Stefan Schohe

TS/OT –Profil 2000
Zwischen Anpassungsdruck und Gestaltungswillen

In seinem Einführungsreferat auf der diesjährigen Tagung der Leiter und Leiterinnen in Vierzehnheiligen benannte Stefan Schohe einige Entwicklungslinien, die das Profil der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland am Beginn des nächsten Jahrzehnts beeinflussen und prägen werden.

Weiterentwicklung der Telekommunikationstechnik

Die digitale Revolution ist noch längst nicht vorüber, weitere Entwicklungssprünge sind abzusehen:

- Die Trennung von Festnetz und Mobilfunknetz wird zunehmend fallen. Vielleicht wird der Mensch bald mit einer Telefonnummer geboren und unter dieser Nummer sein Leben lang erreichbar bleiben, wo immer er sich befindet.
- Der überwiegende Teil des Telefonvolumens wird an vernetzte Computer (sprich: Internet) angebunden sein.
- Das Bildtelefon wird den Markt erobern.
- Funktionen, die wir derzeit bei den Netzbetreibern staatlichen Regelungen unterwerfen wollen, werden in die Endgeräte integriert. Bis heute ist der Schutz von Anonymität und Vertraulichkeit dadurch gesichert, daß es den Netzbetreibern verboten ist, Daten über Anrufe bei Telefonseelsorge im Einzelverbindungsnachweis der Telefonrechnung aufscheinen zu lassen. Es gibt längst Endgeräte, die, unerreichbar von jeder staatlichen Verordnung, einen privaten Einzelverbindungsnachweis ermöglichen. Sollte die Verbreitung dieser Geräte eine kritische Schwelle überschreiten, müssen wir uns überlegen, welche Auswirkung es auf Konzept und Öffentlichkeitsarbeit von Telefonseelsorge hat, wenn wir unser Essentiel Vertraulichkeit nur noch partiell einhalten können.

Entwicklung des Telekommunikationsmarktes

Unser Kooperationsvertrag mit der Deutschen Telekom AG läuft bis Juli 2002. Für den Sommer 2000 sind die ersten Folgeverhandlungen terminiert, über die weitere Kooperation soll bis zum 30. Juni 2001 entschieden sein. Auch in diesem Prozeß spielen Faktoren, die wir nicht kennen oder nur wenig beeinflussen können, eine Rolle - auch wenn es im Moment günstig für den status quo aussieht.

Neues Medium Internet

Es ist eigentlich nicht mehr zulässig, beim Internet von einem neuen Medium zu sprechen: In Deutschland haben, Stand von 1998, zweiundvierzig von hundert Haushalten einen PC; acht Prozent aller Haushalte haben bereits Internet-Zugang, die Wachstumsraten sind enorm. Dazu kommen die Zugänge über die Universitäten und Arbeitsplätze. Internet wird auf jeden Fall ein wichtiges Kommunikationsmedium sein, das nach wie vor auch stärker von anderen Nutzergruppen als das Telefon genutzt wird. Dieser Tage wurden fünfzig Prozent der Haushalte im Jahr 2005 als Marke für den Internet-Zugang genannt.

Es gibt vielversprechende Erfahrungen, die aussagen, daß sich das Internet auch als Seelsorgemedium nutzen läßt, daß es dialogische Strukturen erlaubt und nicht nur zur Weitergabe von Informationen dienen kann.

Die Präsenz der Telefonseelsorge in diesem Feld ist aufgrund ihrer Beratungskompetenz und ihrer Erfahrung mit medienspezifisch begrenzter Kommunikation eigentlich selbstverständlich; trotzdem muß sie gut begründet, qualitativ gut und fachlich

verantwortbar sein und finanziert werden können - ein Prozeß, an dem derzeit intensiv gearbeitet wird.

Kirchlicher Auftrag und Einbindung

Das Angebot von Beratungsdiensten gehört zum selbstverständlichen Kern kirchlichen Handelns heute.

Nach dem Subsidiaritätsprinzip ist der Staat verpflichtet, freien Trägern, die gesellschaftliche Aufgaben übernehmen, strukturelle und finanzielle Hilfestellungen zu geben. Im Gesamt der von den Kirchen angebotenen Beratungsdienste trifft das auf Angebote zu, die durch gesetzliche Vorgaben geregelt sind, also Erziehungsberatung über das KJHG, AIDS-Beratung, Schuldnerberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Suchtberatung, sozialpsychiatrische Dienste u.ä.

Die Angebote der Telefonseelsorge und Offenen Tür tauchen in diesem Konzept bisher nicht oder nur am Rande auf; sie sind eindeutig stärker vom kirchlichen Selbstverständnis her getragen als von einem staatlichen Auftrag (was nichts über den gesellschaftlichen Nutzen aussagt!).

In Zeiten abnehmender finanzieller Ressourcen und hektischer Betriebsamkeit bei der Entwicklung neuer Konzepte ist vor allem die Lage der Offenen Türen nicht gut. Sie müssen von ihrem Konzept her genau da sein, wo die Mieten besonders hoch sind, nämlich in den Herzen und Verkehrsbrennpunkten der Großstädte. Ihre Beratungsdienste werden in der Regel oder überwiegend hauptamtlich erbracht und sind damit natürlich relativ kostenträchtig. In allen größeren Städten in Deutschland wird darüber nachgedacht, wie Kirche in der Großstadt sich präsentieren, sich zeigen und auf sich aufmerksam machen kann. Die Stichworte dazu heißen: Passantenseelsorge, Tourismuspastoral, City-Pastoral oder City-Seelsorge, Kirchenläden, I-Punkte, Fenster zur Stadt oder Fenster zu Welt.

Sybille Loew von der Münchner Insel sprach auf der Leitertagung für die Offenen Türen

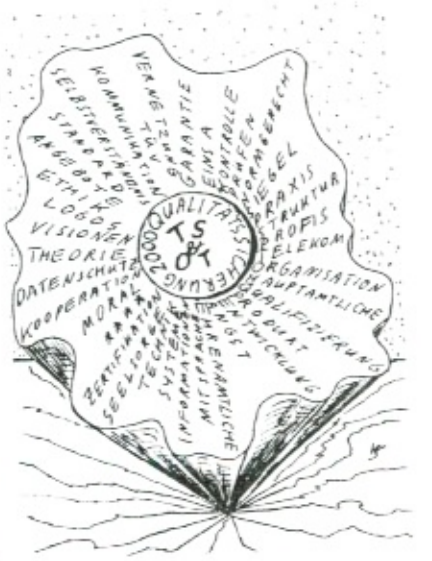
Die derzeit elf in unserer Runde vertretenen Offenen Türen arbeiten auch nicht alle nach denselben Konzepten. Das zeigt sich ja schon an den unterschiedlichen Namen der einzelnen Einrichtungen: Neben OT gibt es "Gesprächsladen", "Insel", "Beratungsdienst Hauptwache", "Brücke" - Namen, die etwas Eigenes bezeichnen, was aus der Situation und dem Bedarf vor Ort gewachsen ist und die spezifischen Möglichkeiten vor Ort mit einschließt.

Ich halte es für dringend notwendig, daß sich die OT-Stellen über ihre Essentials verständigen (ich nenne als Stichworte nur Kostenfreiheit, Beratung ohne Terminvereinbarung oder mit Terminvereinbarung, Lage der Stelle) und in einen Diskurs mit den Verantwortlichen in den Diözesen und Landeskirchen und auch auf Bundesebene eintreten, welche Gemeinsamkeiten und welche Unvereinbarkeiten, welche Beteiligungs- oder Einbeziehungsmöglichkeiten, welche Notwendigkeiten und welche Chancen es in dem großen Feld der City-Pastorale gibt.

Schön wäre es, wenn es gelänge, Zustimmung dafür zu gewinnen, daß die Kirchen nicht nur repräsentieren und sich zeigen müssen, sondern daß sie auch "unsichtbare Schaufenster" im Interesse der Ratsuchenden und ihrer möglichst frühzeitigen Erreichbarkeit brauchen.

Zumindest bei der Gründung der ersten katholischen Telefonseelsorgestellen war es übrigens Grundüberzeugung, daß das Telefon nur die Funktion einer Kontaktbrücke hat und die Anrufenden so schnell wie möglich in persönliche Beratungskontakte hineinführt. Daß dieses Konzept für viele Ratsuchende auch heute noch sinnvoll ist, läßt sich auch daran ablesen, daß fast die Hälfte aller TS-Stellen ihrerseits persönliche Beratung anbietet oder eben eng mit einer Offenen Tür oder vergleichbaren Beratungsdiensten zusammenarbeitet.

Qualitätssicherung



Der Begriff Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement ist mittlerweile in allen staatlich finanzierten oder re-finanzierten Beratungsdiensten Bestandteil der Alltagssprache geworden. Im Grunde geht es um nichts anderes, als daß Beratungsdienste überzeugend belegen sollen, daß sie in ihrem Konzept, ihrer Arbeitsweise und in ihren Wirkungen sinnvoll und hilfreich arbeiten und daß das Geld der Zuschußgeber gut investiert ist. Nichts anderes meinen die Zauberworte von "Strukturqualität", "Prozeßqualität" und "Ergebnisqualität". Überall, wo eine Telefonseelsorgestelle öffentliche Zuwendungen erhält, steht im Bewilligungsbescheid schon mehr oder weniger deutlich drin, daß diese Stelle sich einem Qualitätssicherungsprozeß zu unterziehen hat. Diese neue Sprache, die von Kunden und Produkten redet, kann ich natürlich nach

dem Motto, "Wir verkaufen nichts." ablehnen, ich kann aber auch die Herausforderungen akzeptieren, die darin liegen:

Freilich ist seelsorgerisches Bemühen nicht quantitativ meßbar, wohl aber kann der ständige Druck heilsam sein, mein eigenes Arbeitskonzept und die zugrunde liegenden Plausibilitäten ständig neu zu reflektieren und zu überprüfen, ob mein Konzept noch auf der Höhe der Zeit ist, was es leisten kann und was nicht, was es wert ist.

Auch kirchliche Geldgeber werden unter dem Druck, die wenigen verfügbaren Mittel optimal einsetzen zu müssen, ihre eigenen Dienststellen oder nachgeordneten Beratungsdienste über kurz oder lang Qualitätsmanagementverfahren unterziehen. Und da scheint es mir allemal besser zu sein, diesen Prozeß selbst zu beginnen, als abzuwarten und sich überraschen zu lassen.

Internationalisierung der Gesellschaft

Hier scheint mir eine weitere wichtige Einflußgröße zu liegen, die auch auf das Profil von Telefonseelsorge und Offener Tür in den nächsten Jahren nicht ohne Auswirkungen bleiben wird. Deutschland ist in den letzten Jahrzehnten ein multikulturelles Land geworden; Millionen von Ausländern leben dauerhaft in Deutschland; ein Drittel, das heißt sechzigtausend der in Frankfurt lebenden hundertachtzigtausend Katholiken etwa sind nicht mit Deutsch als Muttersprache aufgewachsen. Wenigstens mittelfristig ist also darüber nachzudenken, inwieweit es niederschwellige Beratungsangebote oder Seelsorgedienste wie die TS auch in türkischer, kurdischer, italienischer, griechischer, russischer, spanischer, portugisischer oder englischer Sprache geben müßte.

Das Thema wird sicherlich beim nächsten IFOTES-Kongreß in Sevilla eine Rolle spielen, und vielleicht sind internationale Kooperationen sinnvoll und hilfreich. Auch interessante Konstellationen zwischen Religionsgruppen sind vorstellbar: Warum sollte der Gedanke an eine russisch-sprachige Telefonseelsorge in gemeinsamer Trägerschaft mit der orthodoxen Kirche oder an eine türkisch-sprachige Hotline, an der auch muslimische Gruppierungen mitwirken, tabu sein?

Bundesvertretung der TS-Ehrenamtlichen (BETS)

In den letzten Jahren ist das Thema Ehrenamtlichkeit im weitesten Sinn stärker auf die politische Tagesordnung gerückt. Einerseits natürlich aus dem Interesse, hauptamtliche Tätigkeiten zu substituieren und durch kostengünstige Alternativen abzulösen, andererseits aber - und nach meinem Eindruck überwiegend - aus dem Interesse, vernünftige Rahmenbedingungen für ehrenamtliches Engagement zu schaffen, wonach es allen Menschen in der Gesellschaft offenstehen soll, sich ehrenamtlich engagieren zu können - nicht nur solchen, die sich das wirtschaftlich leisten können. Telefonseelsorge hat langjährige und gute Erfahrungen mit dem Einsatz qualifizierter ehrenamtlicher Arbeit; sie kann die Diskussion über dieses Thema bereichern.

Auch innerhalb der TS haben sich nun die örtlichen und regionalen Ehrenamtlichen-Vertretungen auf Bundesebene zusammengeschlossen, um sowohl auf der Ebene der TS-Institution als auch im politischen Diskurs dabei zu sein und mitzureden.

Noch gibt es sicher einige offene Fragen zu Mandat, Aufgabenstellung und Kompetenzen dieser Bundesvereinigung Ehrenamtlicher in der TS, aber ich bin sehr zuversichtlich, daß wir auf Bundesebene zu einer guten und konstruktiven Diskussion und Kooperation kommen werden und daß das auch selbstverständlich zu einer Institution dazugehört, die sich wesentlich durch ehrenamtliche Tätigkeit definiert und auszeichnet.

Ich will die Übersicht über die Perspektiven und Herausforderungen der nächsten Jahre an dieser Stelle abbrechen, obwohl es sicher noch manches aufzuzeigen gäbe, so etwa die sogenannte Genderfrage (Geschlechtsrollengerechtigkeit) oder alternative Finanzierungsideen oder die Frage der Anonymität der Ehrenamtlichen.

Fazit

Ein Fazit möchte ich mir noch gestatten. Nach wie vor gilt: Telefonseelsorge ist eine Form der Seelsorge und Beratung, die völlig vom Kommunikationsmedium Telefon abhängt. Das System Telefonseelsorge muß Änderungen und Wandlungen des Mediums und die Auswirkungen auf das Konzept der Telefonseelsorge registrieren, bedenken und integrieren. Dazu ist es nötig, die Prämissen herauszuarbeiten, die die Telefonseelsorge tragen und sie unter den jeweils aktuellen Bedingungen des Mediums ebenso wie unter lokalen und regionalen Bedingungen immer wieder neu zu deklinieren und anzuwenden.

Mir scheint ausgemachte Sache zu sein, daß

- *das Angebot Telefonseelsorge auch nach 2000 sinnvoll, wichtig und notwendig, manchmal überlebensnotwendig ist.*
- *die Rolle der Telefonseelsorge als Generalist und extrem niederschwelliges Angebot im Gesamt der Beratungsdienste, auch unter den anderen telefonischen Beratungsdiensten, unangefochten ist.*
- *das, was die Telefonseelsorge leistet, fachlich und qualitativ in Ordnung ist - das heißt ja nie, daß es nicht noch verbesserungsfähig wäre.*
- *es ständiger Anstrengungen bedarf, das qualitative Niveau wenigstens zu halten, besser noch, es weiter zu entwickeln.*
- *es nötig und statthaft ist, Grenzen der Belastbarkeit des Systems Telefonseelsorge wahrzunehmen.* ❐

Zeichnungen: Waldemar Schmalz, TS Solingen