option für die Armen aufgenommen, als er davon schrieb, dass er und andere ähnlich Gesinnte in der sozialen Arbeit nach dem Krieg mehr und mehr verstehen lernten, „dass politische und soziale Arbeit auch eine Weise der Liebe sein kann. Eine frühe Option für die Armen“ (Pehl 1989, 217). Die Hinwendung zu den seelischen Nöten der Menschen leitet er allerdings mit einem „Doch“ ein: „Doch die Armut hat immer neue Gesichter“ (ebd.). Er zählt dann die mit der Entwicklung der Wohlstandsgesellschaft heraufgezogenen neuen Herausforderungen auf, die um den Begriff der Leistung kreisten: „Es gab an den Rand Gedrängte, die nichts mehr leisten konnten: Alte und Einsame, Kranke und psychisch Gestörte; aber auch viele 'Leistung' erbringende Menschen fühlten sich hinabgedrückt in ein sinnentleertes

Leben ohne Orientierung“ (ebd.). Er nennt dies das „neue Gesicht der Armut“ und beschreibt die Antwort der Kirche im Rahmen der Volksarbeit: Bildung und Beratung.

Man kann über diese Ausweitung des Begriffs der Armut streiten, geht dabei doch die Konzentration auf die Gruppe der materiell Armen verloren, die zumindest heute auch in unserer Gesellschaft wieder klar zu identifizieren sind. Zwar korrelieren seelisches Leid und Leiden an einem sinnentleerten Leben nicht mit der Höhe des Einkommens. Aber den materiell Armen stehen weniger Ressourcen zur Verfügung, sich Hilfe zu holen, insbesondere dann, wenn diese kostenpflichtig ist. Insofern kommt es darauf an, die Zugangsmöglichkeiten zur Beratung so zu gestalten, dass sie insbesondere den materiell Armen „entgegenkommen“.

Kostenfreiheit der Beratung und Barrierefreiheit des Zugangs

Auf den ersten Blick mag es banal klingen, aber die Kostenfreiheit und leichte Zugänglichkeit des Notrufs machen es für Menschen in ökonomischen Schwierigkeiten erheblich leichter, eine Beratung bei uns aufzusuchen.

Es ist eine große Leistung der Kirche, die Kostenfreiheit des Beratungsangebotes durch die nahezu⁷⁶ komplette Übernahme der Kosten auch in finanziell bedrängteren Zeiten aufrechtzuerhalten. Gerade in der Krisen- und Lebensberatung des Notrufs (einschließlich der Offenen Sprechstunde) gibt es sehr viele Klienten, die sich eine Bezahlung der Beratung nicht leisten können - sei es, weil sie in Privatinsolvenz leben oder weil sie mit Hartz IV-Bezügen oder ein-Euro-Jobs durchzukommen versuchen, sei es, dass sie aufgrund

⁷⁶ „Nahezu“, da zu den kirchlichen Zuschüssen die Spenden der Klienten hinzukommen, die im Notruf allerdings keine großen Summen ausmachen, da, wie im weiteren Text erläutert wird, in der Tat sehr viele Menschen mit argen ökonomischen Problemen unsere Beratung in Anspruch nehmen. Wenn wir im Vergleich mit anderen Beratungsstellen weniger Spenden einnehmen, kann dies auch darauf hindeuten - bei unterstelltem vergleichbaren Bemühen um Spenden -, dass wir mehr von Armut bedrohte Menschen erreichen.

einer Trennung in ökonomische Probleme geraten sind, oder aufgrund von Erkrankungen nur noch wenige Stunden pro Woche arbeiten können usw. Insofern erreichen wir die (materiell) Armen durchaus, oder besser: sie uns.

Eine wichtige Rolle spielt dabei auch die sogenannte Niedrigschwelligkeit oder „Barrierefreiheit“: Dass man sich nicht anmelden muss, dass man in die Offene Sprechstunde einfach so hineinschreiten kann, dass die Berater/innen auf den Umgang mit Menschen eingestellt sind, deren Sprachmächtigkeit oftmals eingeschränkt ist - das alles macht es für Menschen, die zu den Armen in unserer Gesellschaft gerechnet werden (im Sinne der Definition eines Einkommens von weniger als 60% des Durchschnittseinkommens), leichter, die „Krisen- und Lebensberatung“ aufzusuchen.

Noch mehr gilt dies alles für die Telefonseelsorge, die nicht einmal ein persönliches Erscheinen erfordert und - so der Eindruck aus der Praxis - tatsächlich von Menschen, die sich an den Rand der Gesellschaft gedrängt fühlen, eher genutzt wird als der Weg in eine persönliche Beratung. Aber dies kann ich nur als einen Eindruck formulieren, denn ein statistisch erhärtetes Wissen haben wir darüber nicht.

Schaffung von Räumen, die der ökonomischen Zweckrationalisierung von Beratung entzogen sind

Ein weiteres Feld, in dem der Notruf politisch gefordert ist, sind die bereits im vorigen Kapitel angesprochenen Tendenzen einer Veränderung der Ziele von Therapie und Beratung, die mit dem Menschenbild der christlichen Tradition nur schwer vereinbar sein dürften.

Je mehr das therapeutische Arbeiten auf bestimmte Verfahren und sogar Verfahrensschritte festgelegt wird, je mehr die möglichst schnelle Beseitigung bestimmter Symptome als Kriterium für die Bewertung eines therapeutischen Prozesses herhalten muss, je mehr

also das therapeutische Arbeiten analog zu medizinischem Handeln zur Anwendung bestimmter Techniken für bestimmte Erkrankungen wird, und je mehr sich nach alledem auch die Vergütungsbedingungen dieser Arbeit ausrichten, desto mehr wird die von den Kirchen angebotene Beratung und Therapie zu einem Hort all jener therapeutischen Ansätze, die sich vor allem als eine menschliche Begegnung verstehen und ein umfassendes Wachstum des Klienten als Ziel vor Augen haben.

Als ein solcher Hort sind sie zugleich eine Kritik des gesellschaftlich praktizierten Reduktionismus von Therapie und Beratung. Schließlich ist dies alles ja nur eine Facette eines allgemein zu beobachtenden gesellschaftlichen Prozesses der Ökonomisierung sozialer Arbeit und der gesamten „Lebenswelt“ (im Sinne des Habermasschen Begriffs). Ein Beratungsangebot, das sich Zeit nimmt, ist eine lebendige Kritik dieses Prozesses, und - über die Kritik hinausgehend - es realisiert ein Gegenmodell. Dafür muss es sich nicht allein auf die christliche Anthropologie berufen, sondern kann sich auch auf die besten Traditionen der europäischen Aufklärung beziehen.

So antwortet Fromm auf den Vorwurf gegen die Psychoanalyse, sie nehme sich zu viel Zeit für eine einzelne Person, „dass es vielleicht keinen größeren Beweis für die Genialität Freuds gibt als seinen Rat, sich die Zeit zu nehmen, auch wenn es Jahre dauern sollte, um einem einzigen Menschen zu innerer Freiheit und Glücksfähigkeit zu verhelfen. Dieser Gedanke wurzelt in der Aufklärung, welche als Krönung der gesamten humanitären Strömung innerhalb der westlichen Kultur die Würde und Einmaligkeit des Individuums über alles stellte. Aber so nahe er jenen Grundsätzen verwandt bleibt, so sehr steht dieser Gedanke im Gegensatz zum intellektuellen Klima unserer Zeit. Wir neigen dazu, unser Denken auf Massenproduktion und nützliche Dinge einzustellen. Soweit dies Gebrauchsartikel betrifft, hat es sich als fruchtbar erwiesen. Aber wenn der Gedanke an

Massenerzeugnisse und Nützlichkeitsanbetung auf das Problem des Menschen und das Gebiet der Psychiatrie übertragen wird, zerstört er die eigentliche Basis, von der aus es der Mühe wert ist, mehr und bessere Dinge hervorzubringen“ (Fromm 1950, 116).

Gesellschaftskritische Potentiale von Beratung und Therapie - die Perspektive von Karl Pehl

Als letzten Bereich der Frage nach politischen Optionen des Notrufs möchte ich die unmittelbare Beratungsarbeit selbst ansprechen. Gerade von gesellschaftskritischen Kreisen wird ihr gelegentlich der Vorwurf gemacht, letztlich eine Anpassungsberatung an schlechte Verhältnisse zu sein. Wie steht es um diesen Vorwurf?

In einem Interviewbüchlein von 1970 beschäftigt sich Pehl in sehr vorsichtigen Worten und Fragen stellend mit diesem Thema der politischen Wirkungen therapeutischen Arbeitens und kommt dabei zu recht weitgehenden Überlegungen, in denen er sich Konzepten von Beratung und Therapie als gesellschaftlichen Anpassungsschulen widersetzt.

Unsere Arbeit, sagt Pehl, „entstand aus seelsorglich-caritativen Aspekten. Das wird auch so bleiben: Einzelhilfe im einzelnen. Dabei muss allerdings zunehmend die Selbstkritik wachsen, dass caritative Hilfe als caritatives Trostpflasterchen unter Umständen eine Zementierung von Unrechtszuständen bedeuten kann.

Vor den gleichen Problemen steht sicher auch jeder therapeutisch tätige Psychologe. Ist das Ziel seiner Therapie die ‘well adjusted person’? Soll er dem Ratsuchenden bei der Lösung seines Konfliktes dazu verhelfen, sich an die gesellschaftlich vorgegebenen Strukturen in Recht, Moral und Tradition anzupassen? - Wobei es zunächst nur eine untergeordnete Rolle spielt, ob es sich um einen aktuellen Konflikt handelt oder um einen Konflikt, der schon zu einer Neurose oder zur Kriminalität geführt hat.

Steht er nicht auch vor dem Problem, ‘die sekundären Abhängigkeiten’, das heißt die Abhängigkeiten, die der Mensch sich als soziales und geschichtliches Wesen in den gesellschaftlichen Verhältnissen selbst geschaffen hat, anzugehen, abzubauen, soweit sie den Menschen zu Unrecht belasten und an seiner Entfaltung hindern? Müsste er also nicht dafür eintreten, dass diese Abhängigkeiten nicht einfach hinzunehmen, sondern grundsätzlich aufhebbar sind?“ (Pehl 1970, 52f).

Und dann holt Pehl noch etwas weiter aus und sagt grundsätzlich zum politischen Auftrag: „Trotz aller individuellen Lebenshilfe, bei der wir bleiben müssen, unterstützen wir alle nötige gesellschafts-politische Aktivität, besonders da es eine politische Theologie noch schwer hat nach langer Verbindung von Thron und Altar, von Obrigkeit und Christlichkeit, von Ordnung, Rechtschaffenheit und undifferenziert gefordertem Gehorsam, ja nach Zeiten der Verdächtigung persönlicher Gewissensentscheidung, des Freiheitswillens und auch der Demokratie“ (ebd., 53).

Zwischen Anpassung und Selbstfindung: Eine Fallvignette von Erich Fromm

In seinem Artikel „Der Psychoanalytiker als Seelenarzt“ (Fromm 1950, 79-116) berichtet Erich Fromm von drei Therapien, in denen jeweils eine Wahl zwischen „sozialer Anpassung“ und innerer Kongruenz auftauchte. Zur Veranschaulichung zitiere ich eine der Fallvignetten:

„Ein begabter Schriftsteller kommt zum Analytiker und klagt über Kopfschmerzen und Schwindelanfälle, für welche nach der Aussage seines Arztes keine organische Ursache vorhanden ist. Er erzählt seine Lebensgeschichte bis zum heutigen Tag. Vor zwei Jahren hat er eine Stellung angenommen, die in Bezug auf Einkommen, Ansehen und soziale Sicherheit höchst verlockend war. Im konven-

tionellen Sinne bedeutete es einen gewaltigen Erfolg, diesen Posten erhalten zu haben. Hingegen zwang dieser ihn, Dinge zu schreiben, die gegen seine Überzeugung waren, und die er selbst nicht glaubte. Er hat viel Energie darauf verwandt, sein Tun mit seinem Gewissen in Einklang zu bringen, indem er komplizierte Gedankengänge konstruierte, um sich selbst zu beweisen, dass seine intellektuelle und moralische Integrität von seiner nunmehrigen Arbeit nicht berührt werde. Darauf traten Kopfschmerzen und Schwindelgefühl ein. Es ist leicht, herauszufinden, dass diese Symptome ein Ausdruck des ungelösten Konflikts zwischen seinem Verlangen nach Geld und Ansehen auf der einen Seite und seiner Gewissensnot auf der anderen waren.

Wenn wir aber nach dem krankhaften, neurotischen Element in diesem Zwiespalt fragen, dann werden zwei Psychoanalytiker die Situation vielleicht verschieden ansehen. Man kann anführen, die Annahme des Postens sei ein völlig normaler Schritt, ein Zeichen gesunder Anpassung an unsere Kultur, und die Entscheidung, die der Schriftsteller getroffen hatte, wäre von jedem normalen, anpassungsfähigen Menschen ebenso gefällt worden. Das neurotische Element sei sein Unvermögen, seinen Entschluss auch wirklich zu bejahen. Möglicherweise, mag der Analytiker sagen, stellen sich dabei alte, verdrängte Schuldgefühle aus seiner Kindheit wieder ein, die vom Ödipuskomplex, von Masturbationen, Stehlen und dergleichen herrühren. Es mag auch eine Tendenz zur Selbstbestrafung vorliegen; der Erfolg ließ gleichzeitig Schuldgefühle in ihm aufkommen. Stellt man sich auf diesen Standpunkt, so steht das der Heilung bedürftige Problem in der Unfähigkeit, die eigene, vernünftige Entscheidung zu akzeptieren, und der Patient wäre geheilt, wenn er seiner Skrupel Herr werden und sich mit seiner gegenwärtigen Lage zufriedengeben könnte.

Ein anderer Analytiker könnte die Sache vollkommen entgegengesetzt sehen. Er wird ausgehen von der Annahme, die intellektuelle

und moralische Integrität könne nicht verletzt werden, ohne dass die Gesamtpersönlichkeit leidet. Der Umstand, dass der Patient in einer kulturell bedingten und allgemein üblichen Weise handelt, ändert an diesem Grundprinzip nichts. Der Unterschied zwischen diesem Menschen und vielen anderen besteht nur darin, dass sein Gewissen lebendig genug ist, um einen akuten Konflikt hervorzurufen, während andere sich des Zwiespalts nicht bewusst würden, so dass keine so deutlichen Symptome zutage träten. Unter diesem Gesichtswinkel läge das Problem in der Schwierigkeit für den Schriftsteller, der Stimme seines Gewissens zu folgen, und er wäre geheilt, wenn er seinen jetzigen Posten wieder aufgeben und ein Leben führen könnte, das ihm seine Selbstachtung zurückgäbe“ (ebd., 85f)⁷⁷.

Jeder Praktiker weiß, dass dies eine idealtypische Unterscheidung ist, die in konkreten Beratungsprozessen nie so klar durchzuhalten ist. Auch Fromm sagt das ausdrücklich: „Es gibt viele Arten des psychoanalytischen Vorgehens, in denen beide Grundsätze miteinander verschmolzen sind“ (ebd., 90). Außerdem beinhalten beide Positionen starke Annahmen bezüglich eines richtigen Lebens, also anthropologische und ethische Auffassungen (ähnlich wie im anfangs

⁷⁷ Vgl. die analoge Argumentation bei Yalom, 1980, 200-202.

In Frankfurt scheint mir folgende Anmerkung angemessen zu sein: In der alten Kritischen Theorie ist Freud gesellschaftskritisch gelesen worden. Dies ging soweit, dass Adorno, Horkheimer und Marcuse gerade im „Biologismus“ Freuds, in seiner Trieblehre, die stärksten gesellschaftskritischen Impulse sahen. Marcuse hat in seinem Werk „Triebstruktur und Gesellschaft“ den Versuch einer Vergeschichtlichung der Freudschen Trieblehre vorgelegt, in dem entgegen dem Freudschen Kulturpessimismus die Möglichkeit einer freien Gesellschaft auf der Grundlage einer historisierten Triebdynamik und dem möglichen „Triumph“ des Eros entfaltet wird. Im Nachwort zu diesem Buch greift Marcuse die US-amerikanischen Neo-Freudianer (Fromm, Horney u.a.) scharf an und wirft ihnen vor, der Psychoanalyse die gesellschaftskritische radikale Spitze abgebrochen und sie in eine Anpassungslehre verwandelt zu haben, in der plötzlich wieder die alten Moralwerte verkündet werden könnten (vgl. Marcuse 1955). Mir war diese Argumentation auch deshalb plausibel, weil ich Fromm vor allem über seine etwas „parfümierten“ Schriften wie „Die Kunst des Liebens“ und „Haben oder Sein“ kannte. Wenn man dann aber nach therapeutischen Praktikern sucht, die ein angemessenes Konzept der gesellschaftskritischen Kraft therapeutischer Arbeit entwickelt haben, sticht Erich Fromm hervor. Die Position von Marcuse (und analog die von Adorno und Horkheimer) ist ja für die konkrete therapeutische Arbeit kaum verwertbar. Das ist vermutlich auch gar nicht ihr Ziel. Erich Fromm hatte genau diese konkrete therapeutische Arbeit im Blick und fragte sich, wie man Menschen helfen kann, sich der allgegenwärtigen Entfremdung und Manipulation entgegenzustellen. Insofern wirkt Marcuses Vorwurf einer Verwundung der Psychoanalyse in eine Hilfe zur Anpassung gerade gegenüber Fromm etwas bemüht. In Wirklichkeit scheint es darum gegangen zu sein, wie das gesellschaftskritische Potential der Psychoanalyse am besten zu entfalten sei und nicht *ob*. Und Fromm hat das Argument eigener therapeutischer Praxiserfahrungen auf seiner Seite.

geschilderten Konzept von Abbot Nan), die es nicht nur zu begründen, sondern auch mit der essentiell offenen Haltung des Therapeuten zu vermitteln gilt. Eine Fülle von hochinteressanten Problemstellungen verbindet sich damit, die ich hier nicht weiter verfolgen kann - und muss, denn es geht mir an dieser Stelle lediglich um den Hinweis darauf, dass Therapie im „politischen Feld“ steht und nicht einfach nur in Richtung Anpassung verstanden werden darf. Durch ihre Offenheit für das, was der Klient will, ist sie natürlich ebenso keine Schule für die Herausbildung von Nonkonformisten. Die beraterische und therapeutische Wirklichkeit ist komplexer als es die Dichotomie Anpassung oder Nonkonformismus zulässt.

Zumindest aber wird jede Therapie, die existentielle Fragen bearbeitet, Menschen vor der faschistischen bzw. totalitären Verführung zu schützen vermögen: Wenn man, Fromms Argumentation in der „Furcht vor der Freiheit“ (1940) folgend, das Flüchten in den Autoritarismus als Ausweichen vor den Zumutungen der Freiheit versteht, dann ist eine Therapie, die sich der existentiellen Bedeutung von Freiheit stellt, d.h. auch den Verlassenheits- und Isolationsgefühlen, und die durch diese Gefühle hindurch Menschen zur „Selbstfindung“ begleitet, der beste Schutz vor einem Ausweichen vor der Freiheit.

Zusammenfassung

Die politischen Optionen des Notrufs zeigen sich, zusammenfassend gesagt, vor allem auf drei Ebenen:

1. Es gibt eine gesellschaftspolitisch kritische Grundeinstellung, die von der besorgten Analyse der Anonymisierungs- und Vereinzelungstendenzen in den fünfziger Jahren bis zur kritischen Auseinandersetzung mit der heutigen Gesellschaft und ihrer „Durchökonomisierung“ aller Lebensbereiche reicht. Erster, unmittelbarer Ausgangspunkt dieser Kritik sind die Erfahrungen mit den Sorgen,

Bedrängnissen und Nöten der Klienten, die uns aufsuchen oder anrufen.

2. Es wird ein besonderer Wert darauf gelegt, dass Menschen in materiellen Schwierigkeiten die Hilfe des Notrufs kostenfrei und möglichst „barrierefrei“ in Anspruch nehmen können.

3. Es ist kein Ziel, Menschen grundsätzlich zur gesellschaftlichen Anpassung zu verhelfen. Ebensowenig ist es ein Ziel, ihnen grundsätzlich zu einem unangepassten Leben zu verhelfen. Das Ziel lautet vielmehr, Menschen darin zu unterstützen, ein für sie stimmiges, weil eigenes Leben⁷⁸ ohne „Furcht vor der Freiheit“ führen zu können - wie immer sich dies hinsichtlich der Frage von Anpassung und Unangepasstheit dann auswirkt.

⁷⁸ Es ist mir klar, dass ich zu den anthropologischen und ethischen Implikationen einer solchen Zielsetzung noch vieles erklären und ausführen müsste. Das würde aber den Rahmen dieser Arbeit sprengen und daher muss ich es bei dem Hinweis belassen.

IX

Anmerkungen zu Gegenwart und Zukunft des Frankfurter Notrufs

In diesem letzten Kapitel möchte ich einige Streiflichter auf die gegenwärtige Verfassung des Notrufs werfen, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und getragen von dem Versuch, möglichst wenig bereits Gesagtes zu wiederholen. Außerdem beziehen sich diese Streiflichter mehr auf das, was man sehen kann und auf die Struktur, weniger auf die Inhalte (die in den vorhergehenden Kapiteln besprochen wurden). Wer sich eine etwas mehr „von innen“ kommende Beschreibung der Gegenwart wünscht, schaue am besten (nochmals) in Kapitel 1.

Auch im Blick auf die Zukunft findet sich eine eher bescheiden und vermutlich pragmatisch erscheinende Zusammenstellung einiger Aufgaben, die so meines Erachtens aber in eine Situation passen, in der die notwendig gewordene Beschäftigung mit Sicherheit und Erhalt des Erreichten einen großen Teil der in die Zukunft gerichteten Energie beansprucht.

Offene Tür Krisen- und Lebensberatung

Vor einigen Jahren wurde das Haus der Volksarbeit renoviert. Man betritt es jetzt nicht mehr, wie in Kapitel 2 beschrieben, durch den der Stadt zugewandten Glasvorbau, sondern wegen der veränderten Wegführungen durch einen zum Haupteingang gewordenen Seiteneingang. Ihn schmückt ein großer Metallbogen, der in einem kraftvollen Dunkelrot gehalten ist, der neuen „Hausfarbe“, die das bis-

herige Grün abgelöst hat. Betritt man das Haus, ist es im Vergleich zu früher angenehm heller und „moderner“ in der Anmutung. Seit das „Referat für Weltanschauungsfragen“ ins Haus am Dom gewechselt ist, gehört der gesamte Parterre-Bereich (wieder) dem Notruf. Auffallend, schon am Eingang, und dann weiter im Innenraum sind die in kraftvollem Orange gehaltenen Wegweiser zur „Offenen Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung“. Um zu dieser Offenen Sprechstunde zu gelangen, braucht man sich weder am seitlich vom Eingang gelegenen Empfang zu melden noch in unserem Sekretariat, sondern kann geradewegs in den betreffenden Raum marschieren. Montags bis freitags, jeweils von 11 bis 13 Uhr und von 15 bis 18 Uhr kann man hier unmittelbar mit einem Berater oder einer Beraterin sprechen. Wenn gerade ein Gespräch stattfindet, bekommt man von dem betreffenden Berater eine Information darüber, wie lange es voraussichtlich noch dauern wird und kann sich dann entweder im Wartezimmer oder der „Cafeteria“, einem größeren Raum im Glasvorbau, niederlassen und auf den Beginn des Gesprächs warten.

Wenn man das Treiben den Tag über beobachten würde, sähe man nicht allein die Besucher/innen der Offenen Sprechstunde, sondern auch die Klienten, die zu fest vereinbarten Gesprächsterminen kommen und von den jeweiligen Berater/innen abgeholt werden. Alle Büros der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zugleich auch Sprechzimmer für die persönliche Beratung. Auch und gerade abends könnte man Klienten treffen, denn die Abendtermine sind besonders beliebt. Am Abend würde man vielleicht noch eine weitere Gruppe von Menschen sehen, ehrenamtliche Mitarbeiter/innen der Telefonseelsorge, die (aufgeteilt in drei Gruppen) 14tägig zur Supervision um 19 Uhr ins Haus kommen. Oder Mitglieder der Ausbildungsgruppe für die ehrenamtliche Mitarbeit am Telefon, die sich wöchentlich zur Selbsterfahrungsgruppe treffen, ebenfalls um 19 Uhr.

In der Cafeteria halten sich immer auch Menschen auf, die woanders im Haus oder im Nachbarhaus einen Termin haben, z.B. im

Zentrum Familie. Oder auch Menschen, die sich nur etwas ausruhen wollen und dann weiterziehen. Hier liegen noch Potentiale in der Raumgestaltung (siehe unten zum Thema Zukunft).

Die Offenen Türen (www.offene-tuer.net) legen Wert darauf, dass Menschen mit starken Ambivalenzen sich buchstäblich langsam an ein Beratungsgespräch „heranbewegen“ können. Dazu erfüllt die Cafeteria eine wichtige Funktion: Man ist schonmal im Haus, kann ohne Probleme noch wieder weg, kann sich den Betrieb ein bisschen angucken, dann vielleicht sich in die Nähe der Offenen Sprechstunde begeben und schließlich entscheiden, ob man anklopft und eintritt oder nicht. Für uns ist die Beratungsarbeit Alltag. Da verliert man leicht aus den Augen, was für ein riesiger, oftmals mit starken und diffusen Ängsten besetzter Schritt es für viele Besucher/innen ist, bei der Offenen Sprechstunde anzuklopfen, welcher Mut dazu gehört, das erste Mal eine solche Beratung aufzusuchen! Schon kleine Irritationen können die innere Waage, die sich gerade in Richtung Betreten der Offenen Sprechstunde zu neigen begonnen hatte, wieder in eine Gegenbewegung bringen und die betreffende Person zum Rückzug veranlassen.

Telefonseelsorge

Die Telefonseelsorge ist nicht im Haus der Volksarbeit untergebracht, sondern in einer eigens dafür angemieteten Wohnung in der Nähe. Es handelt sich um eine vollausgestattete Wohnung mit Küche, Bad, Schlafraum und einem Dienstzimmer, in dem das Telefon steht. In der Nacht kann man die Telefonate zum Schlafraum umleiten. Außerdem befindet sich hier der Dienstcomputer, über den die Statistik der Telefonate geführt wird, natürlich vollkommen anonymisiert. Auch der Dienstplan, den wir im Internet führen, kann hier eingesehen werden. Verbunden mit dem Statistikprogramm gibt es eine „Helferkartei“, die Kurzbeschreibungen aller uns bekannten Hilfs-

einrichtungen in Frankfurt und eine Auswahl von Hilfseinrichtungen aus dem „Umland“ (einschließlich Offenbach) enthält.

Auch diese Wohnung wurde vor ein paar Jahren renoviert, deutlich heller und freundlicher gestaltet. Für frische Blumen, Mineralwasser und einige Süßigkeiten wird gesorgt. Die Dienstschichten teilen sich auf in 4-5 Stundenblöcke den Tag über und dann den Nachtdienst von 23 Uhr bis 9 Uhr am nächsten Morgen. Zur Zeit (Anfang 2008) arbeiten 32 Ehrenamtliche bei uns mit und eine neue Ausbildungsgruppe ist ausgeschrieben (sie soll im Sommer 2009 ihren Dienst aufnehmen).

Beratungszentrum Haus der Volksarbeit

Unmittelbare und geschätzte Kooperationspartner des Notrufs sind die Ehe- und Sexualberatung und die Erziehungsberatung. Untergebracht im ersten Stock sind die beiden Stellen auch räumlich nah. Die drei Leiter bilden zusammen mit dem Geschäftsführer die „Bereichskonferenz Beratung“, in der beratungsstellenrelevante Themen besprochen werden. Sieht man diese drei Stellen zusammen, wird deutlich, welche große Kapazität das Haus der Volksarbeit auf dem Gebiet der psychologischen Beratung vorhält. Insofern ist es vollkommen angemessen, von einem „Beratungszentrum“ zu sprechen.

Im Blick auf die Entwicklungen der Stadtkirche scheint mir das ein wichtiger Punkt zu sein. (Alt-)Bischof Franz Kamphaus hat in seinem Visitationsbericht, den er am 18. 1. 2005 im Frankfurter Kaiserdom vorstellte, die Idee stark gemacht, in der Stadt in Kooperation mit den Gemeinden Pastoralzentren aufzubauen, die sich bestimmten Schwerpunktthemen widmen. Damals erwähnte er ausdrücklich das Haus der Volksarbeit als „Beratungszentrum“ (Kamphaus 2005, 9). Inzwischen sind eine ganze Reihe solcher Zentren auf den Weg gebracht (z.B. Jugendkirche, Trauerzentrum, Meditationszentrum), und es ist m.E. sehr wichtig, dass das Haus der Volksarbeit als Träger

eines Beratungszentrums hier seinen Platz einnehmen kann, auch wenn die Trägerstruktur der anderen Zentren unmittelbar beim Bistum Limburg angesiedelt ist. Dazu gehört natürlich auch, dass wir von uns aus den Kontakt suchen und Kooperationen anbieten.

Auch mit den anderen Abteilungen des Haus der Volksarbeit gibt es einen guten Kontakt und punktuell auch Zusammenarbeit, etwa in Projektgruppen. Die Bereiche Bildung (u.a. mit dem großen Zentrum Familie) und die Jugendhilfeeinrichtungen sind Aktivitäten, die mit dem Anliegen des Notrufs vieles gemein haben. In der Abteilungsleiterkonferenz des Haus der Volksarbeit werden alle Aktivitäten zusammengeführt. Dieses Netzwerk der verschiedenen Abteilungen bildet eine der Stärken des Haus der Volksarbeit.

Im Haus der Volksarbeit wurde vor einigen Jahren ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt (nach dem EFQM-, d.h. dem European Foundation for Quality Management-Modell), das wir auch zur Verbesserung der Arbeit des Notrufs einsetzen. Es hilft uns unter anderem, alle unsere Tätigkeiten daraufhin zu überprüfen, inwiefern sie dem letztlich entscheidenden Ziel dienen, nämlich die Menschen, die uns aufsuchen, möglichst angemessen unterstützen zu können. Hinsichtlich des komplexen Problems einer angemessenen Wirkungserfassung verweise ich auf den „Zwischenruf“ zu diesem Thema am Ende von Kapitel 6.

City-Pastoral - der stadtkirchliche Verbund

In Kapitel 3 (Beratungsdienst Hauptwache und Offene Sprechstunde) und Kapitel 7 (Theologische Positionsbestimmung) habe ich bereits die Kooperation mit dem Kirchenladen und der City Pastoral der Gemeinde Liebfrauen erwähnt. Die Zusammenarbeit dieser „vier offenen Türen“ ist für uns in verschiedener Hinsicht sehr wichtig. Zur Erinnerung: Bei den vier offenen Türen handelt es um den „i-Punkt Katholischer Kirchenladen Frankfurt“, die Beichtpräsenz der

Kapuziner in Liebfrauen, die „Turmzimmergespräche“ (die so heißen, weil sie im Turmzimmer der Liebfrauenkirche stattfinden) und die Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung des Notrufs. Im Kapitel 7 habe ich darauf hingewiesen, dass ein Projekt „absichtsloser“ psychologischer Beratung, wie es der Notruf von seiner Geschichte her ist, darauf achten sollte, den Kontakt zu den anderen kirchlichen Vollzügen nicht zu verlieren. Denn sonst unterstellt man leicht Spaltung, wo es um eine Vielfalt der Charismen geht. Die Kooperation der vier Türen ist für uns genau diese Verknüpfung: Von der Information über explizit religiöse Gesprächsmöglichkeiten und ein Beichtangebot bis zur psychologische Beratung wird all das geboten, was City-Pastoral für Menschen in einer Großstadt wie Frankfurt vorhalten sollte. Die Getrenntheit der vier „Dienste“ ermöglicht jeweils passgenaue Angebote, die gut funktionierende Kooperation hält alles zusammen. Diese Zusammengehörigkeit bringt auch ein Flyer zum Ausdruck, den wir voriges Jahr erstellt haben, und der in seiner Überschrift das Gemeinsame zum Ausdruck bringt: „JETZT ein persönliches Gespräch in der Frankfurter Innenstadt“. Ich empfinde diese Frankfurter Lösung als sehr originell und strukturell als sehr angemessen für die Anforderungen einer differenzierten (Stadt-) Gesellschaft.

Ökumene

Mit dem „Beratungsdienst Hauptwache“ ist ein Projekt interkonfessioneller Ökumene Ende 2004 eingestellt worden. Gleichwohl gibt es eine weiterhin gute ökumenische Zusammenarbeit, die sich auf zwei Ebenen eine Form geschaffen hat.

Zum einen ist es die Kooperation der kirchlichen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen auf Frankfurter Stadtebene, an der das evangelische Beratungszentrum Haus am Weißen Stein mit seiner Paar-, Krisen- und Lebensberatung und die evangelische Beratungs-

stelle Höchst beteiligt sind sowie von katholischer Seite aus dem Haus der Volksarbeit die Ehe- und Sexualberatung sowie die Krisen- und Lebensberatung des Notrufs.

Die zweite ökumenische Kooperation existiert mit der evangelischen Telefonseelsorge. Hier gibt es eine lange Tradition von Treffen der Hauptamtlichen, ein- bis zweimal im Jahr, und neuerdings das Bemühen, einmal im Jahr eine gemeinsame Fortbildung für die Ehrenamtlichen beider Stellen zu organisieren. Gerade im Bereich der Ehrenamtlichenarbeit sind hier die Potentiale der Kooperation noch ausbaubar.

Auf der Ebene der Ökumene in einem weiteren Sinne, der interreligiösen und dann auch interkulturellen Kooperation, gibt es Kontakte, aber (bisher) keine organisierte Form von Zusammenarbeit.

Mitten in Frankfurt - aktuelle Herausforderungen

Bei der Gründung des Notrufs war Karl Pehl von einer gesellschaftlichen Entwicklung ausgegangen, in der die Anonymisierung der Menschen in der Großstadt, die Auflösung von Familien- und Freundschaftsbindungen und überhaupt eine Lockerung der Kontakte als wesentliche Elemente angesehen wurden. Darauf reagierte er mit dem Notruf, um insbesondere den in Einsamkeit und Verzweiflung geratenen Menschen ein Kontakt- und Beratungsangebot zu machen.

Heute, 50 Jahre später, kann man nicht sagen, dass diese Herausforderung verschwunden ist, aber sie ist eingebettet in eine Fülle weiterer relevanter Problemlagen und, was die Sache noch schwieriger macht, eine Fülle unterschiedlicher Analysen und Beschreibungen der aktuell dringendsten Herausforderungen. Wenn man einmal bedenkt, was in den letzten 50 Jahren alles an Gesellschaftsanalysen hochkochte und wieder in den Hintergrund trat, gerade in Frankfurt, dann wird man vorsichtig in der Diagnose dessen, was aktuell die wesentliche Herausforderung darstellt. Ich nenne ohne Anspruch

auf Vollständigkeit und ohne zu behaupten, die wichtigsten ausgewählt zu haben, einige der nur in den letzten Jahren vielverhandelten Fragen in ungeordneten Stichworten: Individualisierung, Pluralisierung, Multioptionsgesellschaft, Wertewandel, neue Milieubildungen und -schränken (Sinus-Studie), Globalisierung, ökologischer Umbau, prekäre Arbeitsverhältnisse, Multikulturalität und interkultureller Dialog, neue Armut, gesteigerte Mobilität, Mediengesellschaft⁷⁹, ungesicherte Alterszeit usw.

Frankfurt ist nach wie vor eine Stadt, in der sich neue Tendenzen sehr frühzeitig zeigen und gleichzeitig die bisherigen in irgendeiner Form weiterexistieren, so dass es immer mehr gibt, was neben- und miteinander existiert. Das spüren wir auch in der Beratung: Zu all den genannten Stichworten fallen mir sofort Klientenschicksale ein, die von dem einen oder anderen Phänomen betroffen sind oder waren und Schwierigkeiten hatten, damit zurechtzukommen.

Man kann sich eines dieser Stichworte herausuchen und in seinem Licht die anderen betrachten, z. B. das Stichwort der „Mobilität“. Michael Walzer hat schon 1990, bezogen auf die USA, die folgenden vier wichtigsten Mobilitätsvarianten beschrieben (und anschließend allerdings wieder relativiert): geographische Mobilität, soziale Mobilität, Ehemobilität und politische Mobilität (Walzer 1990, 164-166). Ottmar John schreibt in einem aktuellen Text: „In den Großstädten entstehen neue Gewohnheiten, neue Lebensstile, eine neue Kultur. ... Das entscheidende Merkmal dieser neuen Kultur in Deutschland ist die Mobilität“ (John 2008, 3). Er sieht die erste Aufgabe der City-Pastoral in einer Unterbrechung dieser umfassenden Mobilität. Dabei bezieht er sich mehrfach auf Frankfurt. Und in der Tat: Gerade in Frankfurt mit seinen hohen Zu- und Wegzugsraten (2006: 52.293

⁷⁹ Nebenbei sei auf eine mögliche Umkehrung der Fronten hingewiesen: War es vor 50 Jahren „fortschrittlich“, ein modernes Medium wie das Telefon zu benutzen, um Menschen für die persönliche Beratung zu gewinnen, ist es heute „fortschrittlich“ (im Sinne von zukunfts-fähig), die Fixierung auf die technischen Medien immer wieder zu relativieren und zu durchbrechen und die Einzigartigkeit und Unverzichtbarkeit persönlicher Begegnung hervorzuheben.

Zuzüge und 42.894 Wegzüge) und den über 300.000 Einpendlern (das sind mehr Personen als gebürtige Frankfurter in der Stadt leben)⁸⁰ ist das ein wichtiges Thema, und vielleicht erreicht es, obwohl schon „alt“, gegenwärtig eine neue Qualität. Man denke nur an die immer gewagter anmutenden Konstruktionen, die Paare auf sich nehmen, um ihre Beziehung bei großer geographischer Entfernung leben zu können.

Folgt man diesen Analysen, lassen sich einige Herausforderungen für den Notruf benennen: Es wäre wichtig, das Moment ruhiger Präsenz zu betonen, denn es bietet den von der Mobilität gehetzten Menschen einen Kontrast, der aufatmen lässt. Andererseits müssen wir uns unter Umständen noch mehr als bisher mit unseren Terminplanungen auf Menschen einstellen, die nicht einen bestimmten wöchentlichen Termin reservieren können, sondern auf eine flexible Beratungstermingestaltung angewiesen sind. Überhaupt wäre zu untersuchen, ob unsere Zeitangebote noch gut mit dem Alltag der unter Mobilitätsdruck stehenden Menschen „synchronisiert“ sind.

Ich breche die kurze Skizze der gegenwärtigen Situation hier ab. Vieles müsste noch gesagt werden, um ein angemessenes und umfassendes Bild zu erhalten - z. B. über konkrete Entwicklungen der letzten Jahre und unsere regionalen, diözesanen und überregionalen Vernetzungen. Als kleiner Ersatz möge ein „Steckbrief“ herhalten, in dem stichwortartig das gegenwärtige Profil des Notrufs festgehalten ist. Er findet sich hinter den folgenden Streiflichtern zukünftiger Herausforderungen des Notrufs.

Konkrete Ideen zur Weiterentwicklung des Notrufs.

Wir leben nicht in Zeiten, in denen im kirchlichen Beratungsbereich auf- und ausgebaut wird. Entsprechend werde ich hier keine großen

⁸⁰ Vgl. die Veröffentlichungen des Bürgeramtes, Statistik und Wahlen der Stadt Frankfurt, einsehbar auf www.frankfurt.de

Expansionsprojekte vorlegen - wenngleich mit Blick auf die aktuellen Notlagen der Menschen einiges entwickelt werden könnte -, sondern einige eher kleinschrittige Verbesserungs- und Erweiterungsmöglichkeiten benennen.

Online-Beratung. Im Jahr 2008 wird das Projekt einer Online-Chatberatung des Notrufs starten, das aus Mitteln des Bistumsfonds für innovative pastorale Projekte für die Laufzeit von zwei Jahren zum größten Teil finanziert wurde. Damit sind wir keineswegs an der Spitze der Innovation, denn es gibt bereits eine ganze Reihe solcher Projekte. Wir gehen tatsächlich mit einer gewissen Zögerlichkeit auf dieses Projekt zu, denn aus den 50 Jahren Erfahrung mit der Telefonseelsorge wissen wir, wie dargelegt, dass die mediale Kommunikation ihren nicht geringen Preis hat. Wie beim Telefon wollen wir versuchen, die persönliche Beratung möglichst bald ins Spiel zu bringen. Ferner versuchen wir, durch das Portal und entsprechende Hinweise eine regionale Fokussierung auf Frankfurt und sein Umland zu erreichen, damit die Betroffenen zu uns kommen können oder wir zumindest über weitere Hilfsangebote gut Bescheid wissen. Die Erfahrung wird zeigen, ob und wie die Online-Chat-Beratung zur Arbeit des Notrufs passen wird.

Ergänzungen der Offenen Tür. Für die weitere Entwicklung des Notrufs als Offene Tür könnte es sinnvoll sein, die Cafeteria, wie erwähnt, noch etwas mehr zu einem angenehmen Aufenthaltsraum weiterzuentwickeln, evtl. mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen. Aber dazu müsste überprüft werden, ob eine absehbare Nutzung das rechtfertigen würde.

Außerdem wird die architektonisch durchdacht gestaltete Kapelle im Keller bisher von Besuchern fast gar nicht genutzt. Das mag auch mit ihrem etwas verblassten sechziger Jahre-Charme zu tun haben (wie es ein Kollege von den Offenen Türen im letzten Herbst beschrieb). Die Öffnung dieses Raums zu einem Raum der Stille für Menschen, die so etwas suchen, wäre m.E. eine gute Ergänzung für

unsere Arbeit. Dafür müssten aber einige Veränderungen vorgenommen werden - z.B. Entfernung der Kirchenbänke. Leitlinie wäre: Größere Offenheit und Variabilität in der Raumnutzung.

Mit einer gut gestalteten Cafeteria und einem solchen Raum der Stille in Ergänzung zu den vorhandenen Räumen hätten wir ein Gesamtangebot, das dem vieler Offener Türen entspräche, ohne dass unser starker Beratungsakzent darunter leiden würde. Vermutlich im Gegenteil.

Eine Dependance mitten in der Innenstadt? Sollte sich - dies ist momentan ein rein hypothetischer Gedanke - die Möglichkeit ergeben, mitten in der Innenstadt ein Beratungsangebot unterzubringen, wäre das gegebenenfalls eine interessante Perspektive. Natürlich hängt viel von den konkreten Bedingungen ab sowie von den Weiterentwicklungen im Selbstverständnis des Haus der Volksarbeit. Zudem stellt sich die Frage vielleicht gar nicht, wenn die Offene Sprechstunde weiterhin so gut angenommen wird. Und dennoch könnte es Sinn machen, mitten im Getriebe der Innenstadt mit einem kleinen Beratungsangebot präsent zu sein.

Verstärkte Kontakte zu psychiatrischen Einrichtungen. Die Beschreibungen in den Kapiteln über die Telefonseelsorge legen es nahe, einen intensiveren und geregelteren Kontakt zu psychiatrischen Einrichtungen aufzubauen. Auch in der Offenen Sprechstunde erscheinen Klienten, für die ein Besuch bei einem Psychiater oder das unmittelbare Aufsuchen einer Psychiatrie ansteht. Es ist dies eine Facette unserer Arbeit, für deren gute Bewältigung Kontakte zu Psychiatern und psychiatrischen Einrichtungen von wichtiger Bedeutung sind.

Ressourcensicherung. Es braucht nicht allzu viel an prophetischer Begabung, um vorauszusagen, dass dieses Thema die nächsten (und übernächsten..) Jahre stark bestimmen wird. In den letzten zwei Jahren hat der Notruf schon einige Einsparungen erbracht bzw. hinnehmen müssen (sowohl hinsichtlich der Zahl der Hauptamtlichen-

stellen als auch hinsichtlich der Entlohnung bei Neueinstellungen). Ob diese Einsparungen ausreichen, um die Reduktion der Zuwendungen aufzufangen, muss sich zeigen.

Wenn auf der Ausgabenseite nicht weiter gekürzt werden soll, liegt eine zweite „Stellschraube“ auf der Einnahmenseite. Hier sind wir dabei, verschiedenen Optionen zu prüfen - von Gesprächen mit Unternehmen und der Stadt bis hin zum Sponsoring oder Fundraising. Für letztere gibt es allerdings für eine diskret arbeitende Beratungsstelle klare Grenzen. Die Klienten zu einer stärkeren Beteiligung an den Kosten heranzuziehen, sei es durch Gebühren, sei es durch einen deutlich erhöhten Spendendruck, dürfte angesichts der oftmals schwierigen ökonomischen Situation vieler unserer Klienten zwar ein gewisses Maß an Einnahmen bringen, im Vergleich zu den Ausgaben bliebe es vermutlich jedoch eher ein kleiner Beitrag. Schön wäre es, wenn das Haus der Volksarbeit eine Stiftung aufbauen könnte, was in der Stifterstadt Frankfurt sicherlich einige Perspektiven enthalten würde.

Dank ans Bistum Limburg

Am Ende sind nun die ganz pragmatischen Alltagsaufgaben der ökonomischen Sicherung des Notrufs in den Blick gekommen. So bedrängend diese Fragen aktuell auch sind, so sehr ist es auch wahr, dass sich der Notruf von den Anfängen bis zum heutigen Tag nur deshalb so entfalten konnte, weil das Bistum Limburg sich in einem bewundernswerten Ausmaß für diese Einrichtung engagiert hat und engagiert. Im Vergleich zu vielen anderen ähnlichen Einrichtungen stehen wir trotz der Kürzungen gut da und können ein qualifiziertes Beratungsangebot für die Menschen der Stadt Frankfurt und ihres Umlandes vorhalten. Dieses Engagement, verbunden mit der Unterstützung durch den Vorstand und die Geschäftsführung des Haus der Volksarbeit, erfüllt mich mit Dankbarkeit und Respekt.

Mit dieser Kraft „im Rücken“ können wir ins nächste Jahrzehnt aufbrechen - zuversichtlich, kreativ und konzentriert auf die Menschen, die zu uns kommen oder uns anrufen.

Vierter und letzter Exkurs zur Problematik des Namens

„Frankfurter Notruf“, „Telefonseelsorge“, „Beratungsstelle“, „Offene Tür“, „Beratungsdienst Hauptwache“, „Krisen- und Lebensberatung“, „Offene Sprechstunde“ - es sind viele Namen, die das bezeichnen, was wir tun. Welcher bildet am besten das Gesamt und die Identität unserer Stelle ab?

Im Anschluss an die in den bisherigen drei Exkursen zu diesem Thema sowie die im laufenden Text vorgestellten Überlegungen hat sich leider nicht die eine ideale Lösung ergeben. Momentan sehe ich drei Möglichkeiten, jeweils mit Vor- und Nachteilen:

1. Wir nehmen den Begriff „*Frankfurter Notruf*“ wieder auf und gebrauchen ihn so, wie ich es in diesem Buch getan habe (und wie er früher gebraucht wurde): Als ein Eigenname, der in näherer Entfaltung sowohl die Telefonseelsorge als auch die Offene Sprechstunde und die Krisen- und Lebensberatung umfasst und es ermöglicht, sie als unterschiedliche Teilbereiche zu benennen („Telefonseelsorge im Notruf“ usw.).

Die Vorteile dieser Lösung liegen in der Spezifität dieses Begriffs, in seiner guten Verwendbarkeit („Notruf“ ist schnell gesagt und behalten) und der lokalen Identifizierung (Frankfurter Notruf).

Die Nachteile liegen in der engen Assoziation zu dem einen Teilbereich der Telefonseelsorge, in den inzwischen anders besetzten Assoziationen beim Wort „Notruf“ und der damit verbundenen Hervorhebung von akuten Krisensituationen gegenüber den ebenso wichtigen „Lebensthemen“, mit denen Menschen zu uns kommen, ohne dabei das Gefühl zu haben, ein „Not(ruf)fall“ zu sein.

2. Wir nennen die Stelle „Krisen- und Lebensberatung“ und fügen die Teilbereiche im Untertitel an: in der Telefonseelsorge, in der Offenen Sprechstunde, in Beratungsprozessen.

Der Vorteil dieser Lösung besteht darin, dass das, was wir in allen Bereichen tun, auch der Name der gesamten Stelle ist, Krisen- und Lebensberatung. Die Nachteile liegen in der komplizierten Struktur des Untertitels, der Frage, ob die Bezeichnung „Krisen- und Lebensberatung“ nicht nur einen Teil der Telefonarbeit abdeckt sowie der etwas holprigen Formulierung von den „Beratungsprozessen“.

3. Wir bezeichnen uns als „Offene Tür Frankfurt“ und setzen die Teilbereiche in die Unterzeile: „Krisen- und Lebensberatung, Offene Sprechstunde und Telefonseelsorge“. Die Vorteile dieser Lösung liegen in der klaren Markierung unserer Zugehörigkeit zum Netzwerk der Offenen Türen, der guten Sprechbarkeit des Namens („Offene Tür“ oder OT) sowie eines klaren inhaltlichen Akzentes auf der Offenheit des Angebotes.

Die Nachteile liegen in der geringen Bekanntheit dessen, was „Offene Türen“ im hier gemeinten Sinne sind. Man assoziiert eher punktuelle Öffnungen von Einrichtungen (Tag der Offenen Tür) oder, z.B. in Nordrhein-Westfalen, Offene Einrichtungen in der Jugendarbeit. Entsprechend leitet der Name die Assoziationen nicht in Richtung einer Beratungsstelle oder überhaupt des Bereichs psychosozialer Arbeit.

Spiegelt sich in dieser Unsicherheit des einen treffenden Namens ein Identitätsproblem? Ich glaube, dass die Schwierigkeiten woanders herrühren: Wir integrieren, was sonst in der Regel getrennt wird. So sind wir im Netzwerk der Offenen Türen eine Offene Tür, im Bundesverband der Telefonseelsorge eine Telefonseelsorgestelle, im Kontext der Ehe-, Familien- und Lebensberatung eine Lebensberatungsstelle - und die Krisenberatung fügen wir gleichsam noch als Zugabe hinzu.

Gegenwärtig heißt unsere Stelle „*Telefonseelsorge & Krisen- und Lebensberatung*“. Vielleicht ist das vorerst eine brauchbare Lösung, wenngleich die Erfahrung zeigt, dass es in der Wahrnehmung von außen dadurch eine Übergewichtung der Telefonseelsorge gibt.

Steckbrief des Frankfurter Notrufs zum Stichtag 1. 1. 2008

Name

Telefonseelsorge & Krisen- und Lebensberatung

Formaler Status

Eine Abteilung im Haus der Volksarbeit

Träger

Haus der Volksarbeit e.V.

Finanzierung

Bistum Limburg und Spenden (ein paar Prozent des Etats).

Tätigkeitsfelder

Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung, Krisen- und Lebensberatungsprozesse, Katholische Telefonseelsorge Frankfurt, ab erstem Quartal 2008 Online-Beratung, Aus- und Fortbildung der Ehrenamtlichen, Supervision der Ehrenamtlichen.

1. Offene Sprechstunde Krisen- und Lebensberatung

Geöffnet montags bis freitags jeweils von 11 Uhr bis 13 Uhr und von 15 Uhr bis 18 Uhr.

2. Krisen- und Lebensberatungsprozesse

Zu vereinbarten Zeiten jeweils eine Stunde, oft 1 mal pro Woche oder in größeren Abständen, Gesamtdauer je nach Notwendigkeit für den betreffenden Klienten.

3. Katholische Telefonseelsorge Frankfurt

Tag und Nacht, auch an Sonn- und Feiertagen Angebot telefonischer Beratung. Hier auch ehrenamtliche Mitarbeiter/innen.

4. Online-Beratung

Einzelchat-Beratung, angeboten über unsere Homepage (www.hdv-fm.de), lokalisiert auf einer virtuellen Beratungsstelle des Bistums Limburg. Start mit 2 Stunden wöchentlich.

5. Aus- und Fortbildung der Ehrenamtlichen

Ausbildung: Etwa ein Jahr mit wöchentlicher Selbsterfahrungsgruppe, 5-6 „Theoriesamstagen“, passiver und aktiver Hospitation, insgesamt ca. 140 Stunden. Leitung durch hauptamtliche Mitarbeiter/innen.

Fortbildung: Etwa 3 - 4 Veranstaltungen im Jahr, vor allem zu Themen der Arbeit und Vernetzungen in der Stadt.

6. Supervision Ehrenamtliche

Drei Gruppen, jeweils ein Treffen alle zwei Wochen (abends).

Leitung: Hauptamtliche und ein Honorarmitarbeiter.

Mitarbeiter

7 hauptamtliche Berater/innen (2 Stellen 50%, 5 Stellen 100%), 1 Sekretärin, 6 Honorarmitarbeiter/innen, 32 ehrenamtliche Mitarbeiter/innen in der Telefonseelsorge.

Qualitätssicherung

Supervision, Intervention, Fachteams, Klausuren, Mitarbeitergespräche, Fortbildung, laufende Überprüfung aller Tätigkeiten, Wirkungserhebungen.

1. Supervision

Hauptamtliche: Alle vier Wochen 2x1,5 Stunden zur Beratungsarbeit (Terje Neraal); alle zwei Wochen 1,5 Stunden zur Arbeit mit Gruppen (Elisabeth Rohr).

Honorarmitarbeiter: Alle vier Wochen 2 Stunden (Margit Schmalhofer).

Ehrenamtliche: s.o.

2. Intervention

1 mal alle vier Wochen, „zwischen“ den Supervisionen, 1,5 Stunden (Hauptamtliche).

3. Fachteams

Alle zwei Wochen 1,5 Stunden. Inhalte: Über das „Tagesgeschäft“ hinausgehende relevante Themen, Einladung externer Kooperationspartner (aus Psychiatrie, Psychosomatik, pastoralen Angeboten usw.).

4. Klausuren

2 mal pro Jahr ganztägig, im Herbst Schwerpunkt Jahresplanung, im Frühjahr Schwerpunkt Überprüfung der Aktivitäten, Diskussion neuer Ideen.

5. Mitarbeitergespräche

1 mal pro Jahr mit Hauptamtlichen und, auf freiwilliger Basis, mit Honorarmitarbeiter/innen; alle 2 - 4 Jahre mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen (incl. Vereinbarung über weitere Zusammenarbeit).

6. Fortbildung

Individuelle Aufgabe (mit Förderung durch das Haus der Volksarbeit), in 2008 erste gemeinsame Fortbildung zur Fokusbildung in Psychotherapie und Beratung.

Ehrenamtliche: s.o.

7. Laufende Überprüfung aller Tätigkeiten

Wichtigstes Gremium dafür das wöchentlich stattfindende Team (1,5 Stunden), ferner Klausuren und Fachteams.

8. Wirkungserhebungen

Aktuell: Befragung der Klienten, die einen Beratungsprozess in der Krisen- und Lebensberatung abgeschlossen haben.

Vernetzung im Haus der Volksarbeit

Enge Kooperation der drei Beratungseinrichtungen (Ehe- und Sexualberatung, Erziehungsberatung, Notruf), koordiniert in der „Bereichskonferenz Beratung“ (die drei Leiter/innen und Geschäftsführer).

Kooperation mit allen Abteilungen je nach Bedarf; gelegentlich Projektgruppen; dazu Mitarbeit in der zweiten Führungsebene, institutionalisiert in der Abteilungsleiterkonferenz.

Vernetzung in der katholischen Stadtkirche

Zusammenarbeit der „4 Türen“: Katholischer Kirchenladen, Turmzimmergespräche, Beichtpräsenz der Kapuziner (Gemeinde Liebfrauen), Offene Sprechstunde. Regelmäßige Leitertreffen, gemeinsame Fortbildungen ein- bis zweimal im Jahr, gegenseitige Unterstützung. Versorgung der Gemeinden mit Informationen über unser Angebot (weitere Aktivitäten für die Jahre 2008/2009 geplant).

Im Jahr 2008 wollen wir Kontakt zu einigen der neu eingerichteten Pastoralzentren aufnehmen, um mögliche Kooperationen zu besprechen und ggfls. zu vereinbaren.

Ökumenische Vernetzung

Regelmäßige Treffen mit den Hauptamtlichen der Evangelischen Telefonseelsorge; einmal im Jahr (nach Möglichkeit) gemeinsame Fortbildung der Ehrenamtlichen.

Mitarbeit beim Frankfurter Treffen der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen (Evangelisches Beratungszentrum Haus am weißen Stein, Beratungsstelle Höchst, Ehe- und Sexualberatung und Notruf aus dem Haus der Volksarbeit).

Vernetzung innerhalb der psychosozialen Arbeit der Stadt

Bisher Zusendung und Erhalt von Informationsmaterial, ggfls. Weiterverweisung von Klienten an die entsprechenden Einrichtungen und sporadische Besuche (auf Fachteamebene, z.B. vom Leiter der psychosomatischen Ambulanz des Hl. Geist Krankenhauses). Rela-

tiv regelmäßiger Kontakt zum ärztlichen Leiter der psychiatrischen Klinik Bamberger Hof.

Diözesane und regionale Vernetzung

Teilnahme am Treffen der Leiter psychologischer Beratungsstellen im Bistum Limburg, etwa dreimal jährlich; Teilnahme an der Vollversammlung der Diözesanen Arbeitsgemeinschaft für psychologische Beratungsdienste des Bistums und Mitarbeit in deren Vorstand.

Teilnahme an den Treffen der Region Hessen/Pfalz/Saarland der Telefonseelsorge (2 mal pro Jahr).

Vernetzung auf Bundesebene

Mitarbeit beim Bundestreffen der „Offenen Türen - Lebens- und Krisenberatung in der City“ (einmal im Jahr, 2,5tägig).

Teilnahme an der Leitertreffen Telefonseelsorge und Offene Tür (einmal im Jahr, 3,5tägig).

Kontakte in den Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung (Teilnahme an der Bundesversammlung des Berater/innenverbandes), da der Notruf in der Arbeitsteilung des Haus der Volksarbeit den Bereich der „Lebensberatung“ vertritt.

Kurze Zusammenfassung des Selbstverständnisses der Stelle

„Offene Tür“ mit einer Krisen- und Lebensberatungsstelle, täglich fünf Stunden Offener Sprechstunde sowie der Katholischen Telefonseelsorge Frankfurt

Zahlen 2007

Anzahl der Anrufe in der Telefonseelsorge	12.599
Anzahl der Dienststunden in der Telefonseelsorge	8.760
Anzahl der Besucher der Offenen Sprechstunde	391
Anzahl der telef. Beratungen in der Offenen Sprechstunde	195
Zur Verfügung gestellte Stunden (Öffnungszeiten)	1.300
Anzahl der Personen in Beratungsprozessen	275
Anzahl der Beratungsstunden	1.881
Summe der vorgehaltenen/durchgeführten Beratungsstunden	11.941

Nachbemerkung

Heute ist Montag, der 17. März 2008. Mit diesen Zeilen werde ich das Manuskript zum „Frankfurter Notruf“ abschließen. Ein bisschen Wehmut ist dabei - es hat Spaß gemacht, der Geschichte dieser untypischen Beratungsstelle nachzugehen und eine größere Klarheit über deren Herkunft und Substanz zu gewinnen.

Es sind nun fast genau fünf Jahre her, dass ich Karl Pehl zusammen mit Rüdiger Kraus in Hofheim besucht habe. Es war der 1. April 2003. Ich erinnere mich noch genau an diesen lebendigen alten Mann, dem man an diesem Tag die neunzig Jahre nicht anmerkte. Die kurze Begegnung hat mir sehr geholfen, um mit seinen Texten umgehen zu können. Ich hatte beim Lesen das Bild eines Mannes vor Augen, der mit großer Leidenschaft die Menschen mit ihren Sorgen und Nöten ins Zentrum der Aufmerksamkeit stellte und den für sie passenden Lösungen stets den Vorrang einräumte. Diese Haltung prägt den Notruf bis heute.

Was ist herausgekommen bei der Beschäftigung mit der Geschichte des „Frankfurter Notrufs“? Es wird für jeden Leser, jede Leserin, etwas anderes sein. Für mich hat sie zu einer größeren Gelassenheit geführt. Ich weiß um den Reichtum und die unersetzbare Originalität dieser Stelle. Wir haben eine starke Tradition im Rücken.

1) 1957: Notruf 55 55 36
Tagebuchnotizen von Karl Pehl⁸¹

In Frankfurt am Main arbeitet seit einigen Jahren die „Frankfurter Bildungsarbeit“ als kirchliche Erwachsenenbildung, die sich ausdrücklich der Welt und ihrer Problematik zuwenden will. Dem fragenden Menschen möchte sie begegnen, in klärendem Gespräch helfende Antwort zu finden suchen. Die Gespräche und Begegnungen, die im Rahmen dieser Arbeit im „Haus der Volksarbeit“ am Unterweg Nr. 10 während des ganzen Jahres stattfinden, sind vielfältiger Art: sie reichen von theologischen Vortrags- und Diskussionsabenden über literarische Darbietungen bis zu aktuellen soziologischen, sozialpsychologischen und geistesgeschichtlichen Themen, zu denen jeweils namhafte Männer das Wort ergreifen. Ergänzt wird die Erwachsenenbildung durch einen Beratungsdienst, der eine Erziehungs- und Eheberatung, eine Rechts- und Sozialberatung und die Sprechstunde des Priesters umfasst. „Bei dieser Bildungsarbeit“ – so heißt es im Programmheft 1957/58 – „ist die Kirche zuversichtlich: Gottes Wirken ist an den Grenzen der sichtbaren Kirche nicht zu Ende. Im ständigen Wandel der Verhältnisse, bei dem vergangene Lebensformen zerbrechen und neu gefunden werden sollen, wird sie sich in allen Auseinandersetzungen ebenso hüten, das Ewige je außer Betracht zu lassen wie das von der Zeit Geforderte zu unterschätzen...“ Seit Herbst 1957 wurde diese Arbeit erweitert durch den telefonischen „Notruf“ um ein Wagnis ganz eigener Art. Was es mit dem Notruf

⁸¹ Quelle: Hektographierte Version; der Text wurde vermutlich in der lokalen Presse wiedergegeben.

auf sich hat, lässt sich aus den *Tagebuchnotizen* herauslesen, die Pfarrer Pehl und seine nächsten Mitarbeiter in lockerer Folge aufgeschrieben haben. Diese Notizen sprechen eine karge, kurze und nüchterne Sprache. Was sich hinter so viel Kargheit und Nüchternheit verbirgt, wird gewiss herausfinden, wer des Lesens kundig ist!

20. September

Nun ist alles soweit vorbereitet, dass wir es wagen, in Frankfurt eine Telefonnummer als „Notruf“ bekanntzugeben für die Vereinsamen und Verzweifelten, für all die verborgene Not. Und wie viele Notstände verdeckt die glänzende Fassade unseres Wohlstandes! Im letzten Jahr 177 Selbstmorde in Frankfurt am Main und doppelt so viele Versuche. Und wie viele spielen mit dem Gedanken, ihr Leben wegzurwerfen. Wir, die wir Christen zu sein hoffen, wir ahnen oft noch nicht einmal etwas von der Bedrängnis unseres nächsten Nachbarn. Die Kontakte sind so obenhin, man ist freundlich, wahrt das Gesicht. Als Außenseiter will doch niemand gelten, aber wirkliche Geborgenheit, Nähe, Wärme bietet weder die Nachbarschaft und wie oft auch nicht mehr die Familie. Und Freundschaft ist selten geworden. Wer nimmt sich noch Zeit dazu? Wenn dann die Not hereinbricht, weiß man nicht wohin sich wenden! Aber auch Hilfsbereite wissen nicht, wo die sind, denen sie helfen könnten! So anonym leben wir nebeneinander und wissen nichts voneinander. Diese Erfahrungen haben viele gemacht, auch wir in den letzten Jahren unseres Beratungsdienstes im Haus der Volksarbeit. Bietet da sich nicht das Telefon an, um eine erste Verbindung zu Menschen herzustellen...? Vielleicht. Wir wollen es versuchen.

22. September

Heute ging unsere Presseinformation hinaus. Hier ist sie:
„Die 'Katholische Volksarbeit', Unterweg 10, wird in ihrem Beratungsdienst vom 1. Oktober ab einen 'Notruf' einrichten. Unter der Telefonnummer 55 55 36 wird bei Tag und Nacht Hilfsbereitschaft

erreichbar sein für alle Einsamen, Ratlosen, und Verzweifelten, gleichviel welcher Konfession. Es hat sich um Pfarrer Pehl ein Kreis von Helfern zusammengefunden, darunter Ärzte, Psychologen, Pädagogen und Rechtsberater, der den Notruf aufnimmt und Rat und Hilfe zu geben versucht. In einigen Großstädten (Berlin, Nürnberg, Wien) besteht schon ein Beratungsdienst für Lebensmüde, ebenfalls mit einer Notrufnummer. Doch soll man wohl nicht erst diesem äußeren Grad von Verzweiflung Hilfe anbieten. Es wird allen die Chance geboten: Da ist jemand für mich da, der mich zunächst einmal anhört, am Telefon, unter vielleicht gewünschter Wahrung der Anonymität; jemand, zu dem ich mich nicht erst auf den Weg machen muss, dem ich mich so spontan eröffnen kann, wie es mir der Augenblick eingibt. Und der dann auch willens ist, sich meiner anzunehmen mit Rat und Tat. Manchmal mag es schon ein wenig heilsam sein, nur sprechen zu können und ein Ohr zu wissen, das aufgetan ist. Immer sprachloser und kontaktloser wird unsere Welt. Der Mensch aber hat das Wort, und er soll sich gerade in der Bedrängnis des Wortes bedienen können. Der Notruf wird eine Ergänzung bilden zu dem, was im Haus der Volksarbeit bereits getan wird. Er ist vor allem zur Linderung seelischer Not und vielfältiger Lebensschwierigkeiten gedacht. So mag er ein Angebot praktischer Nächstenliebe sein.“

24. September

Nun ging es sehr schnell. Die Frankfurter Tageszeitungen, auch Frankfurts „Boulevardpresse“, brachten die Meldung. – Die Nachrichtenagenturen griffen sie ebenfalls auf – und sogar nicht entstellt. Es soll und darf sich nicht ein Quäntchen „Sensation“ eindrängen! Wir bangen alle darum, denn wir sind in einer Zwickmühle. Auf der einen Seite brauchen wir die Veröffentlichungen, sonst erfahren gerade die, die es angeht, nichts von dieser Hilfsmöglichkeit, auf der anderen Seite scheut gerade die Begegnung mit dem in verzweifelte Not gekommenen Menschen die „Öffentlichkeit“.

25. September

Es klingelt dauernd – auch nachts. Der letzte Anruf kam um 1 Uhr, der erste am frühen Morgen um halb 6 Uhr.

26. September

Es kommen auf einmal sehr viele Störanrufe. Offenbar hat sich da ein ganzer Club verabredet. „Hallo, ist da der Notruf?“ „Ja“ – „So, so“ – eingehängt! So geht das laufend. Wenn denen doch wenigstens etwas einfiel! Das würden wir schon mit Humor auffangen – aber so! Es ist halt kein Witz, einen Feuermelder einzuschmeißen, nur eine Gemeinheit. Unseren Leuten, die sich redlich plagen, die ankommenden Rufe – es waren heute weit über 40 – immer aufs neue freundlich abzunehmen, sagte ich: „Wenn ihr verzweifelt seid, ruft bitte selbst die Nummer 55 55 36 an...!“ Tierisch ernst nehmen wir es nicht...

30. September

Die Nummer 55 55 36 wird weiterhin oft gewählt. Unsere Kurznutzen weisen heute – schon vor dem 1. Oktober – 16 sehr ernstzunehmende Anrufe aus. Fast ebenso viele Besuche, und nachts waren es 4. Es ging um vielfältige Eheschwierigkeiten, um Sorgen mit gefährdeten Kindern, Sorgen um Heranwachsende. Und immer wieder die vielen einsamen Menschen

1. Oktober

Heute an unserem Stichtag konzentrieren sich die Anrufe und Besuche. Wir sind am Abend alle ziemlich müde, aber auch ein wenig glücklich. Manch einer ging doch davon und hatte wieder ein Fünkchen Hoffnung in seinen Augen...

2. Oktober

Nun muss ich aber eine Lanze für die Journalisten brechen! Wir haben da so viel Ernst, so viel Verständnis und wirkliche Hilfe erfahren. Der Bildreporter, der es verstand, dass wir keine „Bilder am Telefon“ wünschten. Es gibt halt Dinge, die sich nicht fotografieren lassen! Und dann das Interview mit dem Zeitfunk, das Fernsehinterview. Da konnten wir sagen, was wir eigentlich meinten. Dass es uns nicht darum geht, eine neue Hilfsorganisation aufzuziehen. Die gibt es ja – gottlob. Wir wollen auch nicht den Psychiater ersetzen, die gibt es auch. Wir wollen viel weniger: Einfach da sein für den seelisch Bedrängten, für den in Lebensschwierigkeiten, welcher Art auch immer, geratenen Menschen; absichtslos und selbstverständlich da sein; uns Zeit nehmen für den anderen, ihn anhören; ihn ernstnehmen; ihm wie ein Mensch begegnen und nicht vergessen, dass der andere ein Herz hat und nicht ein „Fall“ ist. Dann aber zupacken. Nicht billige, trostvolle Worte von uns geben, sondern sach- und fachgerecht zu helfen suchen. Darum auch das Team von Psychologen, Arzt, Jurist, Fürsorgerin, Pädagogen und Priester. Wunder können wir keine wirken, und doch fügt sich manches seltsam. – Das konnten wir alles sagen ins Mikrophon, vor dem Bildschirm, ganz einfach, schlicht, wie wir es meinen. Und ich glaube wir wurden verstanden. Es war auf einmal ein schöner, persönlicher Kontakt mit den Journalisten hergestellt. Sie sagten für sich selbst ihre Hilfe zu, so herzlich, dass wir wirklich froh wurden. Das hatten sie gar nicht nötig. Ihr „Dienst“ war doch nach unseren Interviews beendet...!

3. Oktober

Immer wieder hören wir am Telefon und bei Besuchen das Wort: „Ich weiß nicht mehr weiter“, „Ich bin völlig am Ende“. Da droht irgendein Termin, wie eine Lawine kommt es auf einen zu, eine Kassenrevision oder Schuldeinlösung. Auf einmal ist Panik da und

der Kurzschluss so nahe, und immer scheint es so ausweglos. Da wird eine unheilbare Krankheit erkannt, ein furchtbares Versagen in einer schon nur ohnehin mit Mühe weitergeschleppten Ehe wird offenbar. Mit den Kindern gibt es ein Unglück. Der Anruf aber zeigt doch noch ein Fünkchen Hoffnung. Viel ist dann schon gewonnen, wenn Zeit gewonnen wird. Der Teufelskreis muss zerstört werden. Da hilft oft schon ein ruhiges, nüchternes Wort, ein Gespräch. Die Nähe eines anderen Menschen. Schuld und Verhängnis sind oft so unlösbar miteinander verknüpft. Wer wagt da zu verurteilen? Da gilt es nur nach Kräften zu helfen.

4. Oktober

Es ist doch eigentümlich, wie viel Hilfswilligkeit mobil gemacht wird durch einfaches Gutsein. Es gibt viele Menschen, die anderen gern helfen wollen, aber nicht wissen wie sie diesen anderen finden. Da muss erst ein „Notruf“ bekanntgemacht werden, damit man weiß, wohin man sich wenden kann. Zeitungen müssen zu Sammlungen aufrufen und genau schildern, für welche kranken, hilflosen Kinder es zu sorgen gibt zu Weihnachten. Dann geben sie und geben auch gern. So erleben wir es jetzt täglich, dass da einer anruft für einen anderen, der neben ihm lebt im selben Haus, mit ihm arbeitet im Betrieb. Wirklich rührend war das gestern. Da brachte die berufstätige Frau ihre Kollegin hin bis zum Sprechzimmer. Sie suchte einen Priester für diese schwer geprüfte Frau. Die treue Begleiterin sollte bei ihr bleiben – so bat die Frau -, wenn sie nun endlich einmal von ihrem schweren Geschick erzählen wolle. Allein habe sie nicht den Mut dazu... Wir müssten es noch immer besser verstehen, einfach gut zu sein, wo immer wir Menschen begegnen. Gutsein steckt an, zieht unwiderstehlich Kreis um Kreis.

5. Oktober

Ganz glücklich berichtet Herr B. von dem Besuch eines Japaners. Er hatte von dem Telefon-Notruf gehört, als er auf der Durchreise durch Frankfurt war. Sofort kam er. Das interessierte ihn. Ganz nachdenklich ging er weg und sagte nur noch: „Wenn sich in Europa das Christentum mehr durch seine Nächstenliebe zeigte, wäre es auch für unser Land überzeugender.“

6. Oktober

Gestern spät abends, Herr B. hatte den Nachtdienst, ist bei einem Störanruf einem jungen Mann doch einmal etwas eingefallen. Zwar nicht viel, aber immerhin: „Ist dort der Notruf?“ „Ja, bitte.“ „Ach, hören Sie mal, mir ist etwas Schreckliches passiert. Ich habe meinen Kaugummi verloren!“ – „Ach – das tut mir aber leid“, antwortet Herr B. todernst. „Aber schauen Sie mal nach unter dem Stuhl, auf dem Sie sitzen. Am rechten Stuhlbein, ganz unten, da haben Sie ihn sicher hingeklebt“. Einen Augenblick Stille auf der anderen Seite. Dann kam eine ganz veränderte Stimme: „Entschuldigen Sie. Eben haben Sie mir aber eine tüchtige Lektion gegeben. Bitte nochmals um Entschuldigung. Ich werde so einen Unfug nicht noch einmal machen...“ Es gibt viele Weisen, zu überzeugen.

7. Oktober

Das war vorhin auch ein schöner Anruf. Stimme einer etwa 20jährigen: „Sagen Sie, können Sie mir nicht eine Bibelstelle nennen?“ „Sicher – aber wofür brauchen Sie die denn? Die Bibel ist groß.“ – Schweigen, Stottern auf der anderen Seite. Ich höre, dass in der Umgebung, wohl in einem Büro, gekichert wird. Und auf einmal sagt meine Partnerin: „Wissen Sie, ich glaub’, ich hab’ hier eine Riesen-dummheit gemacht. Ich merke, dass Sie alles sehr ernst meinen. – Ich werde hier den andern einmal rundherum schwer Bescheid sagen! Entschuldigen Sie bitte“ – und hängt ein. Ein kleines Schmunzeln nach diesem Anruf war sicher erlaubt.

9. Oktober

Die Störanrufe – wir nennen sie „Klickanrufe“ (nach dem Geräusch beim Einhängen) – haben fast ganz aufgehört.

10. Oktober

Wie gut, dass wir die Nachtbereitschaft eingerichtet haben. Sehr oft sind es gerade Männer, die nachts anrufen. Die hereinbrechende Nacht lässt alles bedrohlich werden, steigert die Angst bis zur Panik. Schlaflose Nächte bringen zur Verzweiflung. Einsamkeit fällt über den Menschen. Und vor dem Grauen des neu anbrechenden Tages, den man nicht mehr ertragen zu können glaubt, versinkt die letzte Scheu. Ist es da verwunderlich, dass einer schließlich nach dem Telefon greift, um wenigstens irgendeine menschliche Stimme zu hören? Und dann ist es oft seltsam: Im Gespräch am Telefon vergessen wir sehr bald, dass wir nur am Telefon sprechen. Der Abstand, die Anonymität ist durch den Ernst des Gespräches unmerklich durchbrochen, und fast immer verabreden wir am Ende eine Begegnung. Dann aber beginnt das Eigentliche: einen Menschen ein Stück seines Lebens zu begleiten, ihm nach Kräften seine Last mittragen zu helfen...

13. Oktober

Erschütternd ist das Vertrauen, das uns entgegengebracht wird, zumal zum Priester. Und tief beschämend. Es ist wie mit Händen zu greifen. Die Gestalt des Priesters ist doch noch – oder gerade? – in unserer verweltlichten Welt wie ein letzter Anker, eine Hoffnung wider die Hoffnung. In den Tiefen der Seele leben uralte, von Gott geprägte Bilder, die den priesterlichen Menschen suchen. Den Priester, der für die Menschen vor Gott eintritt. Sollte ein solcher Mensch nicht ahnen können wie Gott mit den Menschen umgeht? Manchmal mag es in einem Gespräch geschenkt werden, dass es uns aufgeht wie ein plötzliches Licht im Dunkeln: Da ist ja *Er*, der mein Leben in *Seinen*

Händen trägt und wägt - Gott selbst -, der die Begegnungen, die Ereignisse gefügt hat, auch die schweren. Dann ist es so, als ob man miteinander *Seinen* Spuren folgt, die Linien *Seiner* Lebensführung nachzeichnet. *Seine* Zeichen erkennt. Das ist der prophetische Dienst des Priesters allezeit und auch heute noch, der dem Menschen sagt, was Gott hier und jetzt von ihm will. Und wenn der Mensch dazu ein Ja sagen lernt, wenn er bereit ist, sein Leben, sein Geschick anzunehmen, dann ist das für ihn die entscheidende Hilfe auch in noch so ausweglos scheinender Not.

20. Oktober

„Ich bin aber evangelisch – kann ich doch kommen...?“ Wie oft hören wir das. Macht so eine Frage nicht tief traurig? Was für ein Graben hat sich da aufgetan zwischen den Christen verschiedener Bekenntnisse! Es schmerzt mich jedes Mal, aber dann gibt es mir auch wieder Hoffnung: Ist nicht das brüderliche Helfen, die selbstverständliche Liebe das Zeichen, an dem wir uns erkennen als dem *Einen Herren* gehörig? Vielleicht ist es die einzig wirklich tragfähige Brücke zu den getrennten Brüdern.

29. Oktober

Es drängen sich uns so viele Gedanken auf. Einer aber ist besonders bedrückend. Was müssen die Menschen weit voneinander entfernt, allein, ausgehungert sein, ungeborgen, wenn nur noch ein Telefongespräch übrig bleibt mit einem unbekanntem Menschen, der allein durch Pressereportagen, Rundfunkinterview als glaubwürdig ausgewiesen ist! Ihm vertraut man, nach ganz wenigen Tastversuchen, die intimsten Sorgen an! Gewiss – wir haben erst nachträglich begriffen: die Tag- und Nachtbereitschaft des „Notrufs“ überzeugt. Da sind keine Dienststunden, kein fürsorglicher Apparat. Es überzeugt auch, dass er menschliche Bereitschaft, Rat und Hilfe „umsonst“ anbietet. Und doch bleibt ein Test, der erschrecken macht. Früher hat doch

die Familie, die Nachbarschaft, die Gemeinde die Menschen beheimatet. Auch mit seiner Sorge und Not war man dort aufgehoben. Die Technisierung hat unsere Lebensverhältnisse verändert. Neue Gebilde des Zusammenlebens, des Zusammenarbeitens sind entstanden, aber beheimaten konnten sie die Menschen offenbar nicht. Wer ist in seinem Betrieb „zu Hause“? Wenn es gut geht, hat man dort einen Arbeitskameraden... Die Einsamkeit in unseren großen Städten wächst. Sie finden keinen Menschen. Merkwürdig aber – dieselbe Technik gibt uns auch wieder Mittel in die Hand, Verbindungen herzustellen, die Verzweiflung ausfindig zu machen, hervorzulocken durch Presse, Rundfunk, Fernsehen ihnen eine Hilfsmöglichkeit zu erschließen und am Telefon einen ersten Kontakt herzustellen.

Kommt es nicht zu jeder Zeit auf den Menschen selbst an, die Wege zum ändern zu finden?

6. November

Was ist es schmerzlich, vor verzweifelter Not zu stehen und nicht helfen zu können. Mit gebundenen Händen. Es gibt auch Not, die – im Augenblick wenigstens – nur mit Geld zu beheben ist.

Da kommt die Mutter von 4 Kindern. Der Mann ist durch einen schweren Arbeitsunfall plötzlich total arbeitsunfähig. Noch wird prozessiert. Jeder weiß, wie lange sich solche Prozesse hinziehen. In der Zwischenzeit aber muss die Familie leben. Die Reserven sind aufgebraucht. Miete muss gezahlt werden. Es ist wirklich unverschuldete Not. Wir haben uns überzeugt davon. Ein Angebot zur Aushilfe als Bardame hat die Frau. Aber das geht doch nicht! 200 DM müssten geliehen werden zur Überbrückung. Wer tut es?

Da ruft die schuldlos geschiedene Frau an. Vier Kinder hat sie durchzubringen. Sie ist berufstätig, rackert sich ab – wirklich nach besten Kräften. Eine Vertrauensstellung hat sie erworben. Aber es reicht und reicht nicht. Nun hat sie einen kleinen Betrag der Kasse entliehen. Da droht die Revision. Die Panik kommt über sie. Unter-

schlagung! In welchen Ruf kommen die Kinder! Da drängt sich in ihrer Verwirrung als einziger Ausweg auf: weg, aus dem Leben gehen. Ganze 52,50 DM fehlen hier, um zunächst einmal alles in Ordnung zu bringen. Wo sind sie?

Da schickt die Polizei den im letzten Krieg schwer Gehirnverletzten, der nach einem Anfall einen Selbstmordversuch gemacht hat. Am Hauptbahnhof. So verzweifelt war er und allein. Eine alte Mutter hat er noch. Sie ist Rentnerin. Zu ihr müsste er jetzt hinfahren können. Es fehlen die 35 DM dazu.

Auch dann das lange Gespräch nach einem Nachtranruf. Der Vertreter, der einen neuen Anfang gemacht hat in seinem Leben. Wenige Monate verheiratet. Hinter ihm liegt ein schwerer Fehltritt: Unterschlagung. Er hat sich wieder gefangen. Seine Frau hilft ihm. Da bedrängen ihn Forderungen aus der dunklen Zeit seines Lebens. Zahlungsbefehl, Offenbarungseid. So weit ist es noch nicht, dass alles auf einmal zu schaffen wäre. Alles droht wieder zusammenzubrechen. Die auf Bewährung ausgesetzte Gefängnisstrafe muss dann doch abgesessen werden. Und dann wieder von neuem anfangen? Nein – so will er seine Frau nicht belasten. Dann lieber ein Ende machen. So setzt es sich in ihm fest. Wiederum: Es fehlen im Augenblick lächerliche 83 DM. Da stehen wir vor einer Mauer. Manch einer aber würde sicher gern helfen, wenn er von solcher Not wüsste. Darum will ich es auch hier aufschreiben.

26. November

Unsere Freunde vom Zeitfunk sind eingesprungen. In einer Sendung erfuhren doch viele von diesen verzweifelten Situationen. Und wirklich, es war wie ein Tröpfchen Öl in das auch bei uns manchmal heißlaufende Getriebe: Es kamen Menschen, die einmal etwas brachten und nicht nur etwas wollten. Einer, der nun jede Woche herkommt, um zu fragen, wo er einspringen kann. Er brachte gleich die 52,50 DM für die Frau mit und ein ganzes Päckchen mit Schokolade

und Süßigkeiten – „damit die Kinder auch mal eine Freude hätten“.

Der Geschäftsmann, der meinte: Schicken Sie mir nur einen Menschen, dessen Notlage Sie überprüft haben. Dann helfe ich. Das ist mir lieber als eine Spende für irgendeine wohltätige Organisation.

Die Frau, die in einem Brief schrieb: „...Ich bin selbst Kriegerwitwe und habe mit manchen Schwierigkeiten zu kämpfen – aber in eine solche Verzweiflung wie diese geschiedene Frau bin ich gottlob noch nie geraten. Da muss man doch helfen!“ Und dann bat sie um das Postscheckkonto.

Die Jungen aus einer Jugendgruppe, die anriefen: „Wir können nicht viel helfen, aber einer alten Frau die Kohlen in den vierten Stock hinaufwuchten, das können wir schon. Sagen Sie, was haben Sie denn eigentlich für eine Konfession in der Volksarbeit?“ – „Wir sind hier katholisch.“ „Na, wir sind evangelisch – aber das macht den Kohlen ja nichts!“ – Allerdings...

So könnte ich noch weitererzählen. – Aber das Schönste bei all dem ist doch, dass wieder einmal Menschen aufmerksam wurden auf die Not des andern, der neben ihnen lebt.

Alles Jammern über die Schäden unserer Massengesellschaft nutzt ja nichts, wenn nicht wieder der Blick der Liebe auf den andern Menschen neben mir gerichtet wird. Da weiß er: ich bin gemeint, bin ernst genommen, bin doch wer – nicht nur eine Nummer in der einsamen Masse.

Am Sonntagnachmittag erreichte Frau G., die den Bereitschaftsdienst hatte, ein dringender Anruf: „Ich bin hier unten am Main und beobachte seit einer halben Stunde einen Mann, der sich seltsam auffällig verhält. Unruhig läuft er die ganze Zeit am Ufer auf und ab. Angesprochen habe ich ihn schon, aber ganz abweisend sagte er: 'Das sind meine Sachen, das geht Sie nichts an!' Was kann ich noch tun?“ „Gehen Sie bitte zum nächsten Polizeirevier, die Streife wird sich um den Mann kümmern“. „Ach, die sagen ja doch nur: 'Wir können erst etwas machen, wenn er hippt!'“ „ war darauf die lakonische

Antwort. Nun war guter Rat teuer. Der treubesorgte Anrufer musste zum Zug. Zwei unserer Helfer, die einen Wagen zur Verfügung haben, waren nicht erreichbar. Hier konnte man nur noch der Polizei einen Hinweis geben, sie sollte den Mann im Auge behalten. Dann aber galt es, zu beten für den gefährdeten Menschen. Und seltsam: *dieser* Angelhaken griff.

Es war schon Montagabend spät, da rief ein Pfarrer aus der Nachbarschaft an: „Hier ist seit eineinhalb Stunden ein völlig verzweifelter Mensch bei mir; ich komme nicht weiter mit ihm. Kann er denn nicht einmal zu Euch kommen?“ Er kam. Langsam wurde der Grund des Zusammenbruchs sichtbar, und während er erzählte, war kein Zweifel mehr möglich. Es war der Mann vom Sonntag. Ich sagte es ihm – und wie ein plötzliches Licht kam es über ihn: Da hatte also ein anderer seine Hand über ihn gehalten! „Das kann ich ja noch gar nicht fassen...“, sagte er nur mehrmals. Die nächsten Schritte zum Leben hin waren jetzt leichter zu finden...„Zufall“ – oder die sanfte Gewalt *Seiner* Liebe? Vielleicht aber sieht sie nur, wer sich Mühe gibt, mit *Seinen* Augen sehen zu lernen.

Wahrhaftig - das Leid der Menschen, von dem wir alle hier Tag für Tag so viel erfahren, ist *Heimsuchung*. Es gibt kein Wort, das besser den Sinn des Leides aufschließen könnte als dieses: Gott sucht den Menschen im Leiden heim-zuführen zu sich.

„Es ist dieselbe Hand, die Pest und Segen gibt...!“ (Thornton Wilder in der „Alkestiade“).- Wenn noch ein Fünkchen Glaube an diese Wahrheit zu wecken ist, dann ist auch die Verzweiflung zu überwinden. Wenn nicht – dann allerdings ist auswegloses Leid wahrhaftig schreckerregend.

2) 1960: Tagebuchnotizen im 3. Jahr des „Frankfurter Notruf“ von Karl Pehl⁸²

Lohnt es sich überhaupt...?

Lohnt es sich überhaupt? - Das war die Frage, die uns ein sehr interessierter Journalist - und nicht nur er allein - vor kurzem vorlegte. Nun – ich fand die Frage verständlich, aber schließlich doch unverständlich. Die erste Skepsis konnte ich ihm schnell nehmen. Ja, die Nummer 55 55 36, die Nummer des „Frankfurter Notrufes“, wird tatsächlich seit ihrer Bekanntgabe – und das war vor zweieinhalb Jahren – sehr viel gewählt. Es besuchen uns täglich im Haus der Volksarbeit 30 bis 50 Menschen. Bitte? 30 bis 50 Leute?! Die Skepsis wich einem Erstaunen, und jetzt prasselten die Fragen: Mit welchen Sorgen kommen die Menschen, wollen die Anrufenden nicht anonym nur am Telefon sprechen? Wer hört sie denn alle an? Ja, und wie versuchen Sie überhaupt zu helfen? – Unser Gespräch wurde jetzt lebhaft. Am besten gebe ich im Auszug den nüchternen Bericht wieder, der nach dem Gespräch in einer Zeitschrift erschien:

„Nur etwa 5 bis 8 Prozent der Anrufenden wollen anonym nur am Telefon sprechen. Allen übrigen dient das Telefon nur zur Kontaktaufnahme, um nach kürzerem oder längerem Gespräch eine Begegnung zu verabreden mit den Fachkräften der Erziehungs- und Eheberatung, der Rechts- und Sozialberatung oder unmittelbar mit den Mitarbeitern des Notrufes, Herrn Pfarrer Pehl und Herrn Brenner. Es sind Menschen jeden Alters und jeden Standes, 40 Prozent

⁸² Quelle: Hektographierte Version. Der Text wurde vermutlich, wie der von 1957, in der lokalen Presse veröffentlicht.

Männer, 60 Prozent Frauen – und auffallend viel Jugendliche. Die meisten sind offenbar kirchlich nicht gebunden. Grund der Anrufe sind sehr häufig Ehekrisen und -zerwürfnisse, Erziehungsschwierigkeiten mit Kindern und Heranwachsenden, Gewissenskonflikte; die Not der vielen einsamen und alleinstehenden Menschen. Nur etwa 15 Prozent kommen in wirtschaftlicher Not (einschließlich Wohnungsnot oder schwieriger Stellensuche). Ein Teil der Anrufenden, besonders in verzweifelten Situationen, muss als depressiv oder labil angesehen werden. Die Einrichtung des Notrufes will nicht erst die verzweifelte Situation abwarten, sondern schon vorher in vielfältigen Lebensschwierigkeiten Kontaktmöglichkeiten schaffen.“

Das war der Bericht – aber Statistiken lassen sich schwer anfertigen. Kein menschliches Geschick wiederholt sich. Jedes ist einmalig, immer neu. Jedem gilt es sich neu zu öffnen. Und das Tag für Tag. Was verbirgt sich hinter den Kurznotizen eines einzigen Tages! Ich greife einen Tag des Februar 1959 heraus. Es könnte auch ein anderer sein:

Kurz nach 07.00 Uhr der Anruf eines schwer bedrückten Mannes: Meine Frau ist heute ganz still aus dem Haus – weg von mir und den 5 Kindern. Sie war in den letzten Tagen so unruhig. Was soll ich tun? – Offenbar eine schwere psychische Krise. Ich kannte die Familie. Es waren wirklich gute Menschen. Sofort galt es hinzufahren. 10.00 Uhr zurück in das Haus der Volksarbeit, Gespräch mit einem Mann, 43 Jahre. Eine Spionageaffäre in Berlin. Er hat sich zu lösen gesucht. Nun wurde er öfters angesprochen: Ostzonale Agenten versuchten Einfluss zu bekommen. Er hatte furchtbare Angst vor allem. Gespräch mit einem befreundeten Kriminalbeamten vermittelt. – Dazwischen: 10.40 Uhr zwei Anrufe. Schwere Ehezerwürfnisse. „Nein, nicht am Telefon. Ich möchte kommen“...11.00 Uhr: Frau W. mit ihrem 16 jährigen Sohn, der einen Prozess vor dem Jugendgericht erwartet. Er kann nun eine Arbeit bekommen. Telefoniere mit dem Meister in einem kleinen Betrieb, einem geraden guten, handfesten Mann: „Ja,

Herr Pfarrer, ich will's mal mit ihm versuchen, aber zupacken muss er.“ Mit der Mutter und dann mit dem Jungen ein ruhiges Wort: Gott sei Dank wächst da ein Stück Einsicht, sogar die Bereitschaft, Strafe auf sich zu nehmen.

11.50 Uhr: der junge Werktätige, der sein Abitur in Abendkursen macht. Allein schlägt er sich durch. Die Mutter ist vor einem halben Jahr gestorben, der Vater vor vier Wochen. Der Bruder lebt in misslichen Verhältnissen. Er selbst überfordert, ganz und gar durchgedreht. Kein richtiges Essen. – Da muss bei einer Familie zuerst einmal ein Freitisch gefunden werden – aber nicht nur das. Die Zukunftspläne werden überprüft. Das Verhältnis zu seiner Freundin zu klären versucht. Hoffentlich ist es gelungen, den Jungen vor einem Kurzschluss zu bewahren. Er wusste nicht mit wem er sprechen sollte...

12.30 Uhr: Gott sei Dank, die Mutter hat sich wiedergefunden. Sie ist in einem Pfarrhaus eines Frankfurter Vorortes gelandet. Völlig starr, mit wirrem Haar und hilflos. – Ich fahre gleich hin und bringe sie zu uns ins Haus. „Nein, essen wollte sie nicht – nur allein sein.“ – Gut.

Kurze Mittagspause.

14.30 Uhr: langes Telefongespräch: Ein tragisches Geschick in einer Ehe. Hier wollen zwei Menschen zueinander finden, sind aber so grundverschieden in Charakter und Lebensanschauung, dass sie sich nur quälen. Wir verabreden uns an einem Abend zu dritt. – Jetzt kann ich zu der kranken Frau in das andere Zimmer gehen. Die Starre hat sich etwas gelöst. Ich bringe sie zu ihrer Familie zurück. Ein uns befreundeter Arzt wird vorerst die Sorge für die Frau übernehmen.

17.00 Uhr: Im Haus warten noch einige Besucher. Zunächst die alleinstehende Berufstätige in guter Stellung, 34 Jahre. Die Einsam-

keit bringt sie bald um. Immer wieder nach eintöniger Berufsarbeit dieselben vier Wände. – Sie will den Beruf wechseln... Enttäuschungen mit irgendwelchen Männern, die sie in ihrer Einsamkeit billig „trösten“ wollten, zerstörten noch den letzten Rest des Selbstvertrauens. Hier ist wirklich furchtbare Verzweiflung und schon Dankbarkeit dafür, dass man nur ganz offen zuhört. Es wird noch lange Zeit und viel Geduld brauchen, bis dieser Mensch sich und sein Geschick annimmt.

18.00 Uhr: Ein alleinstehender Mann, der jedem misstraut, überall Widerstände gegen sich aufruft: auf seiner Arbeitsstelle, bei seiner Wirtin. Einer unserer Freunde wird sich seiner annehmen, ihn einmal zu einem Spaziergang einladen und schauen, ob nicht hier auch der Psychotherapeut helfen kann. – Jetzt noch die junge Verkäuferin, 18 Jahre. Sie kennt und liebt einen jungen Mann, der schon Jugendstrafe hinter sich hat. Auch jetzt ist er noch nicht zuverlässig. „Meinen Sie, dass ich ihn heiraten kann – dann kann ich ihm doch eher helfen!“ – Es war schwer, einsichtig zu machen, dass zuvor Bewährung stehen müsse. Fast hatte es den Anschein, als rede ich gegen Idealismus und Opferbereitschaft.

19.30 Uhr: Abendpause.

Der Nachtdienst bleibt zunächst ruhig. Kleine informatorische Anfragen. Entschlossen zu handeln galt es nur bei dem Anruf kurz vor 24.00 Uhr. Sehr aufgeregt eine schon ältere Frau: „Bitte, können Sie helfen. Ich habe Schlaftabletten genommen, und jetzt bekomme ich doch furchtbare Angst vor dem Sterben. Mir wird schon ganz schlecht.“ – Kurze Frage: Wie viele waren es? 20 – na, das könnte schon reichen. Wann? „Vor einer Viertelstunde. – Ja, was kann ich tun?“ – Zunächst einmal: Finger in den Hals und raus mit dem ganzen Zeug! Ich rufe sofort Ihr Polizeirevier an. Die werden den zuständigen Arzt zu Ihnen schicken. Ihre Telefonnummer und Adresse

brauche ich noch. - Gut. - Und jetzt keine Angst! Die Polizei hat tatsächlich den Arzt schnell schicken können. Später kam ein Anruf. Es ist noch mal gut gegangen... So leicht ist das Sterben halt doch nicht.

Eine Versuchung ist es – besonders wenn man müde und abgespant ist -, für die sich wiederholenden, aber nur scheinbar ähnlichen Lebensnöte, verallgemeinernde, vereinfachende Formeln zu setzen – fast routiniert. – Das aber wäre der Tod jedweder menschlichen Begegnung. Immer von neuem gilt es, diesen leibhaftigen Menschen da zu sehen, zu erkennen, zu umfassen, aufzunehmen, der nur einen Namen trägt – keinen anderen-, und dessen Leid ebenso unverwechselbar, einmalig ist. Es gelingt nicht immer.

Dieser Tage schrieb mir ein Freund eine der Erzählungen der Chasidim, dieser tieffrommen, spätjüdischen Bewegung, auf und schickte sie mir zu, überschrieben: „Wie man seinen Nächsten lieben muss.“ „Der Sassower erzählt einem seiner Jünger: 'Die Erkenntnis wahrer Nächstenliebe verdanke ich einem Gespräch zweier Dorfleute, denen ich zuhörte.'

Erster: 'Sag mir, Freund Iwan, liebst du mich?'

Zweiter: 'Ich liebe dich sehr.'

Erster: 'Weißt du, Freund, auch, was mir weh tut?'

Zweiter: 'Wie kann ich denn wissen, was dir weh tut?'

Erster: 'Wenn du nicht weißt, was mir weh tut, wie darfst du auch nur sagen, dass du mich lieb hast?'

'Verstehst du, Hersch', führte der Sassower aus, lieben, wirklich lieben, heißt wissen, was dem anderen weh tut!.'

Es ist so, soviel weiß ich vom anderen, auch von seinem Leid, wie ich ihn liebe. Vor nichts müssen wir uns mehr hüten als in „Fällen“ zu denken, Rezepte zu verabreichen, Methoden zu entwickeln. Wir

haben keine. Auf die Frage eines aufgeschlossenen Geistlichen einer westdeutschen Großstadt, in der der Telefonnotruf in Vorbereitung ist, sagte mein Mitarbeiter Herr B. ganz einfach: „Es bleibt nur eine 'Methode': dem, der Leid und Kummer trägt, so nah zu kommen, dass ich meine eigene Schulter eine Zeitlang unter seine Last schiebe (unter sein „Kreuz“); dass ich sie so gut ich's kann, auf mich nehme; ihr Gewicht spüre, das Harte, das Kantige; oder auch das Ungreifbare-Amorphe. So – stellvertretend unter der Bürde des anderen – fällt mir dann vielleicht etwas ein: ein Rat, ein Trost, eine Hilfe, denn meine Lebenskraft ist ja noch leidlich intakt, mein Auge noch leidlich ungetrübt zu sehen! Psychologie allein tut's nicht. Nur jener Akt der „Stellvertretung“ gewinnt vielleicht eine Schau, eine Vision von dem Menschen, der da mir gegenüber mein 'Nächster' ist. Man erkennt vom anderen nur, was man sich von ihm erliebt! Man muss mit-leiden können mit dem anderen – sonst kann er uns nicht glauben.“

Auffallend viele Jugendliche sind es, die in letzter Zeit kommen. Da meldet sich der 19 jährige Schlosser. Die Lehre hat er nicht abgeschlossen. Von Hilfsarbeit zu Hilfsarbeit wechselt er. Im letzten Jahr hatte er 23 Stellen. Nie hält er es lange aus. Wenn man ihm etwas im Betrieb sagt, muckt er auf und wird frech – und im Innern ein ganz hilfloser entmutigter Mensch. An Kameraden schließt er sich nicht an. Dann hat er Schlaftabletten in seiner kleinen, schiefen Dachkammer genommen, wie ein ermattetes Tier, das in seine Höhle schlüpft, um zu verenden. Einer der neben ihm wohnt, wollte Feuer für seine Zigarette und fand ihn. Ein Arzt brachte ihn mit uns in Verbindung. – Da ruft die berufstätige Mutter an, Kriegerwitwe, ihr 17jähriger Junge macht Schwierigkeiten. Nachts kommt er nicht nach Hause oder immer sehr spät. Er geht von einer Party zur anderen. Was soll ich nur tun? Tagsüber muss sie anstrengend arbeiten und dann noch den Haushalt versorgen. Nachts nicht schlafen... auf den

Jungen warten. Immer Streit und schließlich doch klein beigegeben. Sie weiß nicht mehr weiter. – Im Hintergrund eine so oft wiederkehrende Not: der vaterlos aufgewachsene junge Mensch.

Und das Mädchen, fast 20, und schon ein müder, fast alter Zug im Gesicht. Ganz früh hat sie sich an einen jungen Menschen gebunden. Bei ihm suchte sie ein wenig Verstehen und Geborgenheit, die sie in ihrer eigenen Familie nie gefunden hat. Die Ehe war zerrüttet. Vater und Mutter verstanden sich nicht. Vor 4 Jahren haben sie sich scheiden lassen. Mit dem Jungen ging es nicht lange gut. Jetzt hat sie halt keinen festen Freund mehr. – „Es ist doch alles Schwindel,“ meint sie. „Liebe, wo gibt es das noch...!“

So könnten wir die Reihe fortsetzen. Zunächst im Gespräch immer Misstrauen, Auflehnung, Resignation, betonte Skepsis. Spärlich hellt sich das Gesicht auf, wenn man nicht verurteilt, sondern verständlich zu machen sucht, wie das alles zusammenhängt, wo die Wurzel der Angst und Ungeborgenheit zu suchen ist. Ein Kind, das den Vater entbehren muss, ob er nicht mehr lebt oder seine Rolle nicht mehr übernimmt, also ohne feste gute Ordnung in einer Familie, wird dieses Leben nur als bedrohlich, übermächtig erfahren. Die Angst wächst und das Bewusstsein, es nie im Leben zu schaffen. Und dann schlägt die Entmutigung nur zu schnell um in Trotz. Wenigstens der Schein einer Selbstbehauptung soll aufrechterhalten werden! Da wird angegeben und überspielt. – Nur vergessen oder ein anderer sein! Alle Formen der Flucht bieten sich an: vom Alkohol bis hin zu jugendlichen Verbrechen. – Ist die Auflehnung gegen eine Welt, in die man hineinwachsen soll, die aber keine Sicherheit zu geben scheint, so unverständlich? „Wenn sie uns schon keine Ziele, keine Geborgenheit geben können – dann sollen sie uns auch unser Leben leben lassen! Wir brauchen Freiheit, Unabhängigkeit!“ So geht es hin und her. Durch Verstehen allein ist hier nicht geholfen. Es ist ein Anfang.

Und dann muss es weitergehen: dieses geduldige Sich-Einlassen auf die Argumente... Und das immer wieder. Oft muss eine neue Welt gesucht werden, die menschlich überzeugt, tragfähig ist. Wenn wir doch mehr Familien fänden, die sich eines solchen Jungen oder Mädchens annähmen. Sie müssten es *erfahren* können – durch Jahre hindurch - , dass es sich lohnt zu leben – auch heute – wie eh und je...!

Misstrauen - Vertrauen

Und doch: Es gilt vieles Misstrauen zu zerstören. Letzthin nachts war die erste Frage bei einem Anruf: „Läuft da auch kein Band mit, wenn ich jetzt spreche?“ Nachdem diese Angst beseitigt war, kam dann mitten in dem – übrigens guten Gespräch – die Frage: „Sagen Sie, wie machen Sie das, Ihre Stimme klingt so beruhigend. Haben Sie da einen besonderen Apparat eingebaut? Verstehen Sie bitte recht, ich bin Physiker, mich interessiert so etwas.“ Mein Gott, – als ginge alles nur mit „Technik“ zu machen! – Das steht nun nicht vereinzelt da: Unmittelbar nach einer Rundfunksendung über den Notruf mehrere Anrufe: „Sagen Sie, ich wollte nur wissen, ob das auch wirklich so ist, - oder ob das nur so eine 'Sendung' war, so ein Hörspiel.“ - Und die junge Frau, die nach den ersten Presseveröffentlichungen über den Telefonnotruf in das Sprechzimmer kommt und sehr forsch, fast arrogant sagte: „Ich habe da einen Artikel in der Zeitung gelesen von Ihnen. Das wird ja wohl auch wieder so ein aufgezogener Schwindel sein. Ich wollte mich erst einmal überzeugen...“ Na, eigentlich wollte man sich die Ärmel aufkrepeln und einen Rausschmeißer bestellen – aber nach dem ersten Ärger meine ich die Hilflosigkeit und Enttäuschung in diesem Gesicht zu sehen, getarnt hinter saloppem Draufgängertum, und ich sage so ruhig ich nur kann: - „Kommen Sie, setzten Sie sich erst einmal - dann können Sie ja selbst sehen.“ Ist es so verwunderlich, dieses Misstrauen?

Eigentlich nicht. Ein oft cleverer Journalismus beeinflusst die Meinungen, raffinierte Reklamepsychologen lenken wie geheime Verführer den Willen der Verbraucher zum Konsum – dass einer für einen anderen absichtslos, selbstverständlich da-sein will, es wenigstens nach besten Kräften versuchen will -, das kann man nicht glauben.

15. Januar 1960

Heute wieder eine lange Debatte mit dem Reporter einer großen Illustrierten. Er wollte nicht verstehen, wenn wir ihm sagten: „Nein, bitte kein Foto des Pfarrers am Telefon – oder gar im Gespräch mit einem schwer geprüften Menschen. Da wird schon Diskretion verletzt! Es gibt einen Raum, der entzieht sich dem Bildhunger der Öffentlichkeit.“ „Ja, aber Sie *müssen* doch eröffentlichen, sonst weiß doch niemand etwas von dem Notruf 55 55 36 in Frankfurt.“ „Natürlich – aber nur Publikationen, in die sich nicht ein Quäntchen Sensation einmisch. Vertrauen ist schwer erworben und schnell zerstört“. Schließlich fanden wir bei fast allen Journalisten eine Bereitschaft, uns zu helfen, *wirkliches* Vertrauen zu begründen.

„Wissen Sie, man hört so viele Meinungen, jeder den man fragt, rät einem anders“, sagt eine Frau in einem besonders schwierigen Gewissenskonflikt einer nur mit Mühe dahingeschleppten Ehe. – Manchmal wird es einem angst und bange, wenn man spürt, was die Menschen eigentlich von einem erwarten. Diese Frau – und das ist nicht vereinzelt – will nicht nur jemanden finden, der sich für ihre Not interessiert oder ihr irgendeinen Rat gibt – sie will offenbar eine gültige Antwort. Oft wohl die Antwort gerade des Priesters, bei dem man eine objektive gebundene Autorität zu finden hofft. Hier wird ein Dienst erwartet. Der Priester kann ihn nur wagen, weil er in einem Auftrag steht und weil er im Vertrauen darauf handelt, selbst geführt zu werden inmitten einer unsicheren Welt, in der man etwas haben muss, „woran man sich halten kann“. – Dieser Tage haben wir unter-

einander festgestellt: Eigentlich jeder dritte oder vierte Mensch, der bei uns anruft oder anklopft, sagt, er sei von einem anderen ermutigt, herzukommen, der selbst schon einmal hier war. Da haben wir uns gefreut und waren sehr dankbar. Vertrauen ist ein Geschenk. So war es übrigens auch in den letzten Wochen vor Weihnachten. Ganz und gar unaufgefordert erreichten uns viele Spenden von Menschen, deren Namen wir nicht kannten. Oft auch ganz anonym. Die Höhe der Summen ist im Grunde belanglos – es waren ganz kleine Summen und auch größere – und manches mal eine Notiz in einem Brief: „Wir wissen, dass es bei Ihnen von einer Hand in eine andere wirklich bedürftige Hand weitergeht...“ Es scheint sich also doch zu „lohnen“!

Es helfen viele...

Gleich eine Reihe von Notizen muss ich hier zusammen anfügen aus dem letzten Jahr: Es gibt auch heute noch ungehobene Schätze! Ich meine die Bereitschaft sehr vieler Menschen zu helfen. Sie muss nur aufgerufen werden. – Natürlich gibt es im Zeichen der Konjunktur auch die Eiskalten, die einem bei der Bitte für einen anderen erklären: „Lieber Herr Pfarrer, für sogenannte gestrandete Existenzen habe ich kein Verständnis, ich muss mich selbst auch durchboxen“. – Da hängt man am besten gleich ein: So ein Mensch bestraft sich im Grunde selber.

Aber die vielen anderen... Da bringt ein tüchtiger junger Mann ein Mädchen, das in seinem Betrieb arbeitet. „Herr Pfarrer“, sagt er, „seien Sie gut zu ihr. Sie ist mit ihren 23 Jahren noch nicht getauft. In ihrer Familie ist alles kaputt. Sie hat einen Selbstmordversuch gemacht. Nach Hause kann sie nicht mehr. Meine Eltern haben sie vorläufig aufgenommen. Sie müssen ihr weiterhelfen...“ Er hatte gar kein „Interesse“ an dem Mädchen, war selbst mit einem netten Mädels verlobt. Ohne viel Worte hat er zugewinkt. Und das Mädchen. Wahrhaftig von Kind auf eine Tragödie. Ausgeliefert an einen gewalt-

tätigen, gefühlskalten, mit sich selbst zerfallenen Vater. Wegen Kleinigkeiten misshandelt, getreten und geprügelt. – „Als Kinder – ich habe noch zwei Brüder“, – erzählte sie, „haben wir gedacht, das wäre halt so. Bis ich andere Väter und Mütter kennengelernt habe. Ich kann mich nicht entsinnen, dass wir einmal einen Christbaum an Weihnachten hatten! 'Das ist herausgeschmissenes Geld, der kommt doch nachher ins Feuer', hieß es“. Und dann kommt es heraus, mit einem halb herausgestoßenen Lachen, das den ganzen Jammer verbergen sollte: „Und als ich jetzt aus dem Krankenhaus kam, da hat er nichts anderes getan, als mir vorgerechnet, was er für Beerdigungskosten gehabt hätte“. Und Satz um Satz enthüllt sich ein Leben ohne Hoffnung, immer in Angst, gequält von furchtbaren Angstträumen. Nun wird es darauf ankommen, langsam Vertrauen aufzubauen und dieses Menschenkind ein Stück seines Lebens behutsam an die Hand zu nehmen.

Gott sei Dank haben wir jetzt für ähnliche Notlagen wenigstens eine kleine Auffangmöglichkeit – wiederum dank der Hilfsbereitschaft unbekannter Menschen, diesmal des Lionsclub einer benachbarten Stadt. Die Herren hatten vom Frankfurter Notruf gehört und wollten helfen. Und sie taten es. In kürzester Frist mieteten wir eine Wohnung, eine tüchtige Heimleiterin fand sich, und dann ging es um die Einrichtung. Der eine zauberte die Betten herbei, der andere die Stühle. „Herr Pfarrer, Freund P. wird Ihnen auch noch sagen, wie wir an die Vorhänge kommen. Aber ich will nichts verraten haben. Er wird's Ihnen selbst sagen“... Mitten in sein Lachen hinein kann ich gerade noch sagen: „Das ist ja fast wie an Weihnachten lieber Herr Dr...“

Ist das nicht prächtig? Jeder freute sich, dass er mitsorgen konnte an einem guten und vernünftigen Werk. –

Und dann ein schöner Anruf, der mich im Haus der Katholischen Volksarbeit erreichte: „Sagen Sie, ich möchte gern mithelfen – aber müssen nicht Ihre Helfer alle von Ihrer Konfession sein? Ich bin nämlich nicht evangelisch, ich bin katholisch, Herr Pfarrer.“ „Das bin ich auch.“ – „So, ich habe gedacht, Sie seien ein evangelischer Pfarrer...“ Lachend sagte ich ihm, dass wir eine gute Zusammenarbeit mit evangelischen Hilfsstellen haben, auch einige evangelische Freunde, die mithelfen. Die Not macht nicht halt vor einem evangelischen oder katholischen Christen – und die Hilfe hat nicht nach dem Glaubensbekenntnis zu fragen. Es geht nicht darum, fromme Worte an die Menschen zu richten. So sagte es noch vor wenigen Wochen der Weihbischof Ancel, der den französischen Arbeiterpriestern nahesteht, von seinen Mitbrüdern in der Bannmeile Lyon: „Unsere Mission begann damit, keine Mission zu predigen!“ Und den „Kleinen Brüdern und Schwestern Jesu“ des Charles de Foucauld, die zu zweit und zu dritt in den Betrieben arbeiten, ist es verboten, von sich aus über Gott und die Kirche zu sprechen. Sie wollen „anwesend“ sein inmitten einer weltlichen Welt wie Brüder unter Brüdern. Mittragen, wenn nötig mitleiden. Dann wird ihr Leben eine lebendige Frage nach Gott...

Und der Erfolg?

„Wenn Du so erzählst“, sagte mir letztthin ein Freund, „dann freut man sich mit Euch, dass sich die Arbeit lohnt, dass Ihr Erfolg habt!“ – „Halt“, sagte ich, „so ist es nicht“. Oft glauben wir, wir haben es geschafft mit einem Menschen, dann bricht wieder alles zusammen – und das oft und oft. Und zwar so, dass man selbst mutlos werden möchte. Aber geht es denn um den Erfolg? Sicher – denn es soll ja geholfen werden. – Aber kann man das immer sehen, registrieren, messen? Vollzieht sich nicht die Umwandlung eines Menschen in Schichten, die menschlichem Erkennen oder gar menschlichem Zu-

griff unzugänglich sind? Vielleicht hat sich dieser Mensch nur einen Augenblick in Hoffnung zurückgewandt, vielleicht für einige Zeit – und diese Zeit wirkt weiter, möglicherweise für lange Jahre, so wie ein unterirdisches Gewässer weiter fließt, irgendwann tritt es zu Tage. Außen aber ändert sich nichts. Da wird dasselbe Leid weitergetragen, das Auf und Ab angenommen – und doch ist alles verwandelt. Und sollte auch nach kurzem Aufblick ein schwer angeschlagenes Leben in Schuld und Hilflosigkeit versinken, – fällt es nicht ins Gewicht, wenn einmal die Summe dieses Lebens gezogen wird, dass darin, wenn auch nur über kurze Strecken, wirkliche Mühe um das Gute gestanden hat? – Wir wissen so wenig über den Erfolg unseres Wirkens. – Wir haben nur – immer von neuem – nach bestem Wissen und Gewissen zu handeln und zu vertrauen...

Was soll ich denen, die zu mir kommen, sagen, wenn ich nur glaubte, der „Erfolg“ mache ein Leben lebenswert... Wenn da nicht – vielleicht nur zaghaft – oder nur dann und wann – der „Überschritt“ versucht wird, zu glauben, dass hinter dieser kurzen Spanne Zeit, die wir Leben nennen, doch eine lebendige Liebe steht. Liebe aber muss erfahren werden. Wir müssen an „Menschen“ ablesen können, was wir von einem ewigen, liebenden Gott glauben sollen.

3) 1962: Offene Tür Artikel aus dem „Lexikon für Theologie und Kirche“⁸³ von G. Stillfried

Offene Tür ist

1. eine *Sammel-Bezeichnung* für Einrichtungen, die einem möglichst weiten Besucherkreis offenstehen sollen. Beispiele: „Tag der Offenen Tür“ zugunsten notleidender Künstler oder Journalisten; Jugendhorte und -heime der Offenen Tür; Aktion Offene Tür an Schulen, das heißt die Möglichkeit, dass Eltern dem Unterricht beizuhelfen können; neutrale Klubhäuser und Gaststätten der Offenen Tür in zahlreichen Großstätten.

2. In der Seelsorge bezeichnet Offene Tür Einrichtungen, die geistig und physisch Raum bieten wollen zur Beantwortung von Lebensfragen aller Art. Solche entstanden unter ausdrücklicher Bezeichnung Offene Tür erstmals im 2. Weltkrieg in Holland („open deur“) im Zeichen der katholischen „Mission nach innen“, zum Gespräch zwischen den Konfessionen und zur Konvertitenarbeit; besonders vielfältig und zahlreich in den USA (21 Einrichtungen, getragen von der CSP) und in Deutschland (in Aachen, Berlin, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Hamburg, Hannover, Köln, Mainz, Mannheim).

In neuester Zeit entstehen in Deutschland Einrichtungen der Offenen Tür in einer *weiteren Auffassung*: diese sollen offenstehen für alle Menschen ohne Rücksicht auf völkische, rassische, ständische, konfessionelle Zugehörigkeit; sie sollen für alle zur Verfügung stehen, die persönlich oder anonym, telefonisch oder schriftlich zu-

⁸³ Vgl. Stillfried 1962 im Literaturverzeichnis.

verlässige Orientierung suchen. Sie bieten darum Möglichkeiten zur selbständigen Arbeit (Bibliotheken, Archive) wie auch Vorträge, Gelegenheit zu Diskussionen und zur Beratung mit Fachleuten (Priestern, Ärzten, Juristen usw.). Leitprinzipien sind: Zuhören können, Takt und Diskretion, Schaffung von Geborgenheit, besonders wo der Kontakt zur zuständigen Pfarrei oder öffentlichen Ämtern verbaut scheint. Solche Einrichtungen der Offenen Tür bestehen in Deutschland von katholischer Seite in Berlin und Frankfurt am Main.

4) 1963: Offen für Jedermann Das Haus der Katholischen Volksarbeit von Karl Pehl⁸⁴

Im Herbst 1954 war im Haus der Volksarbeit ein großer Versand im Gange. Alle Hände hatten zu tun, um das erste Programmheft der „Frankfurter Bildungsarbeit“ zu verschicken. Der Umschlag des Heftes zeigte drei einander zugewandte Gesichter: Menschen miteinander im Gespräch. Im Bild sollte schon gedeutet werden, wie wir uns die kirchliche Erwachsenenbildung vorstellten. Ein Wort von Alfred Delp, dem nach dem 20. Juli 1944 hingerichteten Jesuitenpater, hatten wir vorausgeschickt. Er ruft die Kirche der Gegenwart zu einer „Rückkehr in die Diakonie“. Ein kleines Vorwort im ersten Programmheft sollte dieses Wort erläutern: „In den letzten Jahren gewinnt die Erwachsenenbildung zunehmend an Bedeutung. Die Sicherheit bisher gültiger Meinungen und Lebensweisen scheint schwer erschüttert. Die Bedrohung von außen verstärkt die Ratlosigkeit. Um so mehr richtet sich der Blick auf die Kirche, von der nicht wenige eine Antwort erwarten. Kirchliche Bildungsarbeit wird allerdings den Verdacht überwinden müssen, sie spreche nur grundsätzlich, aber praktisch ahnungslos zu den Fragen, die heute Menschen bewegen. Wenn sie dem Menschen wirklich begegnen will, muss sie ihn aufzufinden suchen in seiner jeweiligen Lebenslage, muss sich ihm zugesellen mit der Absicht, ihm dieses Leben meistern zu helfen. Im Gespräch wird darum am ehesten die Begegnung vollzogen, die den Partner ernst nimmt, die hinhört und ihm auch in seine Not nachzugehen bereit ist. Gemeinsam muss der Weg gesucht werden wie

⁸⁴ Vgl. Pehl 1963 im Literaturverzeichnis.

festes Land, auf das man wieder Fuß setzen kann.“ So war die kirchliche Erwachsenenbildung gedacht, die vom Haus der Katholischen Volksarbeit ausgehen sollte. So auch die Begegnung mit dem öffentlichen Leben unserer Stadt im politischen, im sozialen und im kulturellen Bereich: katholische Christen wollten weltoffen beitragen zur Bewältigung der Lebensprobleme, für die sie zwar keine Patentlösung anbieten, aber von der christlichen Offenbarung erhellt, entscheidende Überlegungen in die Auseinandersetzung einbringen können, die eine Lebenshilfe in einer sich wandelnden Welt bedeuten.

Die Bildungsarbeit sollte also zur Welt hin offen sein. Das hieß nicht nur, dass jedermann in unser Haus eingeladen war, sondern auch, dass wir in öffentliche Säle gingen, um uns der Auseinandersetzung zu stellen: zunächst in der Aula der Universität dem Gespräch mit den evangelischen Brüdern, in den Frankfurter Schulen durch die „Gesprächsabende über Familie, Schule und Erziehung“ und schließlich in der Frankfurter Volkshochschule durch die Vortragsreihe „Fragen an die Kirche“, der sich immer eine Diskussion anschloss. Das „Öffentliche Forum“ – seit Jahren nicht mehr aus unserer Bildungsarbeit wegzudenken – sollte jedem Gelegenheit geben, freimütig Fragen zu stellen und unter dem Motto „Die Kirche steht Rede und Antwort“ von einem Kreis von Priestern und Laien Antwort zu erfahren.

Mehr und mehr stellte sich aber heraus, dass es in einer sich verändernden Lebenswelt nie und nirgends genügt, nur richtige und gültige, aber abstrakte Lehrsätze zu entwickeln, alles weitere aber dem oft so ratlosen Menschen draußen im Leben zu überlassen. Die konkreten Entscheidungen sind mehr als nur eine Anwendung der Grundsätze. Hier galt und gilt es, sich einzuüben: die „Arbeitsgemeinschaften“, insbesondere das „Soziale Seminar“ versuchen im kleineren Kreis über einen längeren Zeitraum hin das nötige Wissen zu vermitteln, die Gewissen zu bilden und zu Entscheidungen fähig zu machen.

Bei all diesen Vorträgen, Diskussionen, Gesprächsabenden und Arbeitsgemeinschaften waren gewöhnlich dann die fruchtbarsten Ergebnisse zu finden und wohl auch erwartet, wenn sich das Gespräch schließlich in das Einzelgespräch auflöste. Die ausgedehnte Bildungsarbeit forderte geradezu den Aufbau eines Beratungsdienstes. Dabei konnte auf die Arbeit zurückgegriffen werden, die seit dem Zusammenbruch vielseitig und immer unter dem Aspekt, zu helfen und zu dienen, im Haus der Volksarbeit versucht wurde. So konnte die schon vorhandene Rechts- und Sozialberatung erweitert werden, die Eheberatung, getragen von dem Frauensekretariat der Stadt, verstärkte ihre Arbeit, und schließlich wurde Zug um Zug die Erziehungsberatung des Familienbildungswerkes mit all ihren angeschlossenen Diensten aufgebaut. Der Beratungsdienst mit seinen Fachkräften: der Psychologin, der Ärztin, der Psychotherapeutin, dem Juristen im verständigen Zusammenwirken mit dem Geistlichen stand allen Ratsuchenden offen – selbstverständlich kostenlos. Dankbar dürfen wir sagen: in diesen Jahren wurde ein kostbares Kapital zusammengetragen: das Vertrauen. Was aber könnte wichtiger sein in unseren großen Städten, in denen die Einsamkeit wächst und die Menschen so schwer zueinander finden? Und doch schien eines zu fehlen. Es beunruhigte uns, dass wir offenbar in unserer großen Stadt noch nicht die ratloseste Not erreichten. Und wieviel Ausweglosigkeit, wieviel Verzweiflung verbirgt sich heute hinter den oft so glänzenden Fassaden unserer großen Städte! Allein in Frankfurt am Main registriert der Polizeibericht täglich durchschnittlich zwei vollendete Selbstmorde und vier versuchte – und dabei kommen die Versuche lange nicht alle zur Kenntnis der Polizei. Und wie viele Menschen spielen mit dem Gedanken, ihren Lebensschwierigkeiten durch den Griff zu einer Überdosis Schlaftabletten ein Ende zu machen, um „endlich einmal Ruhe zu haben...!“ Wer aber findet sie auf? Wir leben in unseren Häusern nebeneinander. Aber was wissen wir voneinander? Bis in die Familien hinein reicht nicht selten die Verein-

samung. Wenn dann aber eine schwere Not hereinbricht, weiß man oft nicht, wohin sich wenden. Aber auch der, der seine Lebenskraft noch leidlich intakt weiß und bereit wäre, Rat und Hilfe zu geben, weiß nicht, wo er den Hilfsbedürftigen finden soll. Da bot sich – nach einigen Vorbildern, besonders in der angelsächsischen Welt – das Telefon als Vermittler an. Über eine in der Öffentlichkeit wieder und wieder bekannt gemachte Nummer – bei uns in Frankfurt ist es die 55 55 36 – kann Tag und Nacht eine „erste Hilfe“ im wahrsten Sinn das Wortes „angerufen“ werden. Am 1. Oktober 1957 haben wir – mit einigem Herzklopfen – den „Frankfurter Notruf“ begonnen. Seitdem empfangen die Mitarbeiter des Notrufes und unsere Beratungsdienste im Haus der Volksarbeit täglich dreißig bis fünfzig Menschen, von denen die meisten über ein kürzeres oder längeres Gespräch am Telefon das erste Vertrauen gewonnen haben. Niemand wird da gefragt nach seinem Namen oder nach seinem Glaubensbekenntnis, nur danach, wo es fehlt. Und dann gilt es zu helfen, nach besten Kräften – absichtslos. Obwohl oft genug auf dem Grund schwerster Lebenskonflikte die ungelöste Frage nach der Schuld und auch die Frage nach einem lebendigen Glauben an Gott mit den Händen zu greifen ist, wird niemand von uns vorschnell, fast gewalttätig dieses erste gläubige Vertrauen hervorzwingen wollen. Es geht darum, glaubwürdig zu werden. Vielleicht mag der eine oder andere bei einem Menschen wieder ablesen lernen, was er von einem liebenden Gott glauben soll.

Viele Menschen aber sind auf der Suche, sind schon selbst Fragende. Das haben wir in unseren Gesprächen oft erfahren. Auf Anregung unseres Bischofs ist darum, wiederum nach einem ähnlichen englischen Vorbild 1961 die Katholische Glaubens-Information im Haus der Katholischen Volksarbeit entstanden. Sie ermöglicht dem fragenden Menschen sehr behutsam die ersten tastenden Schritte. Über Anzeigen in großen Zeitungen und durch Aushänge an vielbesuchten Kirchen wird auf die Informationsmöglichkeit in einund-

zwanzig Lehrbriefen hingewiesen. Der Schritt in ein Pfarrhaus wäre für einen suchenden Menschen oft zu groß. In zwei Jahren haben aber schon 15.000 Bezieher aus der Bundesrepublik die informierenden Lehrbriefe bestellt, Tausende von persönlichen Briefen sind gewechselt worden.

Nimmt es Wunder, wenn in den letzten Jahren das Haus der Volksarbeit nicht mehr ausreichte? Es beherbergt ja in seinen Räumen außer den schon genannten Diensten auch noch die Leitung der Rabanus-Maurus-Akademie der drei hessischen Diözesen, die Redaktion der „Frankfurter Seite“ des „Sonntag“, viele Büros katholischer Verbände, die Katholische Nachrichten Agentur und nicht zuletzt ein Wohnheim junger Männer, das sich immer wieder den jeweils neuen Notständen angepasst hat. Gott sei Dank ist es Anfang 1963 soweit: wir dürfen das neue Haus beziehen. Unser Architekt Professor Johannes Krahn hat all die Erfahrungen unserer bisherigen Arbeit in das neue Haus eingebracht und uns ein Haus gebaut, das einfach und formschön, mit einem ausgesprochenen Sinn für wohlthuende Maße, einladend ist hin zur Stadt: Offen für jedermann! Von der Eschenheimer Anlage herkommend, mag ein noch sehr zaghafter, vielleicht auch misstrauischer Besucher zunächst den Weg in den immer offenen Pavillon finden. Er ist und wirkt wie ein Schaufenster in das Haus. Ausstellungen, Bücher und Bilder, Fotomontagen lassen etwas erkennen von dem aufgeschlossenen Sinn, der im Haus der Volksarbeit zu finden sein soll. Ein nächster Schritt führt durch die hohe Glastür ins Haus selbst, zunächst erst in die Halle. Sie atmet Weite, Offenheit. Gleich rechter Hand kann er in die „Offene Tür“ gelangen, einen sehr anziehenden Leseraum, in dem zur Information und Ausleihe Bücher und Zeitschriften zur Verfügung stehen. Eine unserer Mitarbeiterinnen ist dort ständig anwesend. Sie spricht selbst den Besucher nicht an, ist aber zu jeder Auskunft bereit. Leicht erreichbar sind von der Halle aus, aber auch über einen kleinen rückwärtigen Eingang, die Räume des Notrufes, der Ehe-, Erziehungs-,

Rechts- und Sozialberatung – verteilt in 2 Stockwerken, einfach eingerichtet, so dass sich jeder wohl fühlen kann für ein ruhiges Gespräch. In den beiden oberen Stockwerken sind ein kleiner Saal, Club- und Konferenzräume zu finden, die der Bildungsarbeit, aber auch der geselligen Begegnung aller Berufsgruppen unserer Stadt dienen sollen. Die Pädagogen finden hier ihre eigene Handbibliothek und Fachberatung – können doch gerade sie auf die außerordentlich rührige Tätigkeit der „Katholischen Erziehergemeinschaft“ zurückgreifen. Ihr ist nicht nur die Entwicklung einer fachlichen Bildungsarbeit unter den Pädagogen zu verdanken – genannt seien nur die auch in einer breiten Öffentlichkeit viel beachteten Jahrestagungen und monatlichen Vortragsveranstaltungen – , sondern auch die Entstehung und Förderung des Amtes für Religionspädagogik, das den Religionslehrern aller Schularten vielfältige Hilfe leistet. Die Rabanus-Maurus-Akademie soll die Arbeit der Pädagogen und der anderen Berufsgruppen befruchten. Auch die alleinstehenden berufstätigen Frauen finden in den oberen Stockwerken des neuen Hauses Räume, die eine ihnen gemäße Form der Begegnung ermöglichen. Ein deutsch-französischer Club, der den Blick über unsere Grenzen hinaus auf Europa offen machen will, wird vorbereitet.

Der tragende Grund des Hauses aber ist die Kapelle. Sie unterfängt das ganze Bauwerk. Wie in einem Zeichen fasst sie zusammen und deutet zugleich, was wir uns in diesem Haus erhoffen: Leid und Zerrissenheit sollen im Kreuz des Herrn Heilung finden. Die Baumassen, getragen von schlanken Säulen, werden nicht als Last empfunden, sondern geben das Gefühl der Geborgenheit. Von dunklem Schieferboden hebt sich der helle Altartisch ab, an dem das alles verwandelnde Opfer des Herrn gefeiert wird. Die Fenster spielen von dunklen in lichte Farben, sie symbolisieren Tod und Auferstehung des Herrn und leiten den Blick in die in volles Licht getauchte Apsis. Dort aber hängt, den Blick auf sich ziehend, der gekreuzigte Herr nicht als zerbrochener Mensch, sondern als gottmenschlicher

Sieger. Eine spätgotische Madonna aus einer alten Kreuzigungsgruppe steht an der Seite der Kapelle und schaut als Mutter der Glaubenden wie wir auf das Kreuz des Sohnes, Schmerz – aber auch Zuversicht auf ihrem Antlitz.

5) 1964:Telefonseelsorge
Artikel aus dem „Lexikon für Theologie und Kirche“
von Karl Pehl⁸⁵

Der Name, geprägt bei evangelischen Einrichtungen (auch „Notruf“, „Ruf und Rat“, SOS-Dienst), bezeichnet eine Seelsorge, die das Telefon als erste Kontaktbrücke zum Menschen nutzt. Der besonders in den Großstädten oft isoliert und vereinsamt lebende Mensch sucht in seinen nicht selten verzweifelten Lebensschwierigkeiten Rat und Hilfe.

Über eine öffentlich bekanntgemachte Telefonnummer kann (auch anonym, um die Hemmnisschwelle so niedrig wie möglich zu halten) eine erste Hilfe „angerufen“ werden, die ein Tag und Nacht bereiter Dienst aus haupt- und ehrenamtlich tätigen Menschen – Geistliche, Ärzte, Psychologen, Juristen, Fürsorger – zu geben sucht. Für den Mitarbeiter in der Telefonseelsorge gilt es, durch ruhiges Zuhören und vorsichtiges, aber bestimmtes Eingreifen, die erste Erregung zu dämpfen und behutsam Vertrauen zu knüpfen, das in der – von etwa 80 % gewünschten – nachfolgenden Begegnung vertieft werden muss.

Die Probleme, die an die Telefonseelsorge herangetragen werden, sind: Ehe- und Erziehungsschwierigkeiten, Vereinsamung, persönliche Konflikte und Gefährdungen (Süchte, seelische Erkrankungen), religiöse Fragen und in geringem Umfang materielle Nöte. Wenn auch in schweren Konfliktfällen Schuld oder das Fehlen der religiösen Einstellung das eigentliche Problem ist, darf sich die Telefonseelsorge nicht dazu verführen lassen, vorschnell auf die gläubige Bindung an Gott oder eine kirchliche Gemeinschaft hinzuweisen,

⁸⁵ Vgl. Pehl 1964 im Literaturverzeichnis.

sondern muss durch ihr absichtsloses Helfen, ihr selbstverständliches Präsentsein glaubwürdig werden, um verlorenes Vertrauen wieder zu ermöglichen. Eine loyale, ökumenische Grundeinstellung der Telefonseelsorge-Stellen ist selbstverständlich, zumal nur ein kleiner Teil der Anrufenden eine Bindung an eine Kirche erkennen lässt.

Es bestehen in fast allen europäischen Ländern Telefonseelsorge-Stellen (1963: 70 in Europa, davon in der Bundesrepublik Deutschland und Berlin 16).

6) 1964: Porträt Karl Pehl
von P. Köhler⁸⁶

Die Stimme ist freundlich und von Frankfurter Klangfarbe. Sie tastet ab, stellt den Menschen am anderen Ende der Telefonleitung. Dann packt die Stimme zu, versucht zu stützen und Vertrauen zu einer Begegnung einzuflößen. Diese Stimme gehört Pfarrer Karl Pehl, der die katholische Telefon-Seelsorge in Frankfurt leitet.

Achtzig Prozent der Menschen, die die Notdienst-Nummer 55 55 36 wählen, suchen eine Begegnung, berichtet Pehl. Das Telefon dient also als Kontaktbrücke zwischen denen, die helfen wollen, und jenen, die Hilfe suchen. Ein Anruf bindet nicht, und man kann anonym bleiben – das macht es Ratlosen leicht, diese Brücke zu betreten. Pehl macht es noch leichter: „Wir fangen nicht an, von Kirche und Gott zu reden, wir wollen helfen und Vertrauen schaffen. Pehl, Sohn eines Frankfurter Eisenbahners und Absolvent der von Jesuiten geleiteten Theologischen Hochschule St. Georgen in Frankfurt, kann dabei auch harte Antworten geben. Oder er schweigt, wartet. Auf fromme Sprüche verzichtet er.

Tag und Nacht sind Pehl und seine fünf Mitarbeiter bereit, Verzweifelte aufzufangen und, wenn es sein muss, zu ihnen zu fahren. Wie kann man einen Selbstmord verhindern? Pehl fasst in einem Satz zusammen: „Indem man neues Vertrauen gibt und dieses Vertrauen an einen Menschen knüpft.“ Manchmal genügt schon das eine Telefongespräch, um eine Krise zu überwinden.

⁸⁶ Vgl. Köhler 1964 im Literaturverzeichnis.

Zwei Fünftel der Anrufenden sind Männer – auffallend viele junge Menschen, wie der einstige Jugendseelsorger Pehl schnell hinzufügt. Die praktische Hilfe ist recht umfassend. Ehe-, Erziehungs-, Rechts-, und Sozialberatung gehören dazu. Kann man ein Problem nicht lösen, so wird auf einen weiteren Helferkreis zurückgegriffen.

Den Notdienst am Telefon nennt Pehl den „ersten Verbandsplatz für die Seele“. Denn Seelsorge setze die direkte menschliche Begegnung voraus. Und was bedeutet heute Seelsorge? Der 51 jährige Pfarrer antwortet: „Dass man den Menschen in seiner Not ernst nimmt.“

7) 1969: „Telefonseelsorge und Offene Tür“
in der Bundesrepublik
Memorandum an die Deutsche Bischofskonferenz⁸⁷

Überlegungen und Vorschläge der „Katholischen Arbeitsgemeinschaft (für)⁸⁸ Telefonseelsorge und Offene Tür“

Die katholischen Stellen der „Telefonseelsorge“ und „Offenen Tür“ blicken zum Teil auf eine Tätigkeit von über 10 Jahren zurück. Die pastoralen Erfahrungen, insbesondere die Erfahrung, dass durch Telefonseelsorge und den Dienst in der Offenen Tür eine Begegnung gerade mit Menschen möglich wird, die der Kirche entfremdet sind, legen es dringlich nahe, der Bischofskonferenz erneut ein Memorandum zu unterbreiten, um auf die Notwendigkeit der Errichtung neuer Stellen in den Großstädten und ihre qualifizierte Ausstattung hinzuweisen. Es verbleiben viele Großstädte, in denen katholische Christen noch keine Telefonseelsorgestelle oder „Offene Tür“ eingerichtet haben.

Die Evangelische Telefonseelsorge ist mittlerweile in 22 großen Städten der Bundesrepublik mit stetig wachsender Inanspruchnahme tätig. Die 10 katholischen Einrichtungen, die in der „Arbeitsgemeinschaft (für) Telefonseelsorge und Offene Tür“ zusammengefasst sind, arbeiten immer besser mit den evangelischen Stellen zusammen. Der seelsorgliche Dienst der Kirchen wird dadurch glaubwürdiger.

⁸⁷ Quelle: Hektographierter Text. Vgl. Pehl u.a. 1969 im Literaturverzeichnis.

⁸⁸ Erklärung der Klammer: Hier handelt es sich wahrscheinlich um eine Korrektur. In den Versionen des Memorandums, die im Notruf vorliegen, ist das „für“ von Hand gestrichen worden. Da aber nicht ganz klar ist, mit welcher „Autorität“ diese Streichung vorgenommen wurde, ist das Wort hier in Klammern beibehalten worden.

Es müsste zu erreichen sein, dass

- a) in verschiedenen Großstädten neue katholische Einrichtungen der „Offenen Tür“ bzw. „Telefonseelsorge“ entstehen, die schon in der Zeit der Vorbereitung eine Zusammenarbeit mit der evangelischen Kirche suchen oder
- b) zumindest in Großstädten, in denen schon eine evangelische Telefonseelsorgestelle tätig ist, geeignete Seelsorger und Fachkräfte gesucht werden, die sich zu einer aktiven Mitarbeit bei der Evangelischen Telefonseelsorge ihrer Stadt bereitfinden.

Die „Katholische Arbeitsgemeinschaft (für) Telefonseelsorge und Offene Tür“ will die Errichtung neuer Stellen anregen und gegebenenfalls bei ihrem Aufbau beratend helfen bzw. die Zusammenarbeit mit den einzelnen evangelischen Stellen in die Wege leiten, wo noch keine eigenen katholischen Einrichtungen bestehen. Sie bittet darum die Bischofskonferenz, sie als „Arbeitsgemeinschaft“ zu autorisieren, den besonderen seelsorglichen Dienst der „Telefonseelsorge“ und „Offenen Tür“ im Bundesgebiet zu fördern.

Zur Begründung erlauben wir uns im folgenden eine kurze Zusammenfassung der pastoralen Erfahrungen und der bisherigen Arbeit in der „Telefonseelsorge“ und „Offenen Tür“ vorzulegen.

Die Bedingungen des Lebens in unserer modernen Industriegesellschaft bieten dem einzelnen viele neue Möglichkeiten der Selbstentfaltung; sie verursachen jedoch auch eine große Ratlosigkeit, wenn einer nicht mehr angepasst und in seinen sozialen Beziehungen gestört ist oder sich vor die Fragen gestellt sieht, die ihn unmittelbar angehen. Denn die Gesellschaft ist leistungsorientiert, sinninsuffizient, wertneutral und nicht mehr leicht überschaubar.

Aus der Erfahrung innerer Verwirrtheit oder Ratlosigkeit heraus suchen viele Leute einen Partner, mit dem sie ein offenes, sie selbst einbeziehendes Gespräch führen können, das sie eine Antwort auf die Grundfragen ihres Lebens finden lässt oder die Ausweglosigkeit

einer andrängenden Not aufhebt. Dieser Aufgabe versuchen seit Jahren Christen gerecht zu werden, die innerhalb der Einrichtungen „Telefonseelsorge“ und „Offene Tür“ für persönliche Gespräche zur Verfügung stehen. Im Tag und Nacht bereiten Dienst der „Telefonseelsorge“ erreicht der Anrufende einen zu Rat und Hilfe fähigen Gesprächspartner. Dieser versucht durch ruhiges verständiges Zuhören und vorsichtiges, aber mitunter bestimmtes Eingreifen die erste verzweifelte Erregung in schockartig hereinbrechenden Konfliktsituationen zu dämpfen und behutsam Vertrauen wachsen zu lassen. Dadurch wird der Anrufende ermutigt, seine anfängliche Anonymität aufzugeben und die *persönliche Begegnung* zu wagen, die von dem größten Teil der Anrufenden (etwa 70 bis 80 %) gesucht wird.

Während die „Telefonseelsorge“ die einer ersten Begegnung entgegenstehende Hemmschwelle durch den Telefonanruf möglichst niedrig hält, zeichnet sich die „Offene Tür“ durch die grundsätzliche Offenheit des Zugangs für Jedermann aus. Viele, deren Sehnsucht nach einem klärenden Gespräch durch ihr aus Enttäuschung erwachsenes Misstrauen verstellt wird, finden durch die anziehende und menschlich wohltuende Atmosphäre der nicht auf vordergründige Zwecke eingegrenzten „Offenen Tür“ das Zutrauen zum anderen, das ein Gespräch ermöglicht. Beide Formen einer mühelosen Erreichbarkeit und absoluten Bereitschaft zur Hilfe sind oft miteinander verknüpft.

Die Probleme, die an die Mitarbeiter der „Telefonseelsorge“ und der „Offenen Tür“ herangetragen werden, sind insbesondere Ehe- und Erziehungsschwierigkeiten, schwere, oft verzweifelte persönliche Konflikte und Gefährdungen, Vereinsamung, Glaubensfragen und in geringem Umfang materielle Nöte. Oft muss die Verbindung zu Fachkräften (Ärzten, Psychotherapeuten, Juristen) und caritativen Einrichtungen (die ja nicht ersetzt werden sollen) wie auch zu Erziehungs- und Eheberatungsstellen hergestellt werden, die den Vereinsamen mittragen.

Wie sehr dieser Dienst gefragt und in der Öffentlichkeit anerkannt ist, können einige Zahlen veranschaulichen. In der Bundesrepublik bestehen heute 22 von evangelischen Christen getragene Stellen und 10 katholische: Berlin (OT), Essen (TS), Frankfurt/M. (TS und OT), Hamburg (OT), Hannover (OT), Köln (TS), Krefeld (TS), München (TS), Stuttgart (TS), Wuppertal (TS).

Die „Offene Tür Berlin“ zählte in den 10 Jahren ihres Bestehens eine durchschnittliche Besucherzahl täglich von etwa 40 Ratsuchenden. Über 8.300 Besucher nahmen im Jahre 1968 in der „Offenen Tür Hamburg“ die Möglichkeit des persönlichen Gesprächs (mit dem Priester, dem Arzt oder der Sozialarbeiterin) wahr. Bei der „Seelsorglichen Beratungsstelle Köln“ waren es 1968 3.500 Beratungen. Die 5 hauptamtlichen Mitarbeiter des „Frankfurter Notrufes“ führen etwa 30 bis 50 Gespräche (einschließlich der Telefongespräche) innerhalb von 24 Stunden.

Angesichts dieser Inanspruchnahme erscheint es uns dringend erforderlich, dass neue Stellen eingerichtet und schon bestehende ausgebaut werden. Zum hauptamtlichen Team sollten mindestens ein (psychologisch gut orientierter) Priester, eine Seelsorgehelferin oder Sozialarbeiterin und ein Psychologe oder Psychotherapeut gehören, dem auch die Schulung der übrigen Mitarbeiter übertragen werden kann. Nur so kann die an unsere Einrichtungen herangetragene Not durch eine fachlich qualifizierte Hilfe beantwortet werden.

Diese Eingabe an die Bischofskonferenz wurde auf der Jahrestagung der „Katholischen Arbeitsgemeinschaft (für) Telefonseelsorge und Offene Tür“ im Januar 1969 beschlossen. Unterzeichnet wird sie von den gewählten Vertretern dieser Arbeitsgemeinschaft.

E. Beckmann, Essen

G. von Stillfried S.J., Berlin

K. Egger, Pfr., München

Dr. B. Kaufmann O.P., Hamburg

K. Pehl, Pfr.,

Leiter der „Arbeitsgemeinschaft für Telefonseelsorge und Offene Tür“, Frankfurt am Main, Eschenheimer Anlage 21.

8) 1972: Beratungsdienst Hauptwache Positionspapier⁸⁹

Ziel

Die Hauptwache ist täglich „Umschlagplatz“ für 200 000 Menschen. Was bedeutet das für die Kirchen in Frankfurt? Erkenntnis 1: Aufgabe der Information.

Planung

Für den Beginn bieten sich zwei Möglichkeiten:

- a) Die Sache wird offiziell eingefädelt, z.B. mit einer Denkschrift: „Das Projekt Hauptwache in den 70er Jahren“.
- b) Es wird nach außen hin wenig darüber gesprochen, sondern im Rahmen der etablierten Öffentlichkeitsarbeit auf ganz kleiner Flamme angefangen. Ein „Projekt in actu“.

Raum

Auf der Zwischenebene des Verkehrszentrums, aber noch unter freiem Himmel, wird ein Laden mit 48 qm Fläche gemietet. Wie kann die Fläche gestaltet werden? Erkenntnis 2: Für bloße Information ist der Raum zu groß, zu teuer, zu schade. Das Angebot von Beratung soll dazukommen.

Aufgliederung: Empfangsraum (Bibliothek, Lesesaal), dazu zwei kleine, schalldichte Kabinen (je 10 qm).

Funktion

Drei Funktionsräume und drei gleichwertige, ständig besetzte Funk-

⁸⁹ Quelle: Maschinenschriftlicher Text, unveröffentlicht.

tionsstühle. Im Empfang steht ein kleiner Schreibtisch, sonst bequeme Sessel und niedrige Tische. Der „Teufelsstuhl“ hinterm Schreibtisch, Empfang: Aufgabe: Den Eintretenden erkennen lassen, dass man ihn bemerkt, aber nicht den Eindruck erwecken, dass man ihn erwartet hat oder dass man sich von ihm gestört fühlt. Darum Lesen kaum möglich. „Sitzen in der Schwebe“. „Besucherstuhl“ vor dem Schreibtisch, als Ermunterung zum ersten, zaghaften Kontakt. Gegebenenfalls Weiterleitung des Ratsuchenden an Kollegen in kleinem Zimmer zur Beratung. Telefon in allen drei Funktionsräumen. Diese müssen sich in ihrer Aufmachung warm und freundlich darstellen. „Atmosphäre die Seele vom Geschäft“.

Name

„Boutique pastorale“ zu anbietend-kess, „Offene Tür“ zu katholisch; weil relativ unvorbelastet, Entscheidung für „Beratungsdienst Hauptwache“.

Werbung

Eröffnung des Verkehrszentrums Oktober 1968

Öffnung des Ladens Anfang Dezember 1968

Plakat mit Ortshinweis und Angabe des Zwecks: Information, Orientierung, Beratung, Gespräch

Handkärtchen mit Lageskizze und verbesserten Stichworten: Information, Gespräch, Beratung, Vertraulich

1. Pressekonferenz: alles gezeigt, informiert, interpretiert

Unterstrichen: Etwas ähnliches wie Telefonseelsorge. Gebeten, in einem Jahr wiederzukommen. Es wurde begonnen ohne jede kirchliche Propaganda.

Schaufenster

Wettbewerb unter Schülern der Fachhochschule für künstlerische Gestaltung, Offenbach; zwei Entwürfe angekauft und realisiert: einer graphisch linear, der andere farbig. Hinweise auf die TS-Nummern

auf einer Tafel. Nur an der Ladentür kleiner Hinweis auf Ladeninhaber (Ev. und kath. Kirche Frankfurt).

Besucher

Öffnungszeiten Mo-Fr 10-19 Uhr, Sa 10-15 Uhr.

Pauschaler Überblick: Es kommen nicht die Penner und Klinkenputzer, auch nicht die kirchlich Aktiven. Es kommen Menschen, Männer und Frauen und Heranwachsende mit ihren jeweiligen Konflikten.

Einzugsbereich ist der Großraum Frankfurt.

Häufigkeit unter den Altersgruppen schwankt. Alte Leute fallen fast ganz aus. Im Sommer mehr Jugendliche.

Die vorgebrachten Probleme ähnlich wie bei der Telefonseelsorge. Bereitschaft der Besucher, gewisse Wartezeit in Kauf zu nehmen oder neuen Termin zu vereinbaren. Wunsch: Ins Gespräch zu kommen. Anonymität bleibt gewahrt. Keiner muss erklären, wer er sei. Augenblicklich etwa 25 Besucher pro Tag.

Mitarbeiter

8 bis 10. Mehr sollten es nicht sein, da persönliche Kontakte organisatorisch möglich sein müssen. Es arbeiten mit:

Kath.: 3 Theologen, 1 Sozialarbeiterin

Ev.: 2 Theologen, 2 Sozialarbeiterinnen, Praktikanten.

Alle Mitarbeiter arbeiten auch in ihrer jeweiligen TS mit, zur Vermeidung von Raumkoller. Am besten während des Tages keine Ablösung, sondern eine Schicht ganz durchziehen (10-19 Uhr).

Fortbildung

Gemeinsame Entwicklung und Verbesserung des Projekts. Seit 1970 Balintgruppe (wöchentlich 2 Stunden) zusammen mit hauptamtlichen Mitarbeitern der Telefonseelsorge.

Finanzierung

Im ersten Jahr über Etat der Öffentlichkeitsarbeit bzw. der katholischen Volksarbeit finanziert, dann eigenen Etat aufgestellt, der in seinen

Sachausgaben von beiden Kirchen jeweils zur Hälfte übernommen wird. Seit Sommer 1971 Ev. Pfarrstelle „Beratungsdienst Hauptwache/Telefonseelsorge“. Drei BAT VI – Vb Stellen

45.000 DM Miete, Heizung, Umlagen

6.000 DM Telefon

4.000 DM Werbung

3.000 DM Fortbildung

Der Etat wird verwaltet vom Evangelischen Gemeindeverband Frankfurt/Main.

Ökumene

In Frankfurt kannten sich die beteiligten Personen schon länger aus anderer Zusammenarbeit (Öffentlichkeitsarbeit, Arbeitsgemeinschaften u.ä.). 1/4 Jahr sollte sich die Besetzung eines Ladens kennen, wenn sie das ausstrahlen will, was nötig ist.

Nacharbeit

Aufbau von Auffanggruppen bedarf einer eigenen Kraft. Problem der Begleitung. Besuchsdienst noch nicht eingerichtet.

Statistik

In jedem Raum ein „Logbuch“. Notiert werden Geschlecht, Alter, Frankfurt oder Umgebung, Telefon- oder Ladenkontakt, Erstgespräch oder Reihe. Problematik nach Telefonseelsorge-Grobraster.

Nachahmung

Münchner Insel (seit April 1971), Beratungszentrum Kronprinzenstraße Stuttgart (Seit Juni 1971).

9) 1991: Selbstverständnispapier des Notrufs⁹⁰

Notruf-Telefonseelsorge/Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit und Beratungsdienst Hauptwache

Anschrift

- Haus der Volksarbeit, 6000 Frankfurt am Main 1,
Eschenheimer Anlage 21, Tel.: 15 01 0, Notruf-TS: 11 10 2
- Ökumen. Beratungsdienst Hauptwache, B-Ebene, Tel. 29 27 11

Sprechzeiten/Öffnungszeiten:

- Telefonseelsorge täglich rund um die Uhr
- Haus der Volksarbeit von Mo - Fr 9.00 - 19.00 Uhr
- Beratungsdienst Hauptwache von Mo - Fr 9.00 - 19.00 Uhr

Zielsetzung/Angebot:

Wer den *Notruf-Telefonseelsorge (Tel. 11 10 2)* im kath. Haus der Volksarbeit anruft, findet bei Tag und Nacht einen *verschwiegenen* Gesprächspartner, der für ihn in Offenheit und Vorurteilsfreiheit da sein will. Um die Hemmschwelle so niedrigwie möglich zu halten, kann - wer anruft - über die Kontaktbrücke des Telefons anonym bleiben. Wir versuchen zuzuhören, zu klären, zu ermutigen, zu helfen, zu eigener Entscheidung hinzuführen.

Der am Telefon entstandene Kontakt kann - wo gewünscht und notwendig - in unmittelbarer persönlicher Beratung im Sprechzimmer fortgesetzt werden. Ausgehend von einem psychodynamischen

Verstehen von Krisen und Konflikten versuchen wir, am Telefon und in der Beratungsstelle die notwendigen Hilfen zu geben.

Krisen- und Lebensberatung:

Schwerpunkte in der Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit und im Beratungsdienst Hauptwache sind Information, orientierendes Gespräch und psychologische Beratung. Die ambulante psychologische Beratung wendet sich besonders an Einzelpersonen und Paare

- die sich in Krisen bestimmter Lebensphasen oder in anderen Lebensproblemen befinden (wie z.B. Lösung von den Elternfiguren/Trennung, besondere familiäre Bedingungen, neue Lebenssituationen),
- bei Konflikten im Zusammenhang mit Entfremdung in einer Beziehung, bei Schicksalsschlägen, Trennung, Tod, bei religiösen Konflikten,
- bei zwischenmenschlichen Schwierigkeiten in Freundschaft und Beruf (Unzufriedenheit und Unsicherheit) und Anpassungsstörungen (wie Beeinträchtigungen der sozialen und beruflichen Leistungen) oder bei Reaktionen, die eine normale und zu erwartende Reaktion auf den Belastungsgrad überschreiten (wie z.B. überlange Trauer),
- bei Selbstwertproblemen, Ängstlichkeit, Trauer und depressiven Verstimmungen, Verhaltsbeeinträchtigungen und Fragen nach dem Lebenssinn.

Zu uns kann jeder kommen, der an einem Konflikt leidet und lernen möchte, die daraus folgenden persönlichen, familiären und beruflichen Belastungen besser zu bewältigen. Er kann direkt während der Sprechzeiten in die Beratungsstelle kommen oder telefonisch einen Termin ausmachen.

⁹⁰ aus: Kraus 1991, 1f.

Team, Methode und Ziel:

Der Notruf und die Krisen- und Lebensberatungsstelle sind multidisziplinär besetzt und vereinigen psychologische, theologische und sozialarbeiterische Kompetenz im Mitarbeiter/innenteam (8 hauptamtliche Mitarbeiter/innen und 5 Honorarmitarbeiter/innen).

Unserem Verständnis von Krisen und Konflikten liegt ein psychodynamisches Verstehen zugrunde. Wir benutzen zur Klärung die psychoanalytische Methode um neben der bewussten auch die unbewusste Dynamik des Konflikts in der Klient-Berater-Beziehung zu bearbeiten. Ausgehend von der jeweiligen Persönlichkeit - mit ihrer je eigenen Lebensgeschichte - ist das Ziel der psychologischen Beratung die Hilfe zur Selbsthilfe.

Die Aufarbeitung der Konfliktzusammenhänge dient dem Ziel, die gesunden Anteile der Person zu stärken, damit eine Lösung und Bewältigung des Konflikts und eine Weiterentwicklung der Person sich fortsetzen können.

Wir bieten orientierende Gespräche, kurz- und längerfristige Beratung sowie Begleitung an. Die Beratungsgespräche sind für die Ratsuchenden kostenlos. Zur Finanzierung der Einrichtung und ihrer Aufgaben sind Spenden sehr erwünscht. Als fachspezifisches Angebot ist der Notruf/Telefonseelsorge-Krisen- und Lebensberatung ein Dienst der katholischen Kirche in Frankfurt, und dieser will zugleich offen sein für alle Ratsuchenden unabhängig von ihrer konfessionellen Bindung.

Liste der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des
Frankfurter Notrufs

In der folgenden Zusammenstellung sind alle aktuellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Notrufs aufgeführt sowie die ehemaligen ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen aus der Telefonseelsorge und die ehemaligen hauptamtlichen Mitarbeiter. Hinsichtlich der früheren Honorarmitarbeiter/innen und der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen aus den Anfängen des Notrufs gab es in den vorliegenden Dokumenten zu viele Lücken, weshalb auf eine Nennung nur einiger von ihnen verzichtet wurde.

Aktuelle ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Arbeitsbereich Telefonseelsorge:

Seit 2007: Eveline Fuchs, Sigrid Lancian, Gunild Rachow, Rita Raether, Annemarie Strohmenger

Seit 2006: Regina Heisig, Anita-Ankica Borazio, Jacqueline Ossig-Underwood, Reinhild Scheerer, Martina Södler, Christine Vogelsang, Simone Westholt-Smith, Marion Winter

Seit 2005: Iris Falkenberg

Seit 2004: Martha Apponyi-Small, Gabriele Binder-Isele, Ralph Gabelin, Marcel Giermann, Klaus Hoppe, Christine Müller-Mahnkopp, Isolde Sonnemann

Seit 2003: Christa van Beuningen, Dr.Ralf Laumann, Ulrike Manderscheid, Sylvia Mosler

Seit 2001: Ingrid Hirsch-Kiefer, Brigitte Schmid, Siglinde Steinbach

Seit 2000: Peter Fritz, Stephanie Grossmann, Inge Muser

Seit 1999: Annemarie Schimpf

Aus dem Dienst ausgeschiedene ehrenamtliche Mitarbeiter/innen im Arbeitsbereich der Telefonseelsorge:

Renate Aeppli, Gudrun Allstädt, Karl Baumbusch, Ulla Darmstadt, Colette Dominack, Sabine Grasmück, Elmar Honemann, Michael Krämer, Marion Künstle, Margit Rotter, Michael Schäfer, Diana Schultheis, Hans Simons, Eva Steeg, Marianne Thies, Annemarie Waldheim, Christine Winz, Anja Zidek.

Aktuelle Honorarmitarbeiter/innen:

Helene Alsheimer-Aach (seit 2000), Barbara Jürges (seit 2001), Ute Kaczmarz (seit 2000), Dieter Kauck (seit 2003), Ellen Rappitong (seit 2001), Berthold Wessenbom (seit 2002).

Aktuelles Hauptamtlichen-Team:

Die Jahreszahl bezeichnet das Datum der Festanstellung
Claudia Dinnes-Sommerhoff (seit 2007), Andreas Donkel (seit 2006), Juliane C. Zilch-Hess (seit 2003), Dr. Peter Rottländer (seit 2002), Roland Thomas (seit 2000), Nicola Pfadler (seit 1989), Hiltrud Ruiz (seit 1977).

Mitarbeiterin in der Freistellungsphase der Altersteilzeit:

Christa Göpfert.

Aktuelle Sekretärin:

Brigitte Friedrich (seit 2001).

Ehemalige hauptamtliche Mitarbeiter/innen:

Zusammengestellt nach bestem Wissen, aber ohne Anspruch auf Vollständigkeit; geordnet nach dem Datum der Festanstellung (oft gab es vorher schon eine längere Tätigkeit als Honorarmitarbeiter/in):

Ruth Bornhofen-Wentzel, Paul Greif SJ, Dorothee Glückler, Christa Leiendecker, Bernhard Kilian SJ, Rüdiger Kraus, Josef Obergassel, Walter Haag, Jürgen Malina, Brigitte Reichelt, (Herr) Wollny, Siegfert Dollhausen, Irmgard Mangold, Gerhard Thon, Gerhard Nieder,

Norbert Wetzel, Heinz Brenner, Barbara Gospos, Maria Kress, Karl Pehl.

Leiter:

Dr. Peter Rottländer (ab 2002), Josef Obergassel (1998 – 2002), Paul Greif SJ (1988 – 1998), Bernhard Kilian SJ (1979 – 1988), Karl Pehl (1957 – 1979).

Literaturverzeichnis

In die Klammer hinter dem Autorennamen ist das Jahr der ersten Auflage der betreffenden Publikation gesetzt. Sollte der zitierte Text aus einer (späteren) Übersetzung, einer anderen Auflage oder einem Sammelband stammen, wird die abweichende Jahreszahl eigens aufgeführt. In diese Liste ist auch die „graue“ Literatur aufgenommen worden, meist hektographierte Texte. Sie alle sind im Haus der Volksarbeit gesammelt.

Akeret, R. (1996), Eine Couch auf Reisen. Ein Psychoanalytiker trifft ehemalige Patienten ein halbes Leben später, Gießen 2005.

Argelander, H. (1985), Psychoanalytische Beratung, Göttingen.

Balsler, F. (1995), Aus Trümmern zu einem europäischen Zentrum. Geschichte der Stadt Frankfurt am Main 1945 - 1989, Sigmaringen.

Baumann, W. (1982), Der Klient am Telefon. Eine psychoanalytische Betrachtung, Kurzfassung in: Notruf 1982a, 11-13; längere Fassung in. Notruf 1982b, 12-17.

Baumgarten, F. (1931), Psychologie des Telephonierens, in: Forschungsgruppe Telekommunikation 1989, 187-196.

Bellah, N., Madsen, R., Sullivan, W.M., Swidler, A., Tipton, St.M. (1985), Gewohnheiten des Herzens, Individualismus und Gemeinsinn in der amerikanischen Gesellschaft, Köln 1987.

Bernet, G. (1969), Erstes Arbeitspapier. Beratungsdienst Evangelische und Katholische Kirche. Offene Tür - SOS/Notruf - Information, Manuskript, datiert vom 8.8.1969.

Breuer, J., Freud, S. (1895), Studien über Hysterie, Frankfurt 1991.

Caplan G. (1964), Principles of Preventive Psychiatry, London.

DAKJEF 2001, Deutscher Arbeitskreis für Jugend- Ehe- und Familienberatung (DAKJEF), Grundsatztexte, Frankfurt.

Dolzer, H., Dütting, M., Galinski, D., Meyer, L.R., Rottländer, P. (1998), Wirkungen und Nebenwirkungen. Ein Beitrag von Misereor zur Diskussion über Wirkungsverständnis und Wirkungserfassung in der Entwicklungszusammenarbeit, Aachen.

Forschungsgruppe Telefonkommunikation (1989), Telefon und Gesellschaft, Bd.1, Beiträge zu einer Soziologie der Telefonkommunikation, Berlin.

Forschungsgruppe Telefonkommunikation (1990), Telefon und Gesellschaft, Bd.2, Internationaler Vergleich - Sprache und Telefon - Telefonseelsorge und Beratungsdienste - Telefoninterviews, Berlin.

Forschungsgruppe Telefonkommunikation (1990/2), Telefon und Gesellschaft, Bd. 3, Ergebnisse einer Berliner Telefonstudie - Kommentierte Auswahlbibliographie, Berlin.

Frankfurter Rundschau vom 2. 12. 1968, Artikel „Den Ratlosen geduldig anhören - Beratungsstelle für unglückliche Menschen an der Hauptwache eröffnet“.

Freud, S. (1908), Sigmund Freud - Karl Abraham. Briefe 1907-1926, Frankfurt 1965.

Frings, J. (1958), Abenteuer im Heiligen Geist. Rede vor der Vollversammlung der deutschen Bischöfe in Fulda, 15.-21. August 1958, in: Bischöfliche Kommission für Misereor (Hg), Misereor - Zeichen der Hoffnung, München 1976, 13-34.

Fromm, E. (1940), Die Furcht vor der Freiheit, Frankfurt 1982 (12. überarbeitete Auflage).

Fromm, E. (1950), Psychoanalyse und Religion, München 1979.

Gabriel, K. (1992), Christentum zwischen Tradition und Postmoderne, Freiburg.

Glania, B. (2005), Zuhören verwandelt. Ein pastoralpsychologischer Beitrag zur Telefonseelsorge auf bibeltheologischer und personenzentrierter Grundlage, Frankfurt am Main.

Goedereis, C. (2003), Mittendrin im Megatrend Religion. 10 Jahre Cityseelsorge in Liebfrauen, Frankfurt am Main, in: Erich Purk, (Hg), Ortswechsel. Auf neue Art Kirche sein, Stuttgart, 76 - 87.

Greef, K. (Hg) (1989), Das katholische Frankfurt - einst und jetzt, Frankfurt.

Groddeck, G. (1923), Das Buch vom Es. Psychoanalytische Briefe an eine Freundin, Neuaufgabe Frankfurt 2004.

Habenicht, I. (2006) Zur Geschichte der Telefonseelsorge in Deutschland, in: T. Weber (Hg), Handbuch Telefonseelsorge, Göttingen 2006 (2. überarbeitete Auflage), 15-24.

Heuser, A., Kloft, M.Th. (2006), Der Frankfurter Kaiserdom, Regensburg.

Hornschuh, J. (1995), Telefonisch vermittelte Kommunikation, in: Wieners, J. 1995, 125-139.

John, O. (2008), Urbane Pastoral - Ein neues Paradigma der Seelsorge? Begriffe und Leitgedanken, unveröffentlichtes Manuskript, datiert vom 21./22. 1. 2008, 18 Seiten.

Kamphaus, F. (2005), Kirche in der Stadt. Bischof Franz Kamphaus über die Visitation in Frankfurt im Jahr 2004, Reihe: Texte aktuell, Nr. 7, Limburg

Kast, V. (2000), Lebenskrisen werden Lebenschancen, Freiburg.

Kilian, B. (1982), Begrüßungsansprache, in: Notruf 1982b, 1-5.

Klee, E. (1969), Um Gottes willen keine Sprüche' - Besuch bei der neuen interkonfessionellen Beratungsstelle in der Frankfurter City, in: Deutsches Allgemeines Sonntagsblatt vom 9. 3. 1969.

Köhler, P. (1964), Schrei nach Gerechtigkeit - Die Menschen ernst nehmen, in: Nachtausgabe, Weihnachten 1964 (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsenteil).

Kraus, R. (1982), Zahlenspiegel, in: Notruf 1982a, 32 - 42.

Kraus, R. (1991), Notruf - Telefonseelsorge, Krisen- und Lebensberatung im Haus der Volksarbeit Frankfurt am Main, hektographiert, Frankfurt.

Kraus, R. (1994), Die Frankfurter Telefonseelsorge (kath.) im Spiegel der Zahlen - eine Bilanz aus 17 Jahren Datenmaterial, hektographiert, Frankfurt.

Kraus, R. (1995a), Zusammenstellung im Auftrag des Notruf-Teams: Drei Akzente - ein Dienst (Notruf/Telefonseelsorge, Krisen- und Lebensberatung, Beratungsdienst Hauptwache), hektographiert, Frankfurt.

Kraus, R. (1995b), Notruf 11102 - Telefonseelsorge - Krisen- und Lebensberatung - Beratungsdienst Hauptwache, in: Haus der Volksarbeit (Hg), 1945-1995 - 50 Jahre Katholische Volksarbeit, Broschüre, Frankfurt, 63-68.

Kühne, B. (1969), Erster Erfahrungsbericht über die Tätigkeit des „Beratungsdienstes Hauptwache“, hektographiert, datiert vom 26.2.1969.

Lachauer, R. (2004), Der Fokus in der Psychotherapie, Stuttgart (3. erweiterte Auflage)

Lange, U. (1989), Telefon und Gesellschaft - eine Einführung in die Soziologie der Telefonkommunikation, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (1989), 9-44.

Lemhöfer, H./Rottländer, P. (2002), Zur Einweihung der neu gestalteten Räume des Beratungsdienst Hauptwache am 14. 11. 2002, unveröffentlichtes Manuskript.

Maaßen, M., Groll, Th., Timmerbrink, H. (Hg) (1999), Mensch versteht sich nicht von selbst - Telefonseelsorge zwischen Kommunikationstechnik und Therapie, Münster.

Marcuse, H. (1955), Triebstruktur und Gesellschaft. Ein philosophischer Beitrag zu Sigmund Freud, Frankfurt 1957.

Mentzos, S. (1984) Neurotische Konfliktverarbeitung, Frankfurt.

Mercier, P. (2000), Der Klavierstimmer. Roman, München.

Mercier, P. (2006), Nachtzug nach Lissabon. Roman, München.

Metz, J.B. (1968), Zur Theologie der Welt, Mainz.

Metz, J.B. (1977), Glaube in Geschichte und Gesellschaft, Mainz.

Nachbefragung Frankfurt 2002: Ehe- und Sexualberatung. Nachbefragung von Klienten, Frankfurt (Haus der Volksarbeit).

Nachbefragung Rottenburg 2000: Fachstelle für psychologische Beratung in Ehe-, Familien- und Lebensfragen in der Diözese Rottenburg-Stuttgart (Hrsg), „...das machte mir Mut...“. Psychologische Beratung im Rückblick von Ratsuchenden und BeraterInnen, Stuttgart.

Neraal, T. (2001), Wie gehen Familien, wie gehen Therapeuten mit Ohnmachtsgefühlen um?, in: Psychoanalytische Familientherapie, 2. Jg (2001), Heft 1, 37-57.

Neraal, T., Breuer, M. (1996), Geschichte unter Verschluss. Vergangenheitsbewältigung in der Therapie einer depressiven Familie, in: Möhring/Neraal (Hg), Psychoanalytisch orientierte Familien- und Sozialtherapie, Gießen 1996, 376-387.

Notruf (1982a), 25 Jahre Notruf-Telefonseelsorge Frankfurt, Broschüre.

Notruf (1982b), 25 Jahre Notruf-Telefonseelsorge - Dokumentation, hektographiert, Frankfurt.

Obergassel, J. (1995), Die „Offene Tür“ (OT) und verwandte Einrichtungen, in: Jörg Wieners (Hg), Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen, 161-169.

Pehl, K. (1957), Notruf 55 55 36 - Tagebuchnotizen, veröffentlicht (z.T. in Auszügen) in verschiedenen Tageszeitungen aus Frankfurt und Offenbach (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil)

Pehl, K. (1960), Tagebuchnotizen im 3. Jahr des „Frankfurter Notruf“ - Lohnt es sich überhaupt...?, gedrucktes Heftchen, z.T. veröffentlicht in der lokalen Presse (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil).

Pehl, K. (1963), Offen für Jedermann - Das Haus der Katholischen Volksarbeit, in: Bischöfliches Kommissariat und Katholische Volksarbeit (Hg), Dom und Stadt - Katholisches Leben in Frankfurt am Main, Frankfurt (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil).

Pehl, K. (1963b), Probleme der Telefonseelsorge, in: Kölner - Aachener - Essener Pastoralblatt, Köln 1963, 18 - 24. In den Unterlagen des Notrufs befindet sich das Manuskript zu diesem Beitrag, datiert vom 30. 9. 1962 und mit der Bemerkung „Rundfunkbeitrag“ versehen.

Pehl, K. (1964), Artikel „Telefonseelsorge“, in: Lexikon für Theologie und Kirche, Bd. 9, Freiburg (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil).

Pehl, K. (1970), Karl Pehl antwortet Franz Maria Elsner, Angebot Hoffnung. Die Präsenz der Kirche in Telefonseelsorge und Beratungsdienst, Düsseldorf.

Pehl, K. (1982), (ohne Titel), in: Notruf 1982b, 6-11; Kurzfassung unter dem Titel „So hat es angefangen“, in: Notruf 1982a, 5-7.

Pehl, K. (1989), Das Haus der Volksarbeit, in: Greef (1989), 217-221;

Pehl, K. und andere (1969), „Telefonseelsorge und Offene Tür“ in der Bundesrepublik. Überlegungen und Vorschläge der „Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft (für) Telefonseelsorge und Offene Tür“ (Memorandum an die Deutsche Bischofskonferenz), unveröffentlichtes Manuskript (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil).

Pflästerer, H.-A. (1972), Hauptwache: Ein Laden ohne Käufer, in: Unterwegs. Magazin für Reise und Urlaub 1972, 22-23.

Rahner, K. (1976), Grundkurs des Glaubens, Freiburg

Rahner, K. (Einheit), Über die Einheit von Nächsten- und Gottesliebe, in: Schriften zur Theologie Bd. VI, 277-298.

Rahner, K. (Glaube), Artikel „Glaubenszugang“, in: Herders Theologisches Taschenlexikon, Bd. 3, 107-112.

Rottländer, P. (2004), Auf der Suche nach existentieller Kongruenz. Über die Begegnung von Seelsorge, Philosophie und Psychotherapie in der Krisen- und Lebensberatung, Vortrag bei einem Studientag zum Thema der „Krisen- und Lebensberatung“ im Haus der Volksarbeit am 30.1.2004, unveröffentlicht.

Sauter, U. (2003), i-Punkt Katholischer Kirchenladen in Frankfurt am Main, in: Erich Purk (Hg), Ortswechsel. Auf neue Art Kirche sein, Stuttgart, 60-65.

Schmidbauer, W. (1991), Liebeserklärung an die Psychoanalyse, Reinbek.

Schmidt, H. (1987), Die Daueranrufer und ihre 'Krise', in: Wege zum Menschen 1987/1, 14-28.

Schneider, M., (2007), Marilyn's letzte Sitzung, Roman, München.

Schuhmann, L. (2006), Die Offene Tür (OT) und verwandte Einrichtungen, in: Traugott Weber (Hg), Handbuch Telefonseelsorge, Göttingen, 202-213.

Seidlitz, H., Theiss, D. (2007), Ressourcenorientierte Telefonberatung, Dortmund.

Steinkamp, H. (1983), Zwischen Service-Kirche und Samariter-Funktion. Religionssoziologische Anmerkungen zum Gestaltwandel von Telefonseelsorge, in: Wege zum Menschen 1983/7, 292-302.

Steinkamp, H. (1999), Die sanfte Macht der Hirten. Die Bedeutung Michel Foucaults für die Praktische Theologie, Mainz.

Stillfried, G. (1962), Artikel „Offene Tür“ in: Lexikon für Theologie und Kirche, Bd. 7 (vgl. Wiedergabe im Dokumentationsteil).

Todorov, T. (1985), Die Eroberung Amerikas - Das Problem des Anderen, Frankfurt.

Voillaume, R. (1955), Mitten in der Welt. Charles de Foucauld und seine Kleinen Brüder, Freiburg 1955/1960 (die fünfte französische Auflage erschien 1954).

Walzer, M. (1990), Die kommunitaristische Kritik am Liberalismus, in: A. Honneth (Hg), Kommunitarismus. Eine Debatte über die moralischen Grundlagen moderner Gesellschaften, Frankfurt 1993, 157-180.

Weber, T. (Hg) (2006), Handbuch Telefonseelsorge, Göttingen (2. überarbeitete Auflage).

Wetzel, N. (1972), Brief an den Internationalen Verband für Telefonseelsorge, unveröffentlicht, datiert vom 30.10.1972.

Wieners, J. (1988), Die Krise der Samariter: Die sogenannten Daueranrufer und das Selbstverständnis der Telefonseelsorge, in: Wege zum Menschen 1988/5, 290-296.

Wieners, J. (Hg) (1995), Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen.

Willi, J. (1975), Die Zweierbeziehung, Reinbek.

Willi, J. (1978), Therapie der Zweierbeziehung, Reinbek.

Yalom, I.D. (1980), Existentielle Psychotherapie, Köln 1989, 2005 (Original New York 1980).

Yalom, I.D. (1995), Theorie und Praxis der Gruppenpsychotherapie. Ein Lehrbuch (nach der 4. überarbeiteten Auflage; Erstausgabe 1970), Stuttgart 1996.

Danksagungen

Viele Menschen haben die Entstehung dieses Buches unterstützt.

Mit den Kolleginnen und Kollegen des Hauptamtlichen-Teams - Claudia Dinnes-Sommerhoff, Andreas Donkel, Nicola Pfadler, Hiltrud Ruiz, Roland Thomas und Juliane Zilch-Hess - konnte ich Teile des Manuskripts zu verschiedenen Zeitpunkten diskutieren. Außerdem haben sie einen Teil meiner Aufgaben übernommen, was es mir ermöglichte, in gewissen Zeitabständen jeweils mehrere Klausurtag einzulegen, um an diesem Buch zu arbeiten. Brigitte Friedrich, Sekretärin im Notruf, kümmerte sich um die Abschrift der Texte im Dokumentationsteil.

Christopher Linden, Christine Müller-Mahnkopp und Rita Ræther haben mir wertvolle Rückmeldungen zu den beiden Kapiteln über die Telefonseelsorge gegeben. Ursula Sauter danke ich für die Durchsicht des Kapitels zum Beratungsdienst Hauptwache und zur Offenen Sprechstunde. Mit Jörg Eggersdorfer konnte ich Kapitel 2 über die Anfänge diskutieren. Walter Haag war ein wichtiger Gesprächspartner zu den Entwicklungen des Notrufs und des Beratungsdienst Hauptwache in den siebziger Jahren, insbesondere den damaligen therapeutischen Akzentsetzungen. Einem aufschlussreichen Gespräch mit Hanno Heil verdanke ich einige Einsichten in die aktuellen Debatten um eine Einbindung der diakonischen Dienste in das gesamtkirchliche Selbstverständnis. Reinhold Adrian erzählte anschaulich und mit viel Hintergrundwissen von Karl Pehl und den anfänglichen Entwicklungen im Notruf. Juliane Zilch-Hess gab mir

einige sehr hilfreiche Hinweise zu Kapitel 1, dem Tagebuch 2007.

Besonders danken möchte ich Pia Arnold-Rammé, Anne Hirtz, Ottmar John, Rüdiger Kraus und Hiltrud Ruiz, die das gesamte Manuskript gelesen und kommentiert haben. Es war für mich eine sehr schöne und angenehme Erfahrung, mit diesen Personen einen intensiven Austausch über das Gesamtprojekt pflegen zu können: Mit Pia Arnold Rammé besonders über die innerkirchliche Wahrnehmung und das Selbstverständnis des Notrufs, mit Anne Hirtz über alle Fragen angemessener Formulierungen, mit Ottmar John über die theologische Argumentation (seinen - auch schriftlichen - Rückmeldungen verdankt das Kapitel 7 über die theologische Ortsbestimmung eine gründliche Überarbeitung), mit Rüdiger Kraus vor allem über Ideen und Konzepte in der Geschichte des Notrufs und mit Hiltrud Ruiz besonders über den Beratungsdienst Hauptwache und die theologische Ortsbestimmung des Notrufs.

Allen genannten Personen danke ich aus ganzem Herzen für ihre Unterstützung und die von ihnen ausgehende Bereicherung dieses Buches. Dennoch bleibt die Verantwortung für die jetzt vorgelegte Fassung natürlich bei mir.⁹¹

⁹¹ Eine amüsante Formulierung für diese Zusammenhänge findet sich bei Georg Groddeck: „Was vernünftig oder nur ein wenig seltsam klingt, stammt von Professor Freud in Wien und dessen Mitarbeitern; was ganz verrückt ist, beanspruche ich als mein geistiges Eigentum“ (Groddeck 1923, 20).

Spendenaufruf

Um die Arbeit des Frankfurter Notrufes auch in Zukunft fortführen zu können, sind wir vermehrt auf Spenden angewiesen. Wenn Sie den Notruf unterstützen wollen, können Sie folgende Bankverbindung benutzen:

Haus der Volksarbeit e.V.

Pax Bank Mainz eG

BLZ 370 601 93

Konto 400 4490 016

Stichwort: KST 001 (Notruf)

Wir senden Ihnen gerne eine Spendenquittung zu. Bitte denken Sie daran, uns dafür Ihre Anschrift mitzuteilen.

„Frankfurter Notruf“ - der Name lässt an einen telefonischen Notdienst denken. Tatsächlich verbirgt sich hinter dieser Bezeichnung unter anderem die erste katholische Telefonseelsorgestelle Deutschlands. Aber der Frankfurter Notruf ist viel mehr: er ist eine psychologische Beratungsstelle (für „Krisen- und Lebensberatung“), und er ist eine „Offene Tür“, wo man ohne Anmeldung und Wartezeiten sofort mit einer Beraterin oder einem Berater sprechen kann. Peter Rottländer erzählt die über fünfzigjährige Geschichte dieses innovativen Beratungsprojektes in lebendiger Sprache und mit vielen Beispielen aus der Praxis. Für alle, die sich mit dem Thema der psychologischen Beratung befassen oder sich dafür interessieren, ist dieses Buch eine Fundgrube an Anregungen und Impulsen.

HAUS DER
VOLKSARBEIT E.V.



ZENTRUM FÜR BERATUNG,
ERZIEHUNG UND BILDUNG