

SUPERVISION

Theorie – Praxis – Forschung

**Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift
(peer reviewed)**

2001 gegründet und herausgegeben von:

Univ.-Prof. Dr. Dr. Dr. **Hilarion G. Petzold**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen, Donau-Universität Krems, Institut St. Denis, Paris, emer. Freie Universität Amsterdam

in Verbindung mit:

Univ.-Prof. Dr. phil. **Jörg Bürmann**, Universität Mainz

Prof. Dr. phil. **Wolfgang Ebert**, Dipl.-Sup., Dipl. Päd., Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen

Dipl.-Sup. **Jürgen Lemke**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf

Prof. Dr. phil. **Michael Märten**, Dipl.-Psych., Fachhochschule Frankfurt a. M.

Univ.-Prof. Dr. phil. **Heidi Möller**, Dipl.-Psych. Universität Innsbruck

Lic. phil. **Lotti Müller**, MSc., Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit; Rorschach

Dipl.-Sup. **Ilse Orth**, MSc., Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf / Hückeswagen

Prof. Dr. phil. **Alexander Rauber**, Hochschule für Sozialarbeit, Bern

Dr. phil. **Brigitte Schigl**, Department für psychosoziale Medizin und Psychotherapie, Donau-Universität Krems

Univ.-Prof. Dr. phil. **Wilfried Schley**, Universität Zürich

Dr. phil. **Ingeborg Tutzer**, Bozen, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit

© FPI-Publikationen, Verlag Petzold + Sieper Düsseldorf/Hückeswagen.

www.fpi-publikationen.de/supervision

SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung **Ausgabe 01/2010**

Merkmale und Besonderheiten der ehrenamtlichen Tätigkeit im psychosozialen Feld

Gabriele Hollmann*

*Donau-Universität Krems, Department für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie, Masterlehrgang für Supervision und Coaching, Wissenschaftliche Leitung: Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold, Text auf der Grundlage eines Leistungsnachweises, 2010 von DSA Gabriele Hollmann

INHALTSVERZEICHNIS

1 Einleitung	4
2 Begrifflichkeit und historische Entwicklung des Ehrenamtes	5
2.1 Begrifflichkeit	5
2.2 Historische Entwicklungen	7
3 Gesellschaftliche Bedeutung des Ehrenamtes	10
3.1 Bereiche und Ausmaß	10
4 Soziales Ehrenamt	12
4.1 Beweggründe	13
4.2 Typologien des ehrenamtlichen Engagements	16
4.3 Wirkungen von ehrenamtlicher Arbeit	18
4.4 Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen	18
4.5 Konfliktfelder Ehrenamtliche – Hauptamtliche MitarbeiterInnen	20
5 Supervision in der ehrenamtlichen Tätigkeit	22
5.1 Überblick	22
5.2 Stellenwert und Besonderheiten der Supervision von Ehrenamtlichen	23
5.3 Spezifika von Supervision in der TelefonSeelsorge	26
LITERATURVERZEICHNIS	29

1 Einleitung

Zu Beginn meiner Arbeit nähere ich mich dem Thema „Merkmale und Besonderheiten der ehrenamtlichen Tätigkeit im psychosozialen Feld“ mit Überlegungen zur Begrifflichkeit und historischer Entwicklung des Ehrenamtes. Danach beschäftige ich mich mit der gesellschaftlichen Bedeutung des Ehrenamtes.

Im nächsten Schritt gehe ich auf das soziale Ehrenamt im Speziellen auf Beweggründe, Typologie von ehrenamtlichem Engagement, Wirkung von ehrenamtlicher Arbeit sowie Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen.

Am Ende der Seminararbeit möchte ich mich mit einem Überblick, dem Stellenwert und Besonderheiten der Supervision im ehrenamtlichen Bereich sowie mit Spezifika der TelefonSeelsorge befassen.

2 Begrifflichkeit und historische Entwicklung des Ehrenamtes

2.1 Begrifflichkeit

Es existiert eine große Palette von Ausdrücken wie das soziale Ehrenamt, ehrenamtliche HelferInnen, ehrenamtliche MitarbeiterInnen, Freiwilligenarbeit, freiwillige HelferInnen, freitätige MitarbeiterInnen, LaienhelferInnen ..., welche alle das Phänomen der unbezahlten Sozialen Arbeit bezeichnen. Andrea Dechamps (1989, S. 19) führt hierzu aus:

„Der Begriff „Ehrenamtlicher Helfer“ (dessen Definition in der Fachliteratur bis heute noch in der Regel sozusagen stillschweigend den Anteil der Frauen am freitägigen Engagement im sozialen Bereich impliziert) wird in der Praxis in vielfältigster Weise verstanden und nicht selten sorglos verwendet, erweist sich bei einem genaueren Hinsehen als ziemlich schwammig, unpräzise, manchmal auch unzutreffend“.

Marianne Gumpinger (1998, S. 104ff) stellt diese Diagnose auch für die Situation in Österreich. Das „Wörterbuch Soziale Arbeit“ (Kreft, Mielenz 1998) definiert ehrenamtliche Helfer folgendermaßen: „Bürger, die sich ohne oder gegen geringes Entgelt sporadisch oder regelmäßig für Aufgaben in der Sozialen Arbeit zur Verfügung stellen“. Knaurs „Lexikon der Synonyme“ setzt „ehrenamtlich“ gleich mit unentgeltlich, ohne Bezahlung, umsonst, freiwillig, ehrenhalber, und den Begriff Ehre mit Würde, Wert, Ansehen, Selbstachtung, Geltung, Anerkennung, Reputation.

Peter Lüssi (1992, S. 159) schlägt vor, den Begriff „freiwillige Helfer“ zu verwenden, den er wie folgt definiert:

„Nicht problembeteiligte Personen, die bereit sind, sich in ihrer Freizeit ohne Angestelltenverhältnis und Lohn vom Sozialarbeiter für bestimmte Aufgaben der sozialen Problemlösung einsetzen zu lassen“, und in Abgrenzung hierzu „die ehrenamtliche Tätigkeit im Sozialbereich als Mitglied einer Behörde, eines Vereinsvorstandes oder sonst eines Gremiums, die kein direktes helfendes Engagement in konkreten Problemfällen miteinschließt.“

Gumpinger (1998) betont, dass dies eine sehr klare, aber doch willkürliche Festlegung ist, und in der Realität im Sprachgebrauch in Österreich nicht relevant ist. Einen ähnlichen Weg beschreitet Christoph Badelt (1985, S. 7):

„ Unter Freiwilligenarbeit werden unbezahlte (d.h. ohne direktes monetäres Entgelt erbrachte) Arbeitsleistungen für produktive Zwecke außerhalb des Haushaltes verstanden“.

Gumpinger (1998) führt aus, dass Badelt sich der Problematik der unscharfen Terminologie bewusst ist und er versucht Klarheit zu schaffen, indem er den Begriff der „Freiwilligenarbeit“ favorisiert. Diese Übersetzung des englischen „volunteer labour“ hat neben der mangelnden Tradition zwei entscheidende Nachteile: Sie gibt das zentrale Bestimmungsmerkmal der Unentgeltlichkeit nicht wieder, und außerdem ist auch bezahlte Arbeitsleistung meist freiwillig. Der streng logische Gegenbegriff zu Freiwilligenarbeit wäre Zwangsarbeit. Für Badelt ist trotz dieser Einwände die getroffene Begriffswahl sinnvoll, weil seiner Meinung nach eine Abkoppelung von der wissenschaftlichen Praxis des angelsächsischen Sprachraumes mehr Missverständnisse provozieren würde, als die Verbesserung der deutschsprachigen Terminologie Missverständnisse abbauen könnte.

Ein anderer Begriff, der auch häufig verwendet wird, ist der des Laienhelfers. Dabei wird ein weiterer Aspekt von unentgeltlicher Arbeit in den Vordergrund gestellt. Klaus Thomas (1976, S. 10) schreibt folgendermaßen:

„Der Laie ist der Mann aus dem Volk, denn laos heißt im Griechischen das Volk. Seit Jahrtausenden und in fast allen Religionen wird diesem allgemeinen Volk, den Laien, ein besonderer Stand, ein Amt gegenübergestellt, das unter verschiedenen Namen von Medizinern, Schamanen, vor allem aber von Priestern ausgeübt wird. Das Wort Laie bezeichnet heute nur selten noch – wie früher – einen Standesunterschied. Fachkunde beinhaltet keinerlei Wertbegriff. Ein handwerklicher Spezialist verfügt nicht über Kenntnisse geringeren Wertes, sondern nur anderer Art als z.B. ein Historiker“.

Andrea Dechamps schlägt den Begriff der freitätigen MitarbeiterIn vor, der treffend erscheint, aber wenig verbreitet ist. Deshalb greift sie beim Titel ihres Buches „Volunteers und Ehrenamtliche Helfer“ wieder auf einen altbewährten Ausdruck zurück.

Für Gumpinger (1998) deutet die Vielfalt von nebeneinander verwendeten Begriffen, auf eine in vielen Jahren gewachsene Tradition hin und es wäre auch möglich, feinere Nuancen in der Begriffsbedeutung zum Ausdruck zu bringen. Dies geschieht allerdings kaum, sondern die Begriffe werden unreflektiert und beliebig verwendet. Im Bereich der unentgeltlichen Arbeit könnte dies ein Indikator für einen zu geringen Grad an Reflexion und Systematisierung sein. Die von Trägerinstitutionen und MitarbeiterInnen verwendete Terminologie kann bedeutungsvoll und ein Hinweis sein, welche Idee hinter einem ehrenamtlichen Engagement steht. Z. B. wird von „Pro Mente“ Oberösterreich bewusst der Begriff „Laienhelfer“ forciert, weil dadurch die Gefahr, dass sich ehrenamtliche Helfer als „Miniärzte“ oder „Barfußtherapeuten“ missverstehen, verringert werden kann. (ebd. S. 107)

2.2 Historische Entwicklungen

Gisela Jakob (1993, S. 9ff) verfolgt den Begriff des Ehrenamtes zurück bis an seine Wurzel im Jahr 1809 in der Preußischen Städteordnung. Als politische Maßnahme eines absolutistischen Staates zielte die Vergabe von Ehrenämtern an männliche Bürger auf deren Integration in die kommunale Verwaltung und beinhaltete auch Elemente der Selbstverwaltung. Das Ehrenamt war somit ursprünglich administrativ, und es war „Amt“ im Sinne der Ausübung öffentlicher Gewalt. Mit der Ausarbeitung und Verbreitung des „Elberfelder Systems“ wurde eine Struktur zur Durchführung der Armenfürsorge mit starkem Bezug zur Lokalgemeinschaft geschaffen. Entscheidend für den ehrenamtlichen Armenpfleger war seine lokale Vertrautheit und Präsenz. Seine Aufgabe bestand sowohl in einer Kontrollfunktion, er überprüfte den Lebenswandel der Armen, aber auch in einer Erziehungsaufgabe. Ehrenämter waren gesellschaftlich angesehen und zumeist reichen Bürgern übertragen.

Gumpinger (1998, S.104f) betont, dass ein Relikt aus dieser Zeit in Form von ehrenamtlichen FürsorgerInnen in der Stadt Linz, die Jahrhunderte überdauerte.

Weiters schreibt sie, dass ein anderer Ursprung des sozialen Ehrenamtes, der in keinem Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung steht, in den in der 2. Hälfte des 19. Jahrhunderts sich etablierenden privatrechtlichen Vereinen liegt. Hier eröffneten sich neue Möglichkeiten, die auch Frauen offen standen.

„Dieses Engagement entwickelte sich im Zuge der Erkenntnis der gesellschaftlichen Bedingtheit und damit Veränderbarkeit von sozialen Problemen. Dieser Gedanke findet sich sowohl in den christlichen Vereinen, in bürgerlichen Gemeinschaften sowie auch in der sozialistischen Arbeiterbewegung. Ehrenamt und ehrenamtliches Engagement basieren auf einem Gemeinschaftsverständnis, in dem die Gemeinschaft als Ebene zwischen Staat und Individuen gedacht wird.“ (Dechamps 1989, S. 10)

Eine wichtige Folgeerscheinung, insbesondere für das Ende der im 19. Jahrhundert entstehender Frauenbewegung, war die Möglichkeit, mittels ehrenamtlichen Engagements vermehrt auch Teilnahmemöglichkeiten an gesellschaftlichen Abläufen außerhalb des Hauses zu finden. Diese Chance wurde von einer Begründerin der professionellen Sozialarbeit, Alice Salomon, in Berlin erkannt und ab 1893 durch die Schaffung der „Mädchen- und Frauengruppen für soziale Hilfsarbeit“ organisatorisch unterstützt. Salomon brachte damit auch erstmals einen neuen Gesichtspunkt in die Entwicklung der gesellschaftlichen Rolle der sozialen Ehrenamtlichkeit ein:

„Die Gründung der Gruppen brachte den Mädchen den Ruf zur Arbeit, der ihnen so bitter Not tat; zu einer Arbeit, bei der sie gebraucht wurden, bei der auf sie gewartet wurde, bei der sie sich nötig fühlen konnten. Sie brachte ihnen damit einen Lebenszweck und einen Lebensinhalt.“ (Salomon, cit. Dechamps 1989, S. 13)

Ilse Art, das Wiener Pendant zu Alice Salomon, ging noch einen Schritt weiter und forderte „Gelegenheit für möglichst viele – praktisch alle - Menschen zu einem Wirken für andere, denn der Altruismus gehört zu den wesentlichen Eigenschaften des Menschen, durch deren Verkümmern sein eigenes Gedeihen gefährdet wird.“ (Art 1958, S. 52)

Gumpinger meint, dass Überlegungen dieser Art wie Selbstverwirklichung durch ehrenamtliche Betätigung und Erweiterung des Lebens- und Erfahrungshorizontes die Diskussion um das „neue Ehrenamt“ prägen.

Es gibt noch eine Quelle der Ehrenamtlichenarbeit: Der Dienst am Nächsten ist ein zentrales Gebot des christlichen Glaubens und Aufgabe jedes Christen. Durch den Satz aus der Heiligen Schrift „Was ihr dem geringsten meiner Brüder getan habt, das habt ihr mir getan“ (Matth. 25, 40) wurde eine lange Tradition begründet, die eng mit der österreichischen Weltanschauung verwoben ist und für viele Menschen Motivation und organisatorischer Rahmen für ehrenamtliches Engagement in Pfarren, Katholischer Aktion und Caritas bildet.

3 Gesellschaftliche Bedeutung des Ehrenamts

Ehrenamtliche Tätigkeiten sind sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht von Bedeutung. Das Jahr 2001 wurde zum Internationalen Jahr der Freiwilligen ernannt. Dies könnte bedeuten, dass ehrenamtliche Tätigkeiten zunehmende öffentliche Bedeutung und Wertschätzung erlangen. Chancen für die Bewältigung von gesellschaftlichen Krisen könnten sich dadurch ergeben.

Es ist aber auch mit der Gefahr verbunden, die Grenzen des Ehrenamtes zu übersehen und es zur allgemeinen Verpflichtung zu machen. (vgl. Michaela Walchshofer 2002, S. 62)

3.1 Bereiche und Ausmaß

Ehrenamtliche Tätigkeiten sind in sehr verschiedenen Bereichen anzutreffen. Eine grobe Unterscheidung kann jedoch zwischen politischem und sozialem Ehrenamt getroffen werden. Gertrud Backes (1987) benennt das politische Ehrenamt das „eigentliche Ehrenamt“, da es mit Ansehen und Ehre verbunden sei und unter Umständen auch berufliche Vorteile bringe.

Im Gegensatz dazu sieht Walchshofer (2002) das Ansehen und die Gratifikationen im sozialen Ehrenamt eher gering oder ideeller Natur.

Arno Heimgartner (2004) beschreibt einen Forschungsansatz in Österreich von Klaus Zapotoczky, Birgit Pirklbauer und Claudia Pass (1996) zur gesellschaftlichen Bedeutung von Ehrenamtlichkeit in Oberösterreich.

Über Befragung der BürgermeisterInnen der oberösterreichischen Gemeinden wurden in dieser Untersuchung Vereinigungen, Gruppen und Institutionen eruiert, in denen Ehrenamtliche tätig sind. Der Umfang und das Ausmaß der Ehrenamtlichkeit in Oberösterreich wurde mit 41,1 Mio Stunden ehrenamtlicher Tätigkeit beziffert.

Die meisten Stunden wurden nach diesen Hochrechnungen im Bereich der Sport-, Freizeit- und Umweltvereinigungen getätigt. In den Vereinigungen im Bereich sozialer Dienste, zu denen Rettungsdienste, Brandschutz und Katastrophenhilfe, sonstige soziale Dienste, Behinderten- und Altenbetreuung gezählt werden, werden hochgerechnet 5,1 Mio Stunden ehrenamtlich geleistet.

Eine vergleichbare Quantifizierung der ehrenamtlich geleisteten Stunden von Zapotoczky (1998) ergab für das Bundesland Salzburg ein Ausmaß von 25 Mio Stunden freiwilliger Arbeit im Jahr 1997.

Der wirtschaftliche Aspekt, den das Ehrenamt mit sich bringt ist bei diesen Zahlen unübersehbar und die Kostenersparnis, die durch diese Arbeitsleistung der Freiwilligen der Staat erzielt, ist beträchtlich. Ohne das Ehrenamt könnten viele Bereiche – vor allem der Gesundheitsbereich und die sozialen Dienste – nicht mehr funktionieren.

Doch auch in qualitativer Hinsicht kommt dem Ehrenamt besondere Bedeutung zu. Die finanziellen Bedingungen der meisten Menschen haben sich verbessert. Dies allein entscheidet jedoch nicht über das Wohlergehen einer Person, darüber hinaus benötigt es unterstützende soziale Beziehungen. Ehrenamtliche Hilfe kann einer Verarmung von Kontakten unter Umständen entgegenwirken.

Sie besitzt hohe sozialpolitische Relevanz, da es erfahrungsgemäß mit wachsenden Ausgaben für Soziales nicht automatisch zu einem Wachstum des Sozialen selbst kommt. (vgl. Walchshofer, 2002 S. 67)

4 Soziales Ehrenamt

Das soziale Ehrenamt hat nach Thomas Rauschenbach/Siegfried Müller/Ulrich Otto (1992) einen symbolischen und einen ökonomischen Wert sowie einen öffentlichen als auch privaten Nutzen.

Der ökonomische Wert des sozialen Ehrenamts liegt in der freiwilligen Mitarbeit außerhalb verwandtschaftlicher oder nachbarschaftlicher Verpflichtungen und im freiwilligen Engagement außerhalb beruflicher Rechte und Pflichten, welche die Kosten verringern, die Personen oder Institutionen oder staatliche Unterstützungssysteme ansonsten in erwerbsabhängigen Diensten übernehmen müssten.

Das Ehrenamt als soziale Hilfe für andere ohne direkten Anlass, also jenseits verwandtschaftlicher oder beruflicher Verpflichtungen, hat so einen ganz elementaren symbolischen Wert für das Sozialgefüge einer Gesellschaft. (ebd. S. 223)

Demnach ist ehrenamtliches Engagement eines der letzten Bereiche in dem eine auf Vertrauen, Einfluss und Anteilnahme basierende Sozialintegration jenseits der systemischen Steuerungsmedien von Geld, Recht und Macht gelingen kann. (vgl. Christina Jaklitsch, 2002 S. 48)

Das soziale Ehrenamt ist in Österreich in den verschiedensten Aufgabenbereichen zu finden.

Im Bereich der Straffälligenhilfe gibt es die Möglichkeit als ehrenamtliche/r Bewährungshelfer/in im Verein für Bewährungshilfe tätig zu werden. Weiters gibt es auch Einrichtungen wie die Pro humanis, eine Einrichtung für psychiatrisch erkrankte Menschen und auch im Obdachlosen-, Hospiz-, und Sachwalterschaftsbereich und in der TelefonSeelsorge sind eine große Anzahl von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen tätig.

Im anschließenden Teil dieser Seminararbeit möchte ich mich mit Themen wie Beweggründe, Typologie von ehrenamtlichem Engagement, Wirkung von ehrenamtlicher Arbeit sowie Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen beschäftigen.

4.1 Beweggründe

Arno Heimgartner (2004) erwähnt dazu vier Bereiche einzelner Beweggründe. Diese lassen sich schwerpunktmäßig in individuelle, soziale, gesellschaftliche und religiöse Bereiche aufteilen.

Individuelle Beweggründe können Sinn, Erprobung und Weiterentwicklung eigener Fähigkeiten, Ausgleich zu Entfremdung, Wunsch nach bezahlter Arbeit und Überlebensstrategie sein.

Sinn kennzeichnet sich als Lebenssinn und Anerkennung, wenn bei der ehrenamtlichen Tätigkeit „tiefe Bedürfnisse des Menschen“ wieder in den Vordergrund gerückt werden. (Riepl, 1992, S.13, cit. Heimgartner 2004, S. 32)

Als Erprobung und Weiterentwicklung eigener Fähigkeiten zeigen sich die Erfahrungen, die Möglichkeiten der Weiterbildung und die Auseinandersetzung mit auftretenden Problemen, die Ehrenamtliche bei ihrer Arbeit sammeln.

Ehrenamtliche Tätigkeit dient auch als Kompensationsinstrument für Frust in der eigenen Arbeit. Für Zapotoczky, Piribauer und Pass (1996) bietet freiwillige Arbeit einen authentischen Ausgleich gegenüber der Entfremdung in anderen gesellschaftlichen Lebensmustern.

Heimgartner erläutert, dass der Beweggrund „Wunsch nach bezahlter Arbeit“ ein Hoffen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen auf ein mögliches Einstiegsverfahren für eine bezahlte Tätigkeit darstellen könnte. Dazu wären Berufserfahrung und Nachweis von Engagement Faktoren, die Chancen am Arbeitsmarkt erhöhen.

Als soziale Beweggründe sieht er Altruismus, Einsamkeit und Geselligkeit, Gebrauchtwerten, Erwerb von sozialem Status und Wiedergutmachung.

Es bewegt dazu das Wohlbefinden einer anderen Person zu erhöhen. Bei altruistischen, selbstlosen Gründen kann es um Solidarität gehen und um das Bedürfnis für die Gemeinschaft dazu sein.

„Es wirkt für viele Ehrenamtliche in sich belohnend nach einer gelungenen Veranstaltung im Kreise der Vorstandsmitglieder noch gesellig zusammensitzen und abgehoben von jeder beruflichen und sozialen Schichtzugehörigkeit sich über den Erfolg zu freuen. Geselligkeit, persönlicher Kontakt, Freundschaft, Emotionen haben hier einen breiten Aktionsraum.“ (Pachner 1995, S. 65 cit Heimgartner 2004, S. 35)

Folgende Motivation beschreibt Baune aus eigener Erfahrung: „Ich brauche in hohem Maße Selbstbestätigung durch ehrenamtliche Tätigkeit und hatte sicherlich auch eine Art Sucht nach Gebrauchtwerten. Ich hatte wirklich das ganz existentielle Gefühl, etwas tun zu müssen, um ein wertvoller Mensch zu sein.“ (Baune 1996, S. 19 cit Heimgartner 2004, S. 36)

Heimgartner beschreibt, dass im persönlichen Gewissensgebäude ehrenamtliche Tätigkeit die Funktion von Schuldabbau besitzen kann. Begangene Fehlhandlungen können bewältigbarer werden, wenn das gegenwärtige Engagement das Selbstbild korrigieren hilft. Die freiwillige Arbeit bietet die Chance, Fehler von vergangenen Ereignissen wieder gutzumachen oder Versäumtes nachzuholen.

Gemeinnützige Arbeit als strafrechtliche Sanktion folgt besonders bei Jugendlichen dieser Auffassung. Allerdings handelt es sich bei solcher Arbeit um eine Anordnung um andere Sanktionen wie z. B. Geld- oder Freiheitsstrafen auszusparen. Es ist anzuzweifeln, ob diese Wahl zwischen zwei oder mehreren unangenehmen Optionen als Freiwilligkeit gelten kann, jedenfalls wäre sie bloß eine reduzierte.

Als gesellschaftliche Beweggründe können Unzufriedenheit mit organisierten Versorgungsleistungen, bürgerliches Schichtbewußtsein und Erwartung von gleicher Dienstleistung bei Bedarf, benannt werden.

Im Ehrenamt kann auch ein bürgerliches Schichtbewusstsein zum Ausdruck gebracht werden. Es wird ein Beziehungsgefüge festgelegt und eingehalten, das sich durch den Abstand zwischen Hilfsbedürftigkeit der niedrigen Schicht und Wohltätigkeit der oberen Schicht bildet. (vgl. Gisela Notz, 1989, Friedrich Ortmann, 1992)

Ehrenamtliche Tätigkeit wird auch getan, weil man selbst in Zukunft in die Lage kommen könnte, eine solche soziale Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Dies setzt Vertrauen in die Konstanz bestehender sozialer Regeln der Gemeinschaft voraus.

Im Bereich religiöser Beweggründe erwähnt Heimgartner christliche Nächstenliebe und gottgefälliges Werk.

Bischof Johann Weber appellierte am 31.12. 1995 unter dem Titel „Solidarität lebendig machen“ im österreichischen Fernsehen für ein soziales Engagement im katholischen Verständnis. „Solidarität mit Gleichgesinnten ist leicht, aber es braucht auch die Solidarität hin zu jenen, die uns fremd sind.“

Die evangelische Kirche ermuntert in folgender Weise zur Mitarbeit in der ehrenamtlichen Tätigkeit:

„Die Kirche verändert sich nicht durchs Abwarten, sondern durch engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es lohnt sich nach wie vor, für die in Jesus gestaltgewordene Botschaft vom menschenfreundlichen Gott einzutreten, der nicht will, dass die Welt so bleibt, wie sie ist.“ (Foitzik 1998, S. 235 cit. Heimgartner 2004, S. 40)

4.2 Typologien des ehrenamtlichen Engagements

Gisela Jakob (1993) unternimmt den Versuch, ehrenamtliches Engagement nach seiner biographischen Bedeutung zu typologisieren und fünf Grundkategorien zuzuordnen. Sie unterscheidet:

- Biographische Kontinuität mit sozialer Ehrenamtlichkeit als Dienst und Pflichterfüllung (am Beispiel kirchlichen Engagements)
- Ehrenämter in Verbindung mit Karriereverlauf (am Beispiel parteipolitischen Engagements)
- Soziale Ehrenamtlichkeit als Instrument der Suche nach biographischer Orientierung
- Realisierung eigener biographischer Themen mit ehrenamtlichen Tätigkeiten
- Soziale Ehrenamtlichkeit als biographisch randständiges Ereignis

Während die ersten beiden Typen in erster Linie Hilfeleistung für andere bieten, die nach Aufforderung des Pfarrers bzw. Verbandsvertreters geleistet wird, und aus Loyalität mit der Trägerorganisation durchgehalten wird, steht bei den anderen drei Kategorien nicht mehr der Dienst an der Gemeinschaft im Vordergrund, sondern personenbezogene Motive.

„In der Herausbildung dieser selbstbezogenen Sinndimensionen, der Indienstnahme sozialen Engagements für die „Arbeit“ an der eigenen Biographie, kommt ein grundlegender Wandel des Ehrenamtes zum Ausdruck. Mit der Inanspruchnahme ehrenamtlicher Aktivitäten für das Selbst des bzw. der Ehrenamtlichen verliert das Engagement seine Bedeutung als soziales, karitatives oder politisches Handeln, das ausschließlich auf die Hilfeleistung für andere zielt.“

Es hat den Anschein einer Auflösung des Ehrenamtes in seiner Substanz eines helfenden Handelns, stattdessen erlangt ehrenamtliches Engagement als Freiraum für die Selbstentfaltung der Helfer und Helferinnen Bedeutung.“ (Jakob 1993, S. 282f)

Daraus ergibt sich, dass eine Biographisierung des Ehrenamtes Konsequenzen für das gesamte Arbeitsfeld darstellt. Ehrenamtliche eines selbstbezogenen Engagements sind nicht in derart umfassender Weise einsetzbar wie solche, die ihr Engagement als Pflichterfüllung für eine Einrichtung begreifen.

Eine Haltung, wonach Ehrenamtliche mit Appellen an die Loyalität zu einer Einrichtung und unter Bezugnahme auf höhere Sinnkategorien motiviert werden sollen, erweist sich angesichts der selbstbezogenen Varianten ehrenamtlichen Engagements als überholt.

Die Rahmenbedingungen für ein soziales Engagement müssen in der Weise gestaltet werden, dass sie den Ehrenamtlichen die Realisierung eigener biographischer Themen ermöglichen. Dabei stellt sich als arbeitsorganisatorische Anforderung an die Einrichtungen, die Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass eine Balance der Realisierung selbstbezogener Aspekte für die Ehrenamtlichen und der Unterstützung Hilfebedürftiger möglich wird.

Für die Ehrenamtlichen mit dem Typus eines selbstbezogenen Engagements sind Möglichkeiten der Selbstthematisierung und Reflexion in Form von Weiterbildung und Supervision von bedeutsamer Wichtigkeit.

Die hohen Anforderungen, die sich etwa für MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge stellen, erfordern eine Begleitung und Hilfestellung bei der Bearbeitung der Erfahrungen, die sich im Verlauf der Interaktionen mit den Anrufern ergeben. Sie müssen mit Ihnen unbekanntem Personen in akuten Krisen- oder Konfliktsituationen über das Medium Telefon kommunizieren. Dies stellt eine enorme Belastung und Herausforderung dar.

Eine kontinuierliche Begleitung in Supervisionsgruppen ermöglicht eine Entlastung und Bearbeitung dieser Erfahrungen. (vgl. Jakob 1993, S. 285f)

4.3 Wirkungen von ehrenamtlicher Arbeit

Heimgartner (2004) unterscheidet zwischen der Wirkung bei den KlientInnen und der Wirkung der ehrenamtlichen Arbeit bei den Ehrenamtlichen.

Bei der Wirkung bei den KlientInnen legen Helmut Lukas und Jörg Troike (1990) eine Selbstbewertung der Arbeit mit straffälligen Jugendlichen von Ehrenamtlichen vor. Erfolge erzielten die Ehrenamtlichen ihrer Einschätzung nach im Aufbau eines Vertrauensverhältnisses (34%), bei Ausbildung oder Arbeit (34%), in der Entwicklung der psychischen Stabilität (21%), in der Schuldenregulierung (15%), in der Freizeitgestaltung (11%), in der Tatbewältigung (7%) sowie in der Unterstützung des Wohnens (7%).

Die Wirkung bei den Ehrenamtlichen stellt Franz Pöhr (1994, S. 157) in Form von Interviewausschnitten von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen im Bildungswesen dar, die von Lernerfahrungen („habe selber für mich auch viel gelernt“), Wohlbefinden („wohlgeföhlt in dieser Arbeit“), Sinnerfahrung („eine ausgefüllte Zeit meines Lebens“) geprägt sind.

4.4 Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen

Einen wichtigen Beitrag, um das Verhältnis zwischen ehrenamtlicher und hauptamtlicher sozialer Arbeit auszuleuchten, leistet Dechamps (1989, S. 24f.) und beschreibt dies folgendermaßen:

„Freitätiges soziales Engagement wird also definiert als individueller Beitrag, berufliche Hilfe als Teil kollektiver, formal organisierter Anstrengung. Dies differenziert professionelle Hilfe als qualifiziertes, spezialisiertes, auf Fachwissen begründetes Handeln gegenüber Laienhilfe als spontanes, mitmenschliches, durch den gesunden Menschenverstand geleitetes Tun.

Berufliche Hilfe wird von einem organisatorischen Rahmen bestimmt und eingegrenzt, sie ist vom Klienten zumeist aufgrund sozialrechtlicher Regelungen einforderbar. Freitätige Hilfe dagegen ist an einen organisatorischen Rahmen nur angebunden, ihr Angebot kann jederzeit widerrufen werden.“

Andrea Dechamps erwähnt zwischen diesen beiden Sektoren der bezahlten und unbezahlten Arbeit in den sozialen Diensten im Sinne der Koexistenz nach Friedhardt Hegner (1986, S. 10f.) drei fundamentale Relationen: Kumulation, Substitution und Komplementarität.

Unter Kumulation beschreibt Dechamps die Leistung der bezahlten Arbeit parallel zur unbezahlten Hilfe als gleichartige Form der Hilfe. Substitution wird als Ersetzung einer Form der Hilfe durch eine andere (und vice versa) verstanden.

Komplementarität meint das „Sich-Ergänzen“, die Ineinanderverzahnung verschiedenartiger Engagements zur gemeinsamen Lösung oder Linderung sozialer Probleme bzw. von unterschiedlichen Aspekten desselben Problems.

Dechamps plädiert dafür, das Modell der komplementären Ergänzung zu favorisieren, da hier der größte Schutz vor „Quasi-Professionalismus“, gegenseitigem Konkurrenzdenken und undifferenziertem „Mehr desselben“ mitunter auch mit der Gefahr der Überbetreuung gegeben ist. Professionelle Hilfe und ehrenamtliches Engagement haben ähnliche Wurzeln. Dieses Faktum wäre geeignet, die Basis für ein sinnvolles Miteinander zu bilden.

Am Beispiel der TelefonSeelsorge Österreich ist das Prinzip der Komplementarität deutlich erkennbar. Hauptamtliche und ehrenamtliche MitarbeiterInnen haben eine gemeinsame Philosophie, aber verschiedene Interessen. Hauptamtliche haben mit ihrem Angestelltenverhältnis und Aufgabenbereich andere Interessen als die Menschen, die sich aus der Vielfalt der bürgerschaftlichen Engagements für das Ehrenamt in der TelefonSeelsorge entscheiden.

Auseinandersetzung und Verständigung über diese Unterschiede aufgrund der verschiedenen Interessen fördern die Gesamtgestaltung der Organisation. Die Ehrenamtlichen tragen durch ihren Dienst am Telefon einen hohen Anteil der Arbeit.

Sie wissen, wie optimale Arbeitsbedingungen aussehen und was an Aus- und Weiterbildung notwendig und förderlich ist. Sie erfahren gesellschaftliche Anliegen und Tendenzen und bringen dieses Wissen als Beitrag zur Qualitätserweiterung in die Arbeit der TelefonSeelsorge ein. (vgl. Traugott Weber, 2006, S. 81)

Eine klare Aufgaben- und Rollenteilung ist meiner Meinung nach sehr wichtig und notwendig. Auch beeinflusst die Zahl der Ehrenamtlichen im Verhältnis zu der Zahl Hauptamtlicher gravierend die Rollen.

Wenn wenige Hauptamtliche vielen Ehrenamtlichen gegenüberstehen, wie z. B. in der TelefonSeelsorge, gestaltet sich deren Rolle wahrscheinlich eher als „distanzierte Beobachter“, „Berater“, oder „Unterstützer“.

4.5 Konfliktfelder Ehrenamtliche – Hauptamtliche MitarbeiterInnen

Arno Heimgartner (2004, S. 138ff.) thematisiert streitbeladene Situationen mit Antipathien wie Geringschätzung oder Konkurrenzangst in den folgenden Konfliktfeldern:

1. Professionalitätskonflikt: Zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen können fachliche Kontroversen erwachsen. Die eigene Angst oder die Kritik der Hauptamtlichen Ehrenamtliche seien nicht kompetent, kann die Ehrenamtlichen begleiten. Hauptamtliche können durch den eigenen Anspruch, ständig kompetenter zu sein, oder durch die Unkenntnis der Ehrenamtlichen in ihrer Arbeit irritiert sein.
2. Bezahlungskonflikt: Leisten ehrenamtliche und hauptamtliche MitarbeiterInnen vergleichbare Arbeit, kann die unterschiedliche Abgeltung Gegenstand von Kontroversen sein. Die ehrenamtliche Haltung kann ambivalent sein. Teils

sind Ehrenamtliche einem Verdienst nicht abgeneigt und neiden den Hauptamtlichen ihr Einkommen, teils fürchten sie, bei Entgeltung die Autonomie zu verlieren.

3. **Autoritätskonflikt:** Durch den Informationsvorsprung und durch fachliche Detailkenntnisse können Hauptamtliche Entscheidungsgewalten beanspruchen.
4. **Autonomiekonflikt:** Ehrenamtliche fordern für ihre unbezahlte Tätigkeit Freiheiten, die Hauptamtliche nicht zulassen möchten.
5. **Unterstützungskonflikt:** Hauptamtliche haben oft zu wenig Zeit, sich um die Beratung der Ehrenamtlichen zu kümmern. Hauptamtliche fühlen sich manchmal in der Betreuung der Ehrenamtlichen überfordert.
6. **Identitätskonflikt:** Für hauptamtliche MitarbeiterInnen könnte es schwer sein, sich einzugestehen, dass eventuell jemand mit weniger Ausbildung Bereiche einer Arbeit besser oder mit geringeren Kosten anbieten kann. Konkurrenz und gegenseitige Abwertung kann aus dieser Unsicherheit resultieren.

Als Reaktion auf diese möglichen Konfliktfelder ist es meiner Ansicht nach wichtig, Strukturen zur Kooperation vorzusehen, um die wechselseitige Kommunikation zu formen. Strukturen, die ein Gefühl der Zusammengehörigkeit fördern, sind gefragt.

5 Supervision in der ehrenamtlichen Tätigkeit

Im letzten Teil dieser Seminararbeit möchte ich mich in einem Überblick mit Stellenwert und Besonderheiten der Supervision im ehrenamtlichen Bereich sowie mit Spezifika der TelefonSeelsorge beschäftigen.

5.1 Überblick

Supervision wird auch zunehmend im Bereich der ehrenamtlichen Tätigkeit in Anspruch genommen. Supervision als etablierte Form der Reflexion und Qualifikation beruflichen Handelns wird als sinnvolle Unterstützung für ehrenamtliche HelferInnen in anspruchsvollen und zum Teil schwierigen sozialen Tätigkeitsfeldern wie z. B. Telefonseelsorge angeboten. Dieses Angebot ergibt sich auch aus der Fürsorgepflicht, die eine Trägerorganisation hat, die Ehrenamtliche anwirbt und beschäftigt.

In der Supervisionspraxis stellt sich dabei die Frage, inwieweit gängige Supervisionskonzepte für die Arbeit mit professionellen Kräften unmittelbar für die Arbeit mit Ehrenamtlichen übernommen werden können. Nicht die Tätigkeitsfelder, wohl aber die Tätigkeitsgrundlagen von Ehrenamtlichen können an manchen Punkten sehr unterschiedlich zur Arbeit der Professionellen sein.

Günther Rothenberg (2005, S. 133ff.) beschäftigt sich in seinem Beitrag mit folgenden Fragen: Worin unterscheidet sich Supervision mit Ehrenamtlichen, gibt es Besonderheiten, und was muss modifiziert werden, damit Supervision Ehrenamtliche überhaupt erreicht? Welche Rollen und Funktionen des/der Supervisors/in müssen beachtet werden?

Soziales ehrenamtliches Engagement und Supervision haben historisch gemeinsame Wurzeln: Der Entwicklungsprozess der Supervision als eigenständiges Format und die im 19. Jahrhundert einsetzende systematische Organisation von ehrenamtlicher sozialer Arbeit sind aufs Engste miteinander verknüpft. (ebd. 2005, S. 133)

Supervision wird als „historisches Geschwisterkind“ der Ehrenamtlichkeit gesehen. (Belardi, 1996, 318, cit. Rothenberg 2005, 133)

Supervision mit Ehrenamtlichen ist ein Ort des Zusammentreffens von ehrenamtlicher und professioneller Kultur. Für die SupervisorInnenseite ist es bedeutsam wie weit er/sie sich auf die Spezifika der Ehrenamtlichen und ihres Arbeitsfeldes im Rahmen der Supervision einstellen kann. Die verschiedenen Ehrenamtlichkeitsbereiche haben inhaltliche Unterschiede, andere Gruppenkulturen, Organisationsformen und Motivationshintergründe.

Für die Supervision sind vor allem jene sozialen Bereiche relevant, wo Ehrenamtliche in der direkten Klientenarbeit komplexen und oft belastenden Begegnungen ausgesetzt sind (wie z. B. Telefonseelsorge, Hospizarbeit, Bewährungshilfe, Aids-Hilfe).

5.2 Stellenwert und Besonderheiten der Supervision von Ehrenamtlichen

In manchen Arbeitsfeldern gehört Supervision schon lange zum Bestandteil der Arbeit. Supervision dient nicht mehr nur – wie bisher schon - der fachlichen Begleitung und Unterstützung der Ehrenamtlichkeit, sondern mit dem Angebot der Supervision wird auch um Ehrenamtliche geworben. Supervision ist somit ein wichtiger Beitrag der Gratifikationskultur für Ehrenamtlichkeit geworden.

Der Nutzen und die Sinnhaftigkeit von Supervision für den Bereich der Ehrenamtlichkeit wird immer mehr erkannt und der Bedarf steigt. Supervisionsangebote werden auf der Trägerseite als wesentlich erkannt, um Ehrenamtliche langfristig zu binden.

Für die Supervisionspraxis ist es wichtig, sich die Beweggründe der Ehrenamtlichen, wie schon ausführlich in Kapitel 4.1 beschrieben, bewusst zu machen. Diese fließen als Interessen und Wünsche auch in die Supervision hinein.

Die Grundmotivationen der Ehrenamtlichen können auch immer wieder als Hintergrundthema in Fallbearbeitungen oder in Form von spezifischen Verstrickungen auftauchen. Ehrenamtliche sind sich im direkten Umgang mit den Klienten ihrer Grenzen, Ängste, Schwierigkeiten aber auch ihrer Kompetenzen bewusst, sie sind mit sich selbst in Übereinstimmung. Im direkten Kontakt mit Hauptamtlichen aus dem gleichen Arbeitsbereich kommt dieses Selbstbild in Gefahr. Ehrenamtliche vergleichen sich anhand von professionellen Kriterien mit Hauptamtlichen und fühlen sich deshalb nicht auf gleicher Ebene.

Die Grundbeziehung zu den Hauptamtlichen ist somit ambivalent und schwankt zwischen Idealisierung und Abwertung. Dies kann auch den/die Supervisor/in betreffen. (vgl. Rothenberg, 2005, 136 ff)

Beim Beginn eines Supervisionsprozesses treffen ehrenamtliche und professionelle Kultur zusammen. Der/Die Supervisor/in wird als „Professioneller“ wahrgenommen. Er/Sie werden für die Leistung bezahlt, Klärung des Arbeitsauftrages, Settingbedingungen und Definition von Zielen können im Gegensatz zum ehrenamtlichen Milieu stehen.

Rothenberg (2005) betont, dass statt einer fachlich ausgerichteten Kommunikation hier eine gemeinschaftsorientierte Offenheit herrschen kann und es können klare Rollen- und Arbeitsteilungen fehlen. In der Vorstellung „Alle sind gleich“ werden Rollendifferenzierungen abgelehnt. Die Haltungen der TeilnehmerInnen können von Ambivalenz geprägt sein, die Sicht auf den/die Supervisor/in pendelt zwischen Idealisierung und Abwertung.

Die Supervision ist einerseits verbunden mit positiven Erwartungen wie z.B. Versorgt-Werden mit Wertschätzung, Austauschzeit, Entlastung, Pflege der Gruppenkultur, Klärung der eigenen Rolle in einem komplexen Arbeitsfeld und Erlaubnis für eigene Belastungsgrenzen.

Andererseits befürchten Ehrenamtliche ein Anlegen von professionellen Standards an ihr Handeln (Angst vor Kritik) und Skepsis, ob durch Supervision die Freiheit und Selbstbestimmtheit des Ehrenamtes eingeschränkt wird. (ebd. 2005, S. 141)

Ehrenamtliche Gruppen bilden oft ein hermetisches System und es ist deshalb wichtig, dass durch den/die Supervisor/in ein Blick von einer Metaebene, einer Sicht von oben, stattfindet. Weiters kommt die Supervision meistens im Rahmen eines Dreiecksvertrages (Träger bzw. Hauptamtlicher als Auftraggeber, Teilnehmergruppe als Nutzer) zustande, und die Auftraggeberseite erwartet von Supervision nicht nur fachliche Unterstützung, sondern manchmal auch Strukturentwicklung, Klärung latenter Konflikte in der Gruppe, Integration und Anbindung von am Rand befindlichen Gruppenmitgliedern sowie eine Stärkung der Verbindlichkeit.

Nicht selten wird auch die Erledigung von fehlenden Leitungsaufgaben erwartet. Während die Gruppe die/den externe/n Supervisor/in am liebsten zu einem kollegialen Quasi-Mitglied machen möchte, verfolgt die zahlende Organisation manchmal ganz andere Ziele.

Gelungene Supervision mit Ehrenamtlichen ist oft eine Gratwanderung und eine spezifische Mischung aus „versorgenden“ und „fordernden“ Aspekten. Supervision mit Ehrenamtlichen findet in einem Feld mit spezifischen Ausgangsbedingungen, Ambivalenzen und Grundspannungen statt. Diese Faktoren sind zu beachten, damit der/die Supervisor/in adäquate Zugänge zur Supervision anbieten kann. (ebd. 2005, S. 140 ff)

In diesem Zusammenhang beschäftigt sich Marianne Gumpinger (1998, S. 114ff) mit der Frage: Ist Supervision mit Ehrenamtlichen „richtige“ Supervision?

Sie betont, dass Supervision mit Ehrenamtlichen abhängig von der Definition von Supervision ist. „Supervision ist professionelle Veränderungsbegleitung“ (Scheffler, 1989, cit. Gumpinger, 1998, S. 115). In diesem Sinne stimmt Gumpinger vorbehaltlos dieser Frage zu, denn hier bezieht sich „professionell“ auf die SupervisorIn. Sie/Er übt diese Tätigkeit zweifelsohne berufs- und gewerbsmäßig aus.

„Da Supervision auf die Auseinandersetzung mit professionellen Handlungsvollzügen gerichtet ist, ergeben sich ihre Inhalte aus der Besonderheit professioneller Praxis.“ (Schreyögg, 1991, S. 23, cit. Gumpinger, 1998, S. 115ff).

Gumpinger vergleicht diese Supervisionsdefinitionen und merkt an, dass Ehrenamtlichenarbeit per Definition nicht gewerbsmäßig ist. Die somit nicht professionellen Handlungsvollzüge ehrenamtlicher Tätigkeit sind aber sehr wohl Arbeit, wenn auch unbezahlte, geschenkte, die Bindung des Supervisionsbegriffes an eine professionelle Tätigkeit der Supervisanden erscheint daher willkürlich.

Entscheidend für die Abgrenzung ist weniger der Charakter der zu supervidierenden Tätigkeit, als die Art und Weise der Reflexion, die eingesetzten Methoden, die Intentionen und Instrumente der SupervisorInnen und letztendlich auch die Selbst- und Fremdeinschätzung. Es kann sinnvoll erscheinen, diese Faktoren als zentrale Bestimmungsmerkmale zu wählen. Im Hinblick auf die Identität der SupervisorInnen werden sie aufgrund der Ausbildung, der Erfahrung und der Berufsrolle geprägt. (ebd. 1998, S. 116)

5.3 Spezifika von Supervision in der TelefonSeelsorge

Ein besonderes Feld der Supervision im ehrenamtlichen Bereich ist die TelefonSeelsorge. Die Ehrenamtlichen treten anonym in telefonischen Kontakt mit den Anrufern ohne sich zu sehen. Auch kurze statistische Aufzeichnungen machen es den MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge oft nicht möglich, Anrufer für sich wieder zu erkennen oder längere Beratungsstrecken zu erleben.

In diesem Bereich ergeben sich zwei Besonderheiten für die Supervision. Als Erstes sind die Anrufenden eine unspezifische Klientel, die sich nicht wie bei anderen Beratungsdiensten auf eine bestimmte Personengruppe oder eine bestimmte Problemstellung einkreisen lässt. Die zweite Besonderheit ist, dass sich in der Supervision Erlerntes nur selten auch wieder mit demselben Anrufer erproben lässt.

Die MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge erleben in den Telefonaten viele verschiedene Lebensthemen wie z. B. Einsamkeit, Tod, Trauer, psychische Erkrankungen, Beziehungsprobleme, Suizid und Sucht. Supervision bezieht sich folglich auf viele Themen, die immer wieder entweder in einer „Krisenintervention“ oder erweiterter Krisenintervention oder als Dauerthemen am Telefon vorkommen. (vgl. Cornelia Jakob-Krieger, Frank Ertel, Hilarion Petzold, 2009)

Christa Weiss (1995, S. 68ff) beschreibt in ihrem Beitrag über Supervision von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in der TelefonSeelsorge folgendes: Supervision macht die Telefongespräche mit den Anrufenden zum Mittelpunkt der Überlegungen. Ausgangspunkt der Reflexion sind die persönlichen Grenzen und Möglichkeiten, die einem Mitarbeiter zur Verfügung stehen bei einem konkreten Gespräch mit einem ganz realen Anrufer. Ängste, Belastungen, Freuden, Erfolge und Misserfolge, die von den Mitarbeitern erlebt werden, sind von Interesse.

Gleiches Gewicht hat aber bei der Arbeit auch das Erleben des Anrufers. Es wird gehört, wie er sich ausdrückt, was er zur Sprache bringen möchte, wo er sich ängstigt, wo er sich schämt, wo er verwirrt oder verärgert oder auch glücklich ist. Interessant ist die Interaktion zwischen Mitarbeiter und Anrufer. Können sie einander verstehen, können sie in Austausch geraten?

Wenn Sprechen helfen kann – das ist ein fester Glaubenssatz der TelefonSeelsorge dann passiert bei dem telefonischen Gespräch etwas, das beide berührt und hilfreich ist. Supervision legt ihren Focus auf das zwischen den beiden Partnern Entstehende und wie es zur Sprache kommt. Diese Betrachtung soll dem Ziel dienen, dass die Beratenden sich als Instrument des Gesprächs möglichst genau kennen lernen und ihre Fähigkeiten einzusetzen verstehen. Supervision dient der Erweiterung der eigenen Möglichkeiten. Weiters soll sie helfen, dass die Mitarbeiter ihre Hoffnungen und Motivationen nicht verlieren und ihr lebendiges Interesse an dieser Tätigkeit bewahren.

Das Arbeitsmaterial für die Supervision ist das Präsentieren des Gesprächs in der Supervisionsgruppe aus der Erinnerung. Es kann kein längerer Prozess seitens des Anrufers und auch keine tiefgehende Bearbeitung des Problems erfolgen. Was im Augenblick des Gesprächs möglich und nötig ist, steht im Vordergrund und ist Gegenstand der Reflexion in der Supervision. In diesem speziellen Arbeitsfeld bewegt sich die Supervision im Hier und Jetzt. Mittelpunkt und Maßstab ist das real geführte telefonische Gespräch und sein Verlauf. Die Grenzen und Möglichkeiten, die ein einmaliges Gespräch bieten kann, sind wichtig wahrgenommen zu werden.

Als organisatorische Formen der Supervision gibt es in der TelefonSeelsorge die Einzelsupervision und die Gruppensupervision. Die Gruppensupervision ist diejenige Form, die regelmäßig in einem Abstand von zwei bis vier Wochen (je nach Konzept der Stelle) praktiziert wird. Die Teilnahme an der Gruppensupervision ist in der Regel für die Ehrenamtlichen verpflichtend. Die Supervision wird entweder von internen oder externen SupervisorInnen durchgeführt. Meistens wird in den Telefon-Seelsorgestellen ein gemischtes Konzept von interner und externer Supervision angeboten. In der Regel erfolgt die Gruppensupervision in geschlossenen Gruppen.

Sobald eine Gruppe gebildet ist, bleibt sie mehrere Jahre zusammen. SupervisorInnenwechsel und Gruppenwechsel sind in den jeweiligen Stellen unterschiedlich geregelt. Durch dieses Supervisionssetting entsteht ein wachsendes Klima von Vertrautheit. Es ist die spezielle Herausforderung für die Supervision der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge, die Balance zwischen der Vertrautheit und einem angenehmen Lernklima auf der einen Seite und den institutionellen Ansprüchen auf der anderen Seite herzustellen.

Die Ehrenamtlichen können neben der Gruppensupervision auch Einzelsupervision bekommen. Diese dient meistens dazu, akute Belastungen aufzufangen und den Ehrenamtlichen eine zeitnahe Unterstützung anzubieten. (vgl. Cornelia Jakob-Krieger, Frank Ertel, Hilarion Petzold, 2009, S. 55-56)

„Supervision, die ihre Anpassungsfähigkeit im Laufe der letzten hundert Jahre bewiesen hat, kann dem sozialen Ehrenamt sicher noch mehr als bisher Lösungen anbieten, die mithelfen, die Umorientierung zu bewältigen. Ob sich Abnehmer für dieses Angebot finden oder ob vorher das Bewusstsein zu schaffen ist, dass das soziale Ehrenamt erst durch geeignete Rahmenbedingungen zur vollen Wirksamkeit gelangen kann, wird wohl auch vom Engagement und den Möglichkeiten der Berufsgruppe der SupervisorInnen in der Öffentlichkeitsarbeit und politische Einflussnahme abhängen.“ (Gumpinger, 1998, S. 117)

Literaturverzeichnis

- Arlt, Ilse (1958): Wege zu einer Fürsorgewissenschaft. Wien: Verlag Notring
- Backes, Gertrud (1987): Frauen und soziales Ehrenamt. Zur Vergesellschaftung weiblicher Selbsthilfe. Augsburg: Maro Verlag
- Badelt, Christoph (1985): Politische Ökonomie der Freiwilligenarbeit, Theoretische Grundlegung und Anwendungen in der Sozialpolitik. Frankfurt/Main: Campus Verlag
- Dechamps, Andrea (1989): Volunteers und ehrenamtliche Helfer. Ein deutsch-englischer Vergleich mit Fallbeispielen. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag
- Ertel Frank, Jakob-Krieger Cornelia, Hilarion Petzold ((2009): Supervision als Ressource von TelefonSeelsorge. In www.fpi-publicationen.de/supervision – Supervision: Theorie - Praxis –Forschung Ausgabe 6/2009, S. 55-56.
- Gumpinger, Marianne (1998): Das soziale Ehrenamt und sein Verhältnis zur Supervision. In: Rene Reichel und Karl Dvorak (Hg.): Sozialarbeit & Supervision. St. Pölten: Sozaktiv. S. 103-118.
- Hegner, Friedhart (1986): Selbsthilfe und ehrenamtliche Tätigkeit als Herausforderung für die Sozialarbeit (Thesenpapier). In: Evangelische Fachhochschule Berlin (Hg.): Selbsthilfe und ehrenamtliche Tätigkeit als Herausforderung für die Sozialarbeit. Berlin: Hochschultag 1986, S. 9-13.
- Heimgartner, Arno (2004): Ehrenamtliche bzw. freiwillige Arbeit in Einrichtungen Sozialer Arbeit. Frankfurt/Main: Peter Lang Europäischer Verlag der Wissenschaften

Jaklitsch, Christina: Ehrenamtliche Sozialbegleitung aus sozialpädagogischer Sicht
Diplomarbeit Uni Graz 2002

Jakob, Gisela (1993): Zwischen Dienst und Selbstbezug. Eine biographieanalytische
Untersuchung ehrenamtlichen Engagements.
Opladen: Leske+Buderich

Kreft Dieter, Mielenz Ingrid (1988): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, Basel:
Beltz Verlag

Lukas Helmut, Troike Jörg (1990): Zusammenarbeit zwischen professionellen und
Ehrenamtlichen Helfern – Erfahrungen aus dem Modellprojekt
„Drinne und Draußen“. Soziale Arbeit 10-11/1990, S. 390-401.

Lüssi, Peter (1992): Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozial-
Beratung. Bern: Haupt

Notz, Gisela (1989): Frauen im sozialen Ehrenamt. Freiburg: Lambertus Verlag

Orthmann, Friedrich (1992): Über die Erwartbarkeit von Hilfe. Zur Ökonomie des
Helfens im Sozialstaat. In: Siegfried Müller, Thomas
Rauschenbach (Hg.): Das Soziale Ehrenamt.
Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 37-50.

Pass Claudia, Pirklbauer Birgit, Zapotoczky Klaus (1996): „Gesellschaftliche Be-
deutung von Ehrenamtlichkeit“. Forschungsbericht
des
Institutes für Pflege- und Gesundheitsforschung der
Universität Linz

Pöhr, Franz (1994): Ehrenamtlichkeit in der Erwachsenenbildung am Beispiel
örtlicher LeiterInnen im Salzburger Bildungswerk. Dissertation
Uni Graz 1994

Rauschenbach Thomas, Müller Siegfried, Otto Ulrich (1992): Vom öffentlichen und privaten Nutzen des Ehrenamtes. In: Siegfried Müller, Thomas Rauschenbach (Hg.): Das Soziale Ehrenamt. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 223-242.

Rothenberg, Günter (2005): Ausgangssituationen in der psychodramatischen Supervision mit Ehrenamtlicher Organisationsberatung. Organisationsberatung-Supervision-Coaching. Heft 2/2005, S. 133-143.

Thomas, Klaus (1976): Wirksam helfen – aber wie? Lebenshilfe durch Laien. Freiburg: Herder Verlag

Walchshofer, Michaela: „Individueller gesellschaftlicher Stellenwert des Ehrenamtes im Sozialbereich“ Diplomarbeit Uni Wien 2002

Weber, Traugott (2006): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen: Vadenhoeck& Ruprecht

Weiss, Christa (1995): Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In: Jörg Wieners (Hg.): Handbuch der Telefonseelsorge. Göttingen, S. 67-77.

Zapotoczky, Klaus (1998): Ehrenamtlichkeit im Land Salzburg. Forschungsbericht des Landes Salzburg