

Dialog der Mitarbeitervertreterin und des Mitarbeitervertreters im Vorstand der TelefonSeelsorge Oberschwaben-Allgäu-Bodensee

Einen spannenden und lebensnahen Einblick in die praktische Arbeit der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben die beiden Mitarbeitervertreter im Vorstand der TelefonSeelsorge. Sie nahmen dabei Bezug auf zentrale Fragen, die den Dienst am Telefon und die ehrenamtliche Arbeit in der TelefonSeelsorge betreffen. Die wichtigsten Fragen und Antworten in Stichworten zusammengefasst waren:

1. Warum machen wir das?

- aus bürgerschaftlichem Engagement
- weil wir den Wunsch haben, anderen in Not beizustehen
- weil wir Interesse und Neugierde an den Menschen und deren Lebensgeschichten haben, sowie die Frage, wie Menschen Krisen und Probleme bewältigen können
- als Bereicherung und Horizonterweiterung für uns selbst
- weil die Zugehörigkeit zur Gemeinschaft der ehrenamtlichen Mitarbeiterschaft der TelefonSeelsorge besonders ist.

2. Welche Gespräche, fordern uns besonders heraus?

- ernsthafte Gespräche aber auch Test- und Mehrfachanrufe
- Anrufe mit akuten schwierigen Themen, in denen auch wir eine Art Hilflosigkeit spüren und wissen, dass es darauf ankommt, dass jemand von uns da ist und die Situation mit aushält
- Anrufe, in denen es um Missbrauch vor allem von Kindern geht
- Anrufe, in denen wir uns als TelefonSeelsorge ausgenützt fühlen
- Anrufe, in denen der/die Anrufende Monologe am Telefon führt
- Anrufe, in denen keine Selbstreflexion möglich ist oder Menschen in ihrer Sicht der Dinge sehr eingeschränkt sind.

3. Anonymität – was gibt man von sich preis?

- Anonymität ist für die TelefonSeelsorge selbstverständlich
- Name und Daten werden bewusst nicht genannt und nachgefragt
- Die Aufmerksamkeit liegt ganz beim Hören und in Resonanz kommen mit der/dem Anrufer/in
- Die personale offene Einstellung ist im Gespräch wichtig
- Bei Fragen nach dem Sinn oder Themen zur Religion ist der eigene reflektierte persönliche Hintergrund wichtig.

4. Werden die Gespräche manchmal auch von uns beendet?

- Manche Anrufende klammern und es besteht die Gefahr, dass das Gespräch sich „todredet“
- meistens geben wir dem Gespräch eine Struktur, sodass wir nicht zu viele Themen bereden, sondern uns auf das Wesentliche konzentrieren und dann ein Thema auch abschliessen
- und wir lernen in Ausbildung und Supervision ein Gespräch zu lenken und zu beenden.

5. Wann erleben wir, dass Gespräche gelungen sind?

- Wenn es eine direkte Rückmeldung der Anrufenden gibt, dass sie sich in ihrem Anliegen verstanden fühlen und eine wirkliche personale Begegnung stattgefunden hat
- manchmal ist es einfach ein positives Bauchgefühl
- wenn am Ende eines Gespräches eine Stimm- und Stimmungsänderung bemerkbar ist oder sogar zusammen gelacht wird.