



TelefonSeelsorge

Einblicke...



Telefonseelsorge Fulda
Jahresbericht 2011

Impressum

Telefonseelsorge Fulda

Postfach 2545

36015 Fulda

info@telefonseelsorge-fulda.de



TelefonSeelsorge

Anonymität - Segen oder Fluch

Jahresbericht der Telefonseelsorge Fulda über das Jahr 2011

Vorwort	S. 4
Anonymität - Segen oder Fluch	S. 5
1. Anonym - wer und was?	
a) Anrufende	
b) Telefonnummern	
c) Diensträume	
d) Ehrenamtliche	
e) Gesprächsinhalte	
2. Grenzen bzw. Ausnahmen der Anonymitätspflicht	S. 6
a) Ankündigung von schweren Straftaten	
b) Ankündigung von Suizid	
3. Warum sind die Anrufenden anonym?	S. 7
4. Warum sind die Ehrenamtlichen und die Dienststelle anonym?	S. 8
a) Schutz der Person	
b) Strafverfahren	
c) Verschwiegenheit	
d) Distanz	
e) Privatbereich	
f) Medien	
g) Behörden	
h) Gemeinschaft	
5. Fluch oder Segen - Bedeutung für die Einrichtung und die Ehrenamtlichen	S.11
a) Am Telefon	
b) In der Öffentlichkeit	
6. Zusammenfassung	S. 13
Fortbildungen für die Ehrenamtlichen Die im Jahre 2011 stattfanden	S. 14
Grundsätze und Leitlinien	S. 16

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wenn Sie ein Handy nutzen, nehmen Sie vermutlich grundsätzlich keine anonymen Anrufe, also Anrufe mit unterdrückter Anruferkennung, an. Auch sonst ist in unserem Alltag Anonymität nicht erwünscht. So haben z.B. anonyme Briefe, Hinweise, Aussagen einen eher verdächtigen Charakter und finden zu recht wenig Beachtung.

Warum ist aber bei der Telefonseelsorge Anonymität so wichtig? In diesem Jahresbericht geben wir Ihnen einen Einblick in den Aspekt unserer Arbeit. Dabei geht es sowohl um den Nutzen von Anonymität, als auch um die Nachteile. Wer sollte anonym bleiben? Und warum? Welche Bedeutung hat es für die Betroffenen? Lesen Sie mit Gewinn über das spannende Thema.

*Herzliche Grüße im Namen des Teams der TelefonSeelsorge Fulda
Dagmar Ehrhardt, Pfarrerin*

Hinweis:

Aufgrund einer technischen Umstellung in der statistischen Erfassung können aus 2011 keine zuverlässigen Zahlen für den Jahresbericht genannt werden.

Sorgen kann man teilen.



TelefonSeelsorge

Anonym, kompetent, rund um die Uhr - am Telefon und im Internet.

0800/111 0111 • 0800/111 0222

www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge

Anonymität - Segen oder Fluch

Anonymität ist in unserer Gesellschaft weitestgehend ein nicht gerne gesehener Begriff, dem etwas von Nicht-Transparenz, Geheimnistuerei oder gar Feigheit anhaftet. In der Arbeit der Telefonseelsorge hat Anonymität einen sehr hohen Stellenwert. Dieser Artikel soll Einblick geben welche Bedeutung Anonymität für unsere Arbeit hat und dies sowohl im Hinblick auf die Anrufer, als auch im Hinblick auf die Mitarbeitenden, für die der Umgang mit den Anonymitätsbestimmungen durchaus sehr ambivalent sein kann.

1. Anonym - wer und was?

Dass Anrufer bei der Telefonseelsorge anonym bleiben dürfen, ist vermutlich den meisten Menschen bekannt und wird von vielen Außenstehenden zunächst einmal nicht weiter hinterfragt. Wie dies aber gewährleistet wird, ob es von den Anrufern in Anspruch genommen wird und ob es wirklich notwendig ist, oder die Arbeit eher erschwert, sind dagegen häufig gestellte Fragen.

Die Tatsache, dass auch die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge anonym vor allem weniger verständlich. Bevor wir uns also der Frage zuwenden, warum überhaupt Anonymität und welche Bedeutung und Auswirkung sie hat, soll zunächst einmal dargestellt werden, wer und was bei der Telefonseelsorge anonym ist.

a) Anrufer

Zunächst einmal sichert die Telefonseelsorge allen Anrufern das Recht der Anonymität Ihrer Person zu. Das heißt kein Anrufer muss seinen Namen nennen oder sonstige, seine Person identifizierende, Angaben machen. Dieses Recht der Anrufer ist ein wesentlicher Grundpfeiler der seelsorgerlichen Gespräche am Telefon und zu respektieren.

Es muss in jedem Fall, auch wenn die Anruferin selbst ihren Namen o.ä. nennen sollte, gewahrt bleiben. Auf Situationen, die eine Ausnahme erfordern, wird später unter Punkt 2 eingegangen werden.

b) Telefonnummern

Durch das Datenkommunikationsgesetz sind die Anrufer bei der Telefonseelsorge besonders geschützt. Das bedeutet, dass die Inanspruchnahme dieses Angebots vor der Einsichtnahme durch Dritte geschützt werden muss. In Folge dieser Bestimmungen dürfen Telekommunikationsbetreiber Anrufer bei der Telefonseelsorge nicht in ihren Einzelverbindungsdaten anzeigen. Durch eine Kooperation mit der Deutschen Telekom ist die Einhaltung dieser datenschutzrechtlichen Bestimmung möglich. In Folge dieser Bestimmungen wird die Telefonnummer der Anrufer auch nicht an die Telefonseelsorge übermittelt und kann von der Telefonseelsorge weder gesehen, ermittelt oder weitergegeben werden. Dies wäre nur durch einen Gerichtsbeschluss zu ändern.

c) Diensträume

Viele der 105 Telefonseelsorgestellen in Deutschland, auch die Telefonseelsorge Fulda, legen Wert darauf, dass auch der Ort der Diensträume anonym bleibt. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, Anrufer gegenüber und in der Öffentlichkeit Stillschweigen über den Ort der Diensträume der Telefonseelsorge zu bewahren. Damit ist nicht die Geschäftsstelle der Telefonseelsorge gemeint, die sich im alltäglichen Geschäftsablauf z.B. gegenüber Firmen gar nicht geheim halten lässt, sondern damit sind die Räume gemeint, in denen der eigentliche, beratende Seelsorgedienst stattfindet.

d) Ehrenamtliche

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden bleiben am Telefon, also gegenüber den Anrufern, anonym. Sie dürfen am



Telefon weder Angaben zu Ihrer Person noch zu anderen Mitarbeitenden weitergeben. Selbstredend darf es auch keinerlei persönlichen Kontakt zwischen ehrenamtlich Mitarbeitenden und Anrufenden geben. Persönliche Beratung, Betreuung und Begleitung von Anrufenden durch ehrenamtlich Mitarbeitende ist dementsprechend nicht gestattet, sofern eine Stelle nicht ein eigenes, entsprechendes Konzept hat und dies gegenüber dem hier allgemeingültigen Angebot der Telefonseelsorge beschrieben und abgegrenzt hat.

Dies gilt für alle Telefonseelsorgestellen in Deutschland und ist auch eine Verpflichtung des internationalen Verbandes (IFOTES - Internationale Normen, Punkt 5.). Kontakte von Anrufenden über die reine Gesprächssituation hinaus, also z.B. Postsendungen o.ä., sind nur über die hauptamtlich Mitarbeitenden möglich.

Nicht nur am Telefon, auch gegenüber der Öffentlichkeit, ist in Fulda die Tatsache der ehrenamtlichen Mitarbeit bei der Telefonseelsorge anonym zu halten. Das bedeutet, dass Namen und sonstige Daten der ehrenamtlich Mitarbeitenden und die Tatsache Ihrer Mitarbeit bei der Telefonseelsorge, nicht bekannt gegeben werden dürfen, auch nicht von ihnen selbst.

Die Aufhebung dieser Verpflichtung der eigenen Anonymität ist in manchen Fällen unumgänglich, z.B. in der Familie. Es ist aber auf diejenigen Personen zu beschränken, die es unbedingt wissen müssen und von denen auch erwartet werden kann, dass sie damit vertraulich umgehen können.

Die Anonymität der Dienststelle und der ehrenamtlichen Mitarbeit wird in den 105 Stellen in Deutschland unterschiedlich eng interpretiert. In größeren Städten ist die Anonymität durch die allgemeine städtische Anonymität sichergestellt und es bedarf keiner besonders engen Umsetzung dieser Punkte. Telefonseelsorgestellen in kleineren Städten, wie z.B. Fulda, sind allerdings ge-

rade auch an dieser Stelle auf Anonymität angewiesen. Darauf wird unter Punkt 4 noch näher eingegangen werden.

e) Gesprächsinhalte

Eher selbstverständlich, aber ausdrücklich auch verpflichtende Grundlage der Arbeit in der Telefonseelsorge, ist die Verschwiegenheit über alle Gesprächsinhalte. Die Mitarbeitenden sind beauftragt und verpflichtet im Sinne der Kirchen, das „Seelsorgegeheimnis zu wahren“. Auch gegenüber den Eltern darf Telefonseelsorge zum Inhalt eines Gespräches mit einem minderjährigen Kind keine Mitteilung machen, auch dann nicht, wenn diese es verlangen. In der Öffentlichkeit darf über Gesprächsinhalte nur anonymisiert und beispielhaft berichtet werden, keinesfalls aber konkret und detailliert. Die Bedeutung dieser Verschwiegenheit wird unter Punkt 4c noch ausführlicher dargestellt werden.

Grundsätzlich gilt also, dass alle genannten Merkmale, sowohl gegenüber den Anrufenden, als auch gegenüber der Öffentlichkeit, anonym zu behandeln sind, es sei denn, dies wurde ausnahmsweise von der Leitung der Telefonseelsorge im Einzelfall genehmigt.

Diesen Umgang mit ihrer Anonymität erwartet die Telefonseelsorge auch von allen außenstehenden Personen, die aus welchen Gründen immer Kenntnisse über anonym zu haltende Sachverhalte erhalten haben. Insbesondere gilt dies natürlich für das engere Umfeld der Ehrenamtlichen, dem sie Ihre Mitarbeit bei der Telefonseelsorge mitgeteilt haben. Die Namen der hauptamtlich Mitarbeitenden und Honorarkräfte sind grundsätzlich nicht anonym.

2. Grenzen bzw. Ausnahmen der Anonymitätspflicht

Zu den genannten Verpflichtungen über Anonymität und Verschwiegenheit gibt es auch Fälle, in denen das Schweigen und das Seelsorgegeheimnis teilweise gebrochen werden darf, oder gebrochen

werden muss und die Anonymität aufgelöst wird. Das ist dann der Fall, wenn Telefonseelsorge davon Kenntnis erhält, dass menschliches Leben akut bedroht ist.

a) Ankündigung von schweren Straftaten

Bekommt eine Mitarbeiterin glaubhaft Kenntnis von einer geplanten schweren Straftat (z.B. Mord, Totschlag, Menschenraub oder gemeingefährliche Straftaten, wie Brandstiftung, Sprengstoffexplosion usw.), das heißt, dass es sich bei dem Mitgeteilten nicht um manische Phantasien o.ä. sondern um klare Planung handelt, besteht gemäß §138 StGB eine gesetzliche Anzeigepflicht, von der auch der datenschutzrechtliche Verschwiegenheitsschutz nicht entbindet. In diesem Falle sind die ehrenamtlich Mitarbeitenden verpflichtet, über den Weg der Hauptamtlichen, die zuständigen Strafverfolgungsbehörden in Kenntnis zu setzen. Eine Anzeigepflicht besteht nur im Hinblick auf bevorstehende Straftaten. Ob eine Anzeigepflicht besteht, kann nur im Einzelfall abgewogen werden.



b) Ankündigung von Suizid

Suizid ist keine Straftat. Deshalb ist eine Intervention zur Rettung des Lebens ohne ausdrückliche Zustimmung der Anrufenden immer eine Ermessensfrage. Ob eine Hilfeleistungspflicht besteht, muss im Einzelfall abgewogen werden. Die Anrufenden werden im Gespräch eventuell auf die ethische und rechtliche Verpflichtung der Telefonseelsorge zur Hilfeleistung hingewiesen. Telefonseelsorge ist aber kein Rettungsdienst und versteht ihre Aufgabe in der Suche nach alternativen Wegen durch das Gespräch mit der Anruferin. Entsteht durch die im Gespräch gemachten Aussagen und Informationen eine Hilfeleistungspflicht, wenn z.B. vom Anrufer, Name oder Aufenthalt bekannt sind oder eine Unzurechnungsfähigkeit angenommen werden muss, bezieht sich die Mitteilungspflicht nur auf den Hilfebedarf nicht auf Gesprächsinhalte.

Gibt der Anrufer von sich aus seine Anonymität auf, liegt eine stillschweigende Einverständniserklärung zur Aktivierung weiterer Hilfsdienste (Notarzt, Feuerwehr) vor. Ohne solche Angaben oder den ausdrücklichen Wunsch der Anruferin kann keine Hilfe geschickt werden.

Im Falle einer angekündigten Suizidhandlung, durch die das Leben Dritter gefährdet wäre, besteht Anzeigepflicht.

3. Warum sind die Anrufenden anonym?

Da Anrufende anonym bleiben können, aber nicht müssen, besteht mit diesem Selbstbestimmungsrecht für viele Außenstehende zunächst einmal keine Notwendigkeit, sich mit der Anonymität der Anrufenden zu befassen. Gleichwohl ist für die Arbeit der Telefonseelsorge diese Zusicherung an Anrufende ein Grundpfeiler ihrer Arbeit und ihres Selbstverständnisses. Telefonseelsorge versteht sich als ein niedrigschwelliges, also leicht erreichbares Hilfsangebot. Hier finden die Anrufenden Menschen, die versuchen, offen und vorurteilsfrei ihre Anliegen anzuhören, eventuelle Klärungen herbeizuführen, Zuspruch und Motivation weiterzugeben und ggfs. auf weitere, fachliche Hilfsangebote zu verweisen. Das Angebot ist in erster Linie ein „Gespräch von Mensch zu Mensch“. Es ist geleitet von der allgemeinen und in Psychologie und Christentum verankerten Grundidee, dass Zuwendung zu einem Menschen dessen Fragen, Sorgen und Probleme zwar nicht einfach „lösen“ kann, im Sinne einer sofortigen Auflösung, dass Sie aber eine wichtige Voraussetzung ist, um Menschen die notwendige Zuversicht zu geben, die anstehenden Dinge anzugehen und einer Veränderung entgegenzubringen.

Aus diesem Selbstverständnis ergibt sich folgerichtig die Notwendigkeit, den Anrufenden Anonymität zuzusichern,

denn ein geschützter Rahmen ist für eine Öffnung innerer, seelischer Angelegenheiten unabdingbar. Gerade Letzteres mag auf den ersten Blick in der heutigen Zeit durch hemmungslose (Selbst-)Veröffentlichungen in den unterschiedlichsten Medien widerlegt werden. Allerdings zeigt sich bei ernsthafter Betrachtung dieses Phänomens, dass dies nicht so ist. Abgesehen davon, dass viele dieser selbstoffenbarenden Veröffentlichungen „gefaked“ sind; also erfunden und nicht aus der eigenen Betroffenheit dargestellt, sind für viele Menschen die Folgen einer öffentlichen Darstellung von privaten, intimen Angelegenheiten gar nicht absehbar. Umfragen zeigen, dass der vielleicht erhoffte oder versprochene persönliche Nutzen oft sogar durch eine Schädigung, also Verschlechterung der persönlichen Situation bezahlt wird. Seelische Befindlichkeiten sind dermaßen komplex und sensibel, dass eine öffentliche Bearbeitung nicht den geeigneten Rahmen dafür bietet.

Telefonseelsorge stellt aber genau diesen geschützten Rahmen zur Verfügung. So können Menschen von sich sprechen, ohne irgendwelchen Druck von außen befürchten zu müssen, sei es Voyeurismus, Erwartungs- und Veränderungsdruck, Ankündigung von Konsequenzen u.ä.m. Telefonseelsorge freut sich über jeden Menschen, der diese Möglichkeit in seinem alltäglichen Beziehungsfeld hat. Sie möchte aber für diejenigen da sein, die solch ein Angebot für die eigene Seelenbalance brauchen, sei es zur Alltagsbewältigung oder in akuten Frage- und Problemsituationen und es in ihrem Umfeld nicht finden.

Darüber hinaus gibt es Situationen, in denen es wichtig sein kann, dass der Anrufer mit seiner Hilfesuche geschützt ist, weil sein Umfeld dies sonst nicht zulassen würde, z.B. übergriffige Ehepartner, Autoritätspersonen, die sich in Frage gestellt fühlen, Angst vor kulturell bedingter Tabuverletzung usw.

Telefonseelsorge versteht ihre Zusicherung der Verschwiegenheit und

Anonymität der Anrufenden also nicht nur als lockeres Angebot zum Abbau von Hemmschwellen. Sie sieht vielmehr die Bedürftigkeit des Menschen einerseits und die notwendigen Hilfevoraussetzungen andererseits. Verschwiegenheit und die dafür erforderliche Anonymität sind für die Telefonseelsorge deshalb eine Grundvoraussetzung für eine niedrigschwellige, geschützte Hinwendung zum Mitmenschen.

4. Warum sind die Ehrenamtlichen und die Dienststelle anonym?

Nachdem wir nun die Notwendigkeit der Anonymität für Anrufende erörtert haben, wenden wir uns jetzt der Anonymität der ehrenamtlich Mitarbeitenden zu. Um ihre eigene Privatsphäre zu schützen und um möglichst vielen Menschen das Anrufen der Telefonseelsorge anonym zu ermöglichen, sind die ehrenamtlich Mitarbeitenden gehalten, außerhalb der Telefonseelsorge über die Tatsache ihrer Mitarbeit Stillschweigen zu bewahren.

a) Schutz der Person

Die Telefonseelsorge mit Ihrem niedrigschwelligen und anonymen Gesprächsangebot einerseits und den überwiegend weiblichen Mitarbeiterinnen andererseits, verbunden mit einer zugewandten, verständnisvollen Gesprächsgrundhaltung, läuft immer wieder Gefahr, Beziehungswünsche bei Anrufenden zu wecken, die weit über das anonyme Gesprächsangebot hinausgehen. Solange Person und Dienststelle anonym bleiben, sind die Mitarbeitenden gegenüber solchen Beziehungswünschen ziemlich geschützt. Wären die Mitarbeitenden bekannt, wäre es für Anrufende wesentlich einfacher zu versuchen, ihre Beziehungswünsche zu realisieren und persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitenden aufzunehmen. Auch wenn manche Mitarbeitende die Beziehungswünsche von Anrufern lächelnd mit der Bemerkung: „Wenn der

wüsste wie alt ich bin..." kommentieren, ist klar, dass die ehrenamtlich Mitarbeitenden vor solchen Beziehungswünschen und eventuellen Stalking-Belästigungen geschützt sein müssen.

Da der Dienst auch nachts geleistet wird, ist leicht nachzuvollziehen, dass zu den Schutzmaßnahmen auch die Anonymität der Dienststelle gehört, um das Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden herzustellen und den nötigen Schutz gewährleisten zu können.

b) Strafverfahren

Durch die Anzeige- bzw. Hilfespflicht kann es, wie unter Punkt 2 dargestellt, zu Kontakten mit den Strafbehörden und ggfs. zu nachfolgenden Strafverfahren kommen. In solchen Situationen schützt die Anonymität der Ehrenamtlichen zunächst einmal vor unmittelbarem Kontakt mit den Strafverfolgten. Da alle Kontakte mit den Strafverfolgungsbehörden über die Hauptamtlichen laufen, sind die Mitarbeitenden durch ihre Anonymität weitestgehend vor unmittelbarem Kontakt mit den Strafverfolgten und deren Reaktionen aufgrund der Strafverfolgung geschützt.

c) Verschwiegenheit

Die oben erwähnte Anonymität der Anrufenden und die Verschwiegenheit über alle Gesprächsinhalte ist zunächst einmal eine Zusicherung der Telefonseelsorge. Für den Anrufer stellt sich die Frage, ob er dieser Zusicherung vertraut. Für Telefonseelsorgestellen in kleineren Städten ist der Eindruck eines tatsächlich geschützten Raumes durch die Anonymität der Mitarbeitenden deutlich besser zu vermitteln als durch allgemeine Hinweise auf die Verschwiegenheit des Beratungsangebotes. Die Vorstellung, bei einem Anruf auf mir bekannte Personen zu treffen, würde die Hemmschwelle sicher erhöhen und das Vertrauen in die Verschwiegenheit vermutlich verunsichern. Auch wenn solche Verunsicherungen nicht der tatsächlichen Verschwiegenheit der Telefonseelsorge

entsprechen, sind sie dem geschützten, jedermann zugänglichen Angebot der Telefonseelsorge nicht dienlich. Um möglichst vielen Menschen das Anrufen offenzuhalten, sind die ehrenamtlich Mitarbeitenden deshalb verpflichtet, außerhalb der Telefonseelsorge über die Tatsache ihrer Mitarbeit Stillschweigen zu bewahren.

d) Distanz

Die Anonymität der Ehrenamtlichen bezieht sich, wie eingangs beschrieben, auch auf die Gespräche am Telefon. „Warum kann ich meinen Namen den Anrufenden nicht sagen?“ ist eine, in der auf den Telefondienst vorbereitenden Ausbildung, häufig gestellte Frage. „Eine Namensnennung macht das Gespräch persönlicher und gehört heute überall zur Standardmeldung“, so die Argumentation. Warum also an dieser Stelle Anonymität?

Dazu gilt es mehrere Dinge zu bedenken. Es ist richtig, dass für die Gespräche eine vertraute Atmosphäre wichtig ist, um das Aussprechen von sehr persönlichen Dingen zu ermöglichen. Solch eine Atmosphäre wird aber nicht durch die Namensnennung hergestellt, dazu bedarf es anderer Faktoren, die einzuüben u.a. Inhalt der Ausbildung ist.

Die Namensnennung z.B. bei Firmen, Behörden etc. hat eine wichtige Funktion, nämlich die Möglichkeit sich später auf diesen Gesprächspartner beziehen zu können. Genau diese Funktion ist aber vom Selbstverständnis der Telefonseelsorge nicht beabsichtigt und aus technischen Gründen gar nicht realisierbar. Die Anrufe bei der Telefonseelsorge laufen bundesweit über einen zentralen Server und werden teilweise auch bundesweit weitergeleitet. Außerdem haben die einzelnen Stellen die Möglichkeit, eingehende Anrufe an andere Stellen weiterzuleiten, wenn bei Ihnen gerade die Leitung besetzt ist. Schon deshalb ist es technisch nicht machbar, ein erneutes Gespräch mit demselben Ehrenamtlichen anzubieten. Darüber hinaus, und das ist



das Entscheidende, ist es vom Verständnis der Telefonseelsorge her nicht intendiert. Die Ehrenamtlichen sind Laien, sie bieten den Anrufenden eine Gesprächsmöglichkeit an, aber keine individuelle, kontinuierliche Begleitung. Auch wenn manche Gesprächsverläufe eine Fortsetzung mit demselben Gesprächspartner nahe legen, weil die Beziehung besonders gut war und das Gespräch sehr hilfreich, ist das nicht das Angebot der Telefonseelsorge. Hier gilt es wichtige Grenzen zu beachten. Ehrenamtliche sind keine Beratungsfachkräfte oder Therapeuten. Eine kontinuierliche Begleitung ist durch die Technik, den Schichtwechsel und durch die Aufgabenteilung der Telefonseelsorge nicht möglich. Sowohl die Mitarbeitenden als auch die Anrufenden sind hier vor Ihren jeweils zu weit gehenden Erwartungen zu schützen. Auch für die Mitarbeitenden ist es wichtig, durch klare Vorgaben und Grenzbeziehungen vor den Bedürfnissen und Erwartungen von Anrufenden, aber auch vor überhöhten Selbsteinschätzungen und Einsatzbereitschaften, geschützt zu sein. So können falsche Hoffnungen und Enttäuschungen vermieden werden. Das Laien-Gespräch „von Mensch zu Mensch“ braucht eine klare Distanzierung, die ebenso für alle weitergehenden Bedürfnisse, Hoffnungen und Erwartungen bezüglich persönlicher Kontaktaufnahme gilt.

e) Privatbereich

Die Anonymität der ehrenamtlich Mitarbeitenden dient weiterhin dazu, Telefondienst und Privatsphäre soweit wie möglich und sinnvoll auseinanderzuhalten. Dadurch sollen die Mitarbeitenden davor geschützt werden, dass Anrufende in ihren privaten Bereich eindringen (z.B. durch Telefonanrufe, persönliches Erscheinen, sexuelle Belästigungen, Androhung von Gewalt, Geldbitten u.ä.m.).

Aber auch das dringend notwendige „Abschalten“ vom ehrenamtlichen Dienst und den Gesprächen am Telefon und der Wechsel in den Alltag und Privatbereich

soll durch die Anonymität erleichtert werden. Für die Psychohygiene der Ehrenamtlichen ist eine Trennung von Dienst und Privatbereich wichtig. Dazu gehört, dass Gesprächsinhalte soweit möglich nicht in den Alltag einfließen. Die Anonymität unterstützt diese Distanzierungsbemühungen, indem sie z.B. ein Schutz vor Interesse und Neugierde durch Außenstehende bildet und die „Versuchung“, die Verschwiegenheit unbeabsichtigt zu verletzen, verringert.

f) Medien

Die „Gefahr“, aus dem „Nähkästchen zu plaudern“ und unbeabsichtigt die Verschwiegenheit zu verletzen, ist beim Umgang mit Medien besonders deutlich. Natürlich sind Medien interessiert, der Öffentlichkeit konkrete, „hautnahe“ Beispiele der Arbeit der Telefonseelsorge vermitteln zu können und die Mediennutzer sind umgekehrt ebenso an plastischen Schilderungen interessiert.

Hier gilt es bei Gesprächen und Interviews mit den Medienvertretern immer wieder auf die Anonymisierung und Beispielhaftigkeit von Gesprächsschilderungen zu achten und nicht unbemerkt in ein konkretes Gespräch abzugleiten. Für Ehrenamtliche, die darin erst einmal nicht geübt sind und die durch ihren Dienst immer auch sehr nahe an konkreten Gesprächen sind, stellt Ihre Anonymität an dieser Stelle einen Schutz vor unbeabsichtigten Aussagen in den Medien dar. Medienkontakt wird immer über die Hauptamtlichen hergestellt, die darauf achten, dass sowohl die Anonymität der Ehrenamtlichen als auch die Verschwiegenheit über Gesprächsinhalte gewahrt bleibt

g) Behörden

Wie unter Punkt 2 dargestellt, kann es in Ausnahmefällen zu einer Anzeige- oder Hilfspflicht seitens der Telefonseelsorge kommen und damit zum Kontakt mit Behörden. Auch hier gilt die Verschwiegenheit für die über die Anzeigepflicht



hinausgehenden Gesprächsinhalte. Kontakt mit den zuständigen Behörden führen deshalb die Hauptamtlichen, um ggfs. zu entscheiden, inwieweit sie von ihrem Recht der Amtsverschwiegenheit Gebrauch machen und ob sie ggfs. die Ehrenamtlichen von dieser Schweigepflicht entbinden. Für Ehrenamtliche ist der Umgang mit Behörden auf dem Hintergrund der Amtsverschwiegenheit nicht vertraut, deshalb sind sie an dieser Stelle durch ihre Anonymität und die dadurch notwendige Stellvertretung der Hauptamtlichen geschützt.

h) Gemeinschaft

Bei den bislang aufgeführten Gründen für die Anonymität der Ehrenamtlichen gibt es immer wieder Punkte, an denen einzelne Ehrenamtliche zu Recht sagen: „Das ist für mich kein Problem, damit komme ich selbst zurecht, dafür brauche ich nicht den Schutz der Anonymität“. Für den Einzelnen betrachtet mag das an der einen oder anderen Stelle zutreffen, aber die Telefonseelsorge hat als Gesamteinrichtung die Verschwiegenheit und die Anonymität der Ehrenamtlichen zu gewährleisten. Das macht es schwierig, an diesem Punkt eine individuelle Umgangsweise zu ermöglichen. Durch das „outen“ eines Einzelnen wird immer auch die Anonymität der anderen in Frage gestellt. Gerade in einer kleinen Stadt wie Fulda, in der doch „jeder jeden kennt“, wird schnell die Verbindung von einem zum anderen hergestellt. Für Ehrenamtliche, denen die Anonymität Ihrer Person wichtig ist, braucht es deshalb die Solidarität der anderen, um diese Anonymität auch aufrechterhalten zu können.

5. Fluch oder Segen - Bedeutung für die Einrichtung und die Ehrenamtlichen

Nachdem bisher aufgezeigt wurde, was in der Telefonseelsorge anonym gehalten wird und ausführlich die Gründe für diese Anonymität erläutert wurden, soll jetzt noch auf die Bedeutung bzw. Belastung durch die Anonymität für die Einrichtung

und die darin arbeitenden Ehrenamtlichen eingegangen werden.

a) Am Telefon

Am Telefon, in der unmittelbaren Begegnung mit den Anrufenden, bietet Anonymität nicht nur Schutz für beide Seiten, sondern sie setzt auch Grenzen in der Begegnung. So ist zum Beispiel die Kontaktaufnahme nur dem Anrufer möglich. Dies scheint zunächst einleuchtend und sinnvoll, kann aber schnell zu einer ungewollten Grenze werden, wenn die Anruferin gerne zu einem anderen Zeitpunkt das Gespräch mit derselben Person weiterführen würde. Dies kann bei einem guten Gesprächsverlauf durchaus als hilfreich indiziert sein und von beiden Seiten gewünscht werden, ist aber durch die Anonymität auf beiden Seiten nicht möglich. Das bedeutet, dass Anrufende und Ehrenamtliche in dem Bewusstsein miteinander sprechen müssen, nur diesen einen Kontakt miteinander zu haben, weil weitere Kontakte nicht planbar sind. Selbst wenn die Anruferin ihre Anonymität aufgeben würde, wäre es dem Ehrenamtlichen nicht möglich und erlaubt, Kontakt mit ihr aufzunehmen; auch nicht außerhalb ihrer ehrenamtlichen Arbeit.



Dies bedeutet u.a., dass keine unmittelbare Rückkoppelung zu Gesprächen möglich ist. Weder kann der Anrufer dieselbe Mitarbeiterin gezielt erreichen, um Rückfragen zu stellen, noch darf die Mitarbeiterin Kontakt aufnehmen um z.B. Informationen zu einem Gesprächsinhalt nachzuliefern.

Darüber hinaus verhindert die Anonymität auch eine direkte Rückmeldung an Ehrenamtliche nach einem Gespräch, wenn in Folge davon der Anrufer Kritik oder Dank äußern möchte. Geben Anrufende Rückmeldung zu Gesprächen, so geht diese Kritik oder dieser Dank immer an alle Ehrenamtlichen, da nicht klar ist, mit wem das Gespräch geführt wurde. Für die Ehrenamtlichen bedeutet dies den

Verzicht auf direkte, persönliche Rückmeldung, was gerade bei positiven Rückmeldungen auch Verzicht auf Anerkennung heißt.

Es bedeutet auch, dass Ehrenamtliche keine Rücksprache mit anderen Personen halten können, die an der Situation des Anrufers beteiligt sind und für die Problemlösung hilfreich sein könnten. Manchmal bitten Anrufende sogar darum, dass Mitarbeitende mal mit dem Partner, den Eltern, oder anderen Hilfseinrichtungen sprechen und sind bereit, aus ihrer Anonymität herauszugehen und Telefonnummern zu nennen. Mitarbeitende müssen dann auf Ihrer Anonymität und die Grenzen des Angebots verweisen.

Diese Einschränkung auf ein Telefongespräch ohne die Möglichkeit kontinuierliche Folgegespräche führen zu können, ist für beide Seiten schwierig. Für den Anrufer bedeutet es, den Gesprächsinhalt nicht in einer vertrauten Beziehung weiterentwickeln zu können, sondern u.U. eine neue Gesprächsbeziehung aufbauen zu müssen und quasi von vorne beginnen zu müssen. Für die Ehrenamtliche bedeutet es, eine gelungene Unterstützung nicht weiterführen zu können und abbrechen zu müssen. Das heißt, loszulassen und darauf zu vertrauen, dass dem Anrufer das Gespräch genügt oder, dass er genug Energie hat, um es an anderer Stelle weiterzuführen.

Oft entsteht in einem Gespräch auch der Eindruck, dass der Anrufer mehr braucht als ein Telefongespräch, nämlich eine kontinuierliche, persönliche Begleitung oder konkrete praktische Hilfe. Ehrenamtliche wären vielleicht dazu bereit, würden es gerne machen, weil sie die Not des Anrufers sehen und helfen wollen, sind aber durch die Anonymitätsverpflichtung zu einer „Passivität“ verpflichtet, die manchmal nicht leicht zu akzeptieren ist.

Auch wenn die Anonymität die Ehrenamtlichen in solchen Momenten vor falscher Selbsteinschätzung oder nicht hilfreichem Aktionismus schützt, be-

deutet sie dennoch auch den Verzicht auf intensivere Beziehungen. Dies kann durchaus als schmerzlich empfunden werden.

b) In der Öffentlichkeit

Mehr noch als am Telefon wird die Verpflichtung zur Anonymität in der Öffentlichkeit von vielen Ehrenamtlichen als Last empfunden. Sie würden gerne in ihrem Umfeld von ihrem Engagement erzählen und ihre Freunde und Bekannte daran teilnehmen lassen. Dies ist nur zu verständlich, denn das tun wir sonst ja mit allen Dingen, die uns wichtig sind. Anonymität bedeutet hier, Verzicht auf einiges, auch für die Familie und das persönliche Umfeld, die von diesem Engagement an wichtigen Punkten ausgeschlossen sind.

Es beginnt mit dem Interesse an der ehrenamtlichen Mitarbeit, der Teilnahme an Info-Veranstaltungen und Vorstellungsabenden. Von Beginn an können die Familie oder engste Freunde nicht erfahren, wer sich noch als Interessent angemeldet hat und an der Ausbildung teilnimmt. Während des Ausbildungskurses, der 1 Jahr dauert und einmal wöchentlich abends und an zwei Wochenenden durchgeführt wird, verschwindet da ein nahestehender Mensch und erzählt hinterher wohl über Inhalte und Erfahrungen, aber nie über die einzelnen Teilnehmenden, mit denen er zusammen war. Dies ist für beide Seiten nicht einfach.

Am Ende der Ausbildung werden die Kursteilnehmer und Teilnehmerinnen im Rahmen eines Gottesdienstes feierlich eingeführt. Wer darf nicht mitkommen? Partner, Familie oder Freunde. Die Ausgrenzung von diesen Bereichen der ehrenamtlichen Arbeit setzt sich fort bei Sommerfesten, Adventsfeiern, Gruppentreffen u.ä.m. Sie ist gerade im engen, persönlichen Kreis schwierig und erwartet von Partnern, Familienmitgliedern und Freunden einiges an Verständnis und Vertrauen auf der einen Seite, gleichzeitig auch wiederum Verschwiegenheiten auf der anderen Seite, da sie selbst ja auch nicht darüber reden sollen, wo der Betreffende sich engagiert.

Während man im vertrauten Kreis noch sagen kann, wohin man geht und Sinn und Zweck der Anonymitätsverpflichtung erklären kann, wird es für die Ehrenamtlichen im weiteren Umfeld ohne diese Erklärungsmöglichkeit nicht einfacher. Es bringt manchmal unliebsame Situationen bis hin zu der ein oder anderen Stilblüte, wenn man z.B. spät abends zum Nachtdienst fährt und der aufmerksame Nachbar am Morgen bei der Rückkehr interessiert fragt, wo man denn so spät abends noch alleine hingefahren sei, die ganze Nacht über.. Wenn nun gerade dieser liebe Mensch keine Person des Vertrauens ist, die man einweihen möchte, sind Hilfsmittel wie Ausreden und Notlügen gefragt. Das ist nicht immer eine leichte Aufgabe.

Nicht zuletzt bedeutet die Anonymität der Ehrenamtlichen, dass sie in der Öffentlichkeit nicht als Ehrenamtliche auftreten können und sich auch nicht im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die Sache der Telefonseelsorge engagieren können. An der Schnittstelle zur Öffentlichkeit stellt die Anonymität eine zweifache Belastung dar. Für die Ehrenamtlichen bedeutet es wiederum den Verzicht auf jegliche öffentliche Anerkennung, Ehrung usw. Für die Hauptamtlichen bedeutet es einen Verlust an Unterstützung in Sachen Öffentlichkeitsarbeit. Gerade in Zeiten der wichtigen, permanenten Präsenz in der Öffentlichkeit ist die Anonymität eine schwere Einschränkung. Öffentlichkeitsarbeit in der Telefonseelsorge bleibt so weitestgehend auf die Hauptamtlichen beschränkt, verbunden mit einem Verlust an authentischem Werbeengagement durch die Ehrenamtlichen selbst.

Die Telefonseelsorge Fulda ist deshalb froh über den seit 4 Jahren bestehenden Förderverein. Menschen, die aus früherer Mitarbeit oder durch enge Verbundenheit mit der Telefonseelsorge die Arbeit kennen, setzen sich ehrenamtlich und engagiert im Förderverein ein und unterstützen so die Telefonseelsorge. Der Förderverein hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Arbeit der Telefonseelsorge in der Öffentlichkeit

bekannt zu machen und für Unterstützung zu werben.

6. Zusammenfassung

Abschließend kann gesagt werden, dass Anonymität in der Arbeit der Telefonseelsorge viele Facetten hat und immer auch in der konkreten Situation differenziert betrachtet werden muss. Sie ist aber für die Telefonseelsorge unverzichtbare Voraussetzung einer gelingenden Arbeit. Gerade in einer Zeit der öffentlichen Effekthascherei und Zurschaustellung persönlicher Themen, schafft die Telefonseelsorge hier bewusst einen Raum des Schutzes, der auch datenschutzrechtlich vor Zugriff und Kontrolle abgeschirmt ist. Sicher ist Einiges den lokalen Bedingungen unserer Kleinstadt geschuldet, dennoch ist unsere Anonymität ein hohes Gut, das leider nicht immer leicht verstanden wird. Sei es von Anrufenden, die gerne persönlicheren Kontakt hätten, oder von der Öffentlichkeit, die darin Geheimniskrämerei wittert und mangelnde Transparenz anmahnt. Auch Ehrenamtlichen fällt es an den oben aufgezeigten Reibungsstellen schwer, sich auf die Konsequenzen der Anonymität einzulassen.

Verständlicherweise ist die Notwendigkeit der Anonymität für Außenstehende im Einzelnen schwer zu verstehen. Die Telefonseelsorge ist jedoch darauf angewiesen, dass Außenstehende, die aus welchen Bezügen auch immer an Informationen gelangen, die der Anonymität unterliegen, diese wahren. Es ist uns ein Anliegen, mit diesem Jahresbericht Verständnis für die Bedeutung dieses Bereiches unserer Arbeit zu vermitteln.

Hermann Held

Fortbildungen, die für die Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge im Jahr 2011 stattfanden

Sucht - Aspekte der Sucht und unser Umgang damit

Was ist Sucht?
Wie entsteht Sucht?
Welche Ursachen gibt es für Suchtverhalten?
Wann bin ich abhängig?
Was sind die typischen Kennzeichen von Sucht?
Welche Suchtmittel gibt es?
Welche Folgen hat Sucht?
Was ist Co-Abhängigkeit?

Fragen über Fragen, zu denen wir an diesem Fortbildungsabend Antworten finden möchten.



Filmabend zum Thema Suizid

Zwei Filme möchten wir Euch an diesem Abend vorstellen:

„Hallo Jule, ich lebe noch“ (45 min.)
und
„Am anderen Ende“ (26 min.)

Beide Filme berühren Themen, die mit unserem TS-Alltag zu tun haben und liefern Gesprächsstoff, um sich über eigene Erfahrungen am Telefon und darüber hinaus auszutauschen.

Der erste Film richtet den Blick auf eine Jugendliche mit Suizidabsichten, deren Ängste und Wünsche.
„Am anderen Ende“ befasst sich mit einer TS´lerin, die von ihren eigenen Problemen eingeholt wird.



Interpersonelle Gewalt findet sowohl im öffentlichen, als auch im häuslichen Raum statt. Neben psychischen „Wunden“ treten häufig körperliche Verletzungen auf. Besonders gefährdet sind Frauen, Kinder und ältere oder pflegebedürftige Menschen. Die Schutzambulanz verfolgt das Ziel, den Gesundheitsschutz im Landkreis Fulda zu verbessern. Sie bieten beispielsweise an:

- eine gerichtsverwertbare Dokumentation der Verletzungen
- Herstellung eines Kontaktes zu ambulanten oder stationären Einrichtungen.....

Das Team der Schutzambulanz möchte uns über seine Arbeit informieren und steht für unsere Fragen zur Verfügung.



Leseabend mit Euren Lieblings-Gedichten, - Texten und -Geschichten

Wir möchten Euch zu einer gemütlichen Runde in angenehmer Atmosphäre einladen. Hier könnt Ihr einfach mal „Eure Seele bau-meln“ lassen, zuhören, Gemeinschaft und guten Wein genießen und eventuell Anregungen für Euch finden. Wenn Ihr Euch mal wieder etwas Gutes tun möchtet, dann seid Ihr hier genau richtig.
Bringt einfach Eure Lieblingstexte mit und lasst Euch inspirieren.



**„Virtuelle Welten“ - chatten,
dissen, bloggen - mehr Sicherheit
in der Beratung der „Generation
Internet“**

Die Fortbildung soll Euch spannende Einblicke in den Medienalltag von Kindern und Jugendlichen geben. Was erleben sie im Internet, was begeistert sie, was erschreckt sie aber auch.

Wen „treffen“ sie im Netz und welche Gefahren ergeben sich durch Internetbekanntschäften. Mehr Infos könnt ihr der Ausschreibung entnehmen.



Meditativer Tanz

Einen Abend mit meditativen Tänzen zu klassischer und sakraler Musik und zu Gebetsgesängen aus Taizé bietet uns, bereits traditionell, Schwester Angela in der Abtei St. Maria an.

Ganzheitliches Beten und das „Fühlen“ des Gebetes und des Lobpreises können hier erlebt werden.

Unter der erfahrenen Anleitung von Sr. Angela können an diesem Abend neue Erfahrungen gemacht, oder alt Bekanntes aufgefrischt werden.

**Menschenpuzzle-
TelefonSeelsorge (TS)**
*Fortbildungswochenende für die
gesamte TS*

Was hält mich bei TS? Was ist bei uns anders als in anderen Organisationen? An diesem Gesamtwochenende möchten wir so manches rund um die TS-Kultur erleben, herausfinden und verstehen.

Neben der inhaltlichen Arbeit am Samstag und dem Gottesdienst am Sonntag bleibt an diesem Wochenende viel Zeit für Geselligkeit und Gemeinschaft.

Der Frage „Was macht TS so besonders?“ möchten wir an diesem Tag etwas genauer auf den Grund gehen:

- Was ist der Gewinn für mich, bei der TS zu sein?
- Wie ist das Miteinander in der TS?
- Was unterscheidet TS von anderen Organisationen?
- Was ist noch verbesserungswürdig bei TS?
- Wie kann ich mich dabei einbringen?

TelefonSeelsorge
0800-1110111 0800-1110222



Die TelefonSeelsorge Fulda bietet ihren Dienst seit 1980 an. Sie ist eine Einrichtung des Evangelischen Kirchenkreises Fulda. Seit 1992 erfolgt die Arbeit in Kooperation mit der katholischen Kirche.
Die TelefonSeelsorge Fulda versteht ihre Arbeit als Dienst auf der Basis und im Rahmen des christlichen Glaubens.

Grundsätze und Leitlinien

Die TelefonSeelsorge Fulda orientiert sich an den "Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge in Deutschland".

24 Stunden

Die TelefonSeelsorge ist rund um die Uhr, Tag und Nacht auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar.

Anonymität

Jeder Anrufende bzw. Ratsuchende kann anonym bleiben. Niemand wird nach seinem Namen gefragt. Auch die MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge bleiben anonym.

Vertraulich

Alle MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die Anrufenden und Inhalte der Telefongespräche.

... ein wichtiger Dienst in der Region

Die TelefonSeelsorge Fulda war im Jahr 2011 rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar. Damit ist die TelefonSeelsorge die einzige Einrichtung in der Region Fulda, die zu jeder Zeit im Bereich der Problemberatung und Krisenintervention für Menschen mit Sorgen und Nöten erreichbar ist.

Die Telefonseelsorge hat eine niedrige Anlauf- bzw. Hemmschwelle. Sie pflegt eine eigene Kartei, um auf andere psycho-soziale und beratende Stellen in Stadt- und Landkreis hinweisen zu können.

Qualität

Die TelefonSeelsorge verpflichtet sich, ihre MitarbeiterInnen durch entsprechende Aus- und Fortbildungen zu qualifizieren.

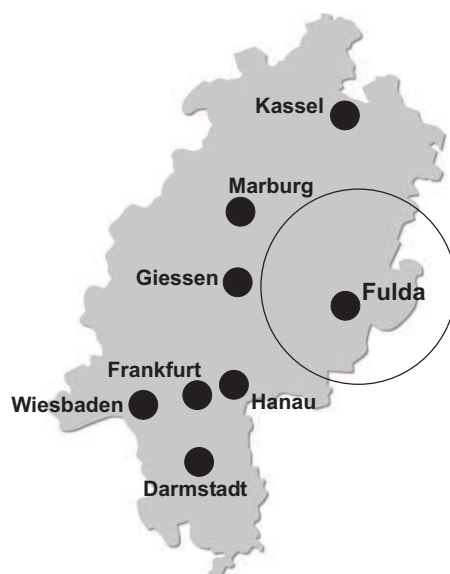
Offenheit

Die TelefonSeelsorge Fulda ist offen:

- für alle Anrufenden unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht.
- für alle ihre Probleme und Lebenssituationen.

Gebührenfrei

Der Anruf bei der TelefonSeelsorge ist für Ratsuchende kostenfrei. Das Telefonat erscheint auf keiner Telefonrechnung.



Danke

Am Ende dieses Jahresberichtes danken wir allen, die uns ideell, tatkräftig oder finanziell unterstützt haben, sehr herzlich.

Mit dieser Hilfe und Unterstützung, die unserer Einrichtung zugute gekommen ist, können wir unseren seelsorgerlichen Auftrag gegenüber den Menschen, die uns anrufen, wahrnehmen und auf Hoffnung hin wirken lassen.

Ihre Telefonseelsorge Fulda