



TELEFONIEREN AUF HÖCHSTEM NIVEAU

*Kennen Sie diese Textpassagen?
„Wenn Du denkst, es geht nicht mehr,
dann kommt von irgendwo diese
Mucke her“ oder „Was wir alleine
nicht schaffen, das schaffen wir dann
zusammen“*

Frau B. arbeitet seit mehreren Jahren in einem Telefonstudio für Telefonseelsorge und stellte sich den Fragen der SCOUT-Redaktion. Erstaunt, verwirrt und dennoch begeistert verließ unser Redakteur den Konferenzraum der Interview-Location.

SCOUT: Frau B., Sie baten darum, für dieses Interview anonymisiert zu werden. Warum?

Frau B.: Dass die Anrufer anonym bleiben, leuchtet jedem irgendwie ein. Oft wollen sie über intime oder peinlichen Erlebnisse oder manchmal sogar strafbare Taten sprechen. Die Anonymität der Mitarbeiter, also mir, dient dem Schutz der Privatsphäre. Als bekannte ‚Seelsorger‘ wären wir der Gefahr ausgesetzt, auch privat von Hilfesuchenden regelrecht ausgesaugt zu werden.

Noch wichtiger: Der Anrufende soll vertrauensvoll unsere Telefonnummer wählen können. Deswegen gehört die Anonymität neben der Schweigepflicht zu den Grundsätzen der Telefonseelsorge. In meinem Hauptberuf habe ich täglich mit vielen Menschen zu tun. Es war und ist für mich immer eine Horrorvorstellung, dass einer der Hilfesuchenden mich im ‚normalen Leben‘ antrifft oder zufällig durch das Callcenter, in dem ich hauptberuflich arbeite, mit mir verbunden wird und meine Stimme wiedererkennt. Ich arbeite nämlich dort bei einer Beschwerde-Hotline. Und Sie werden es nicht glauben: Die Welt ist verdammt klein! Als ich einmal jemanden in der Leitung hatte, der ziemlich dominant ein bei einem Discounter erworbenes Produkt monierte und ich mich auf Grund eines völlig anderen Gesprächs an ihn erinnerte, wurde mir ganz anders. Mit peinlich berührten „Hmms“ und „Ahas“ habe ich versucht mich bedeckt zu halten. Ich glaube der Anrufer hat Lunte gerochen, denn im weiteren Gespräch schien er innerlich zerrissen,

wie er auf meine Stimme reagieren sollte. So geschwitzt wie in diesen paar Minuten habe ich lange nicht!

SCOUT: Welche Qualifikation bringen Sie mit, um derart Telefonie zu meistern und welche Bedingungen sind eine Mindestvoraussetzung für so einen Job (ich meine den als TelefonseelsorgerIn)?

Frau B.: Es gibt durchaus Parallelen in meinen beiden Telefon-Jobs: Das A und O ist die Fähigkeit zum Zuhören und sich in den Gegenüber reinversetzen zu können.

DAS A UND O IST DIE FÄHIGKEIT ZUM ZUHÖREN UND SICH IN DEN GEGENÜBER REINVERSETZEN ZU KÖNNEN

Als Telefonseelsorger ist allerdings noch eine Menge mehr gefordert. Die Berufsausbildung spielt hier keine Rolle. Bei uns treffen Sie Ärzte, Büroangestellte, Krankenschwestern, Manager, Schauspieler, Lehrer, Hausfrauen, usw. Die Liste ist lang. Was uns verbindet, ist unsere positive Lebenseinstellung und der Wunsch jemandem, der in Not ist, unsere Zeit und Zuwendung zu widmen. Der Arbeit bei der Telefonseelsorge geht eine intensive einjährige Ausbildung in Gesprächsführung, Grundsätzen der Psychologie und Soziologie voraus. Dieser

Kurs ist ein Stück weit auch Selbstfindung, denn jeder Teilnehmer erkennt seine eigenen wunden Punkte und lernt damit umzugehen.

SCOUT: Was verdienen Sie?

Frau B.: Ich verdiene in meinem Beruf. In der Telefonseelsorge diene ich. Wir arbeiten ehrenamtlich.

SCOUT: Erhalten Sie von Ihren Anrufern Feedback über den Erfolg Ihres Tuns?

Frau B.: Es kommt häufig vor, dass wir schon während des Gesprächs Feedback bekommen. Die Anrufer bedanken sich für die Tipps, die sie bekommen haben oder nur für die Zeit, die wir ihnen geschenkt haben. „Danke! Ich habe verstanden, was ich tun soll!“ oder: „Jetzt werde ich endlich einschlafen können!“ sind der Lohn unserer Arbeit. Ein irres Gefühl, Erfolg pur! Das alles sind aber nur kurzfristige Erfolge. Ob unser Gespräch längerfristig was gebracht hat, das wissen wir in der Regel nicht. Viele rufen bei uns nur ein einziges Mal an. Andere rufen in unregelmäßigen Abständen an und die Wahrscheinlichkeit, dass man wieder denselben Gesprächspartner erreicht, tendiert gegen 0.

Manchen Anrufern kann man leider trotzdem nicht helfen, denn wir können Tipps geben, aber die Motivation zur Selbsthilfe müssen die Hilfesuchenden schon selbst aufbringen.

Ich muss hier an einen jungen Mann denken, der sich selbst gerade eingestanden hatte, dass er alkoholabhängig war. Sein Leben war nur noch ein Scherbenhaufen, die Beziehung gescheitert, die Arbeit verloren, mit den Eltern hatte er sich verkracht, der Vermieter hatte ihn aus der Wohnung geworfen, usw., usw. Er ekelte sich vor sich selbst. Für diese Art von Problemen haben wir eine Liste mit Ansprechpartnern und Institutionen, die helfen können. Eifrig hatte er sich Adressen aufgeschrieben, wo er Hilfe bekommen konnte und bedankte sich für den Mut, den ich ihm gemacht hatte. Gleich übernächste Woche würde er sein Leben wieder in den Griff bekommen. Ich dachte mir: „Na dann mach mal - Prost“
Wir haben halt nicht immer Erfolg.

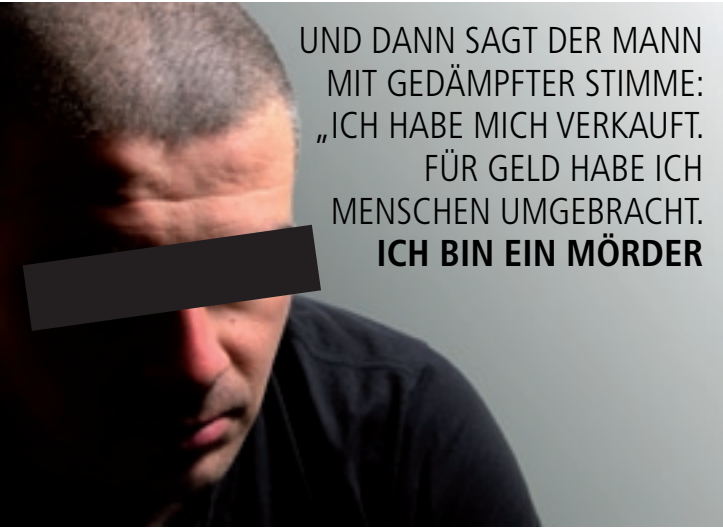
GLEICH ÜBERNÄCHSTE WOCHE WÜRDEN ER SEIN LEBEN WIEDER IN DEN GRIFF BEKOMMEN. ICH DACHTE MIR: „NA DANN MACH MAL – PROST“

SCOUT: Wie kann ich mir das in der Praxis vorstellen? Die Hilfesuchenden rufen bei einer kostenfreien Servicrufnummer an, und irgendjemand aus dem Team

bekommt den Anruf zugestellt – ohne jegliche Vorbereitung, ohne zu wissen, was für Sorgen einen nun erwarten?

Frau B.: Ja, Sie haben sich das genau so vorgestellt wie es in Wirklichkeit passiert. Jeden Tag, tausendfach. Das Telefon klingelt: „Guten Abend, hier ist die Telefonseelsorge.“ „Guten Abend.“ Aha, eine männliche Stimme. Ich höre den Mann atmen. Atmen. Atmen...

Wissen Sie, wie lange eine Minute dauert, wenn der Gesprächspartner sie anspricht? Die Stille ist kaum auszuhalten. Ich ▶▶



UND DANN SAGT DER MANN
MIT GEDÄMPFTER STIMME:
„ICH HABE MICH VERKAUFT.
FÜR GELD HABE ICH
MENSCHEN UMGEBRACHT.
ICH BIN EIN MÖRDER“

BIGO
bi
B

versuche meinen Gegenüber zu ermutigen, doch nach 10 Minuten weiß ich immer noch nicht mehr, als dass da jemand verdammt einsam ist, weil er anders ist.

Oder ein anderer Mann schimpft auf die Regierung, auf die Gesellschaft und die Jugend von heute. Und alle reden so leichtfertig über den Tod! Ich höre zu, stelle Fragen und versuche zu verstehen, wieso ein zugegeben geschmackloser, aber dennoch harmloser Witz einen Menschen so aufregen kann. Und dann sagt der Mann mit gedämpfter Stimme: „Ich habe mich verkauft. Für Geld habe ich Menschen umgebracht. Ich bin ein Mörder! Und das Leben, das bloße Leben ist doch das Wertvollste, was ein Mensch überhaupt haben kann.“ Mit einem solchen Gesprächspartner umzugehen, ist eine besondere Herausforderung.

SCOUT: Gibt es Fälle, bei denen Sie die Polizei einschalten dürfen/müssen oder an Therapeuten verweisen?

Frau B.: Ja, es gibt auch Fälle, bei denen eine Therapie hilfreich sein kann. Wir vergeben hier Adressen von kostenlosen Beratungsstellen oder Selbsthilfegruppen. Menschen, die ‚gesund‘ sind, sich aber in einer akuten kritischen Situation befinden, sind für solche Tipps oft sehr dankbar. Leider ist immer noch das Klischee weit verbreitet, dass Menschen, die sich in Therapie begeben, nicht alle Tassen im Schrank haben. Deshalb lehnen manche Anrufer viel zu häufig jeglichen Ratschlag, einen Psychotherapeuten aufzusuchen, kategorisch ab.

Wir haben auch Suizidgefährdete in der Leitung. Wenn der Anrufer sein Leben beenden will, versuchen wir alles, was am Telefon möglich ist – und das ist sehr viel – um ihn davon abzubringen. Wenn der Anrufer eine klare Entscheidung für sich getroffen hat und keine Hilfe, sondern nur Begleitung für den anstehenden Selbstmord sucht, dann hat der Helfer mit

seinem Gewissen zu kämpfen. Kann er den Freitod akzeptieren? Es gibt aber auch andere Notfälle, bei denen der Diensttuende in Erfahrung bringt, dass das Leben Dritter in akuter Gefahr ist. Hier greift eindeutig das Gesetz ein und setzt die Schweigepflicht außer Kraft. Leider kann ich bestätigen, dass auch diese Fälle Realität sind.

SCOUT: Wie werden Sie auf derart Situationen vorbereitet?

Frau B.: In der Grundausbildung haben wir viele Übungen zur Gesprächsführung in Standardsituationen, aber auch für besonders heikle Fälle. Einige Lebenssituationen oder Themen werden auch in Form von Rollenspielen geübt. Auch danach nehmen wir noch regelmäßig an verschiedenen Fortbildungen teil.

SCOUT: Würden Sie sagen, ein Telefonseelsorger ist auch ein guter Callcenter Agent und/oder Verkäufer?

Frau B.: Sicher ist, dass beide gut zuhören können sollten. Die Parallelen lassen sich nicht eindeutig feststellen. Ein Verkaufsgespräch hat einen ganz anderen Zweck als ein Gespräch in der Telefonseelsorge. Deshalb sind auch unterschiedliche persönliche Fähigkeiten und Fertigkeiten gefragt. Was aber auf keinen Fall bedeutet, dass ein guter Callcenter Agent nicht auch ein guter Telefonseelsorger sein kann oder umgekehrt!

SCOUT: Wie kann man Sie bzw. Ihre Kolleg(inn)en erreichen? Also unter welcher Telefonnummer und zu welchen Zeiten?

Frau B.: Wir sind rund um die Uhr erreichbar unter den Telefonnummern: 0800/1110-111 oder 0800/1110-222. ■



WENN DER ANRUFER EINE KLARE
ENTSCHEIDUNG FÜR SICH
GETROFFEN HAT
UND KEINE HILFE,
SONDERN NUR BEGLEITUNG
FÜR DEN ANSTEHENDEN
SELBSTMORD SUCHT,
**DANN HAT DER HELFER
MIT SEINEM GEWISSEN
ZU KÄMPFEN**