

# SUPERVISION

## Theorie – Praxis – Forschung

Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift

(peer reviewed)

2001 gegründet und herausgegeben von:

Univ.-Prof. Dr. mult. **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/Hückeswagen

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

Dr. phil. **Robert Masten**, Department of Psychology, Faculty of Arts, University of Ljubljana, Slovenia

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

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

**Ireen Ruud**, MSc., Høgskolen i Buskerud, Norwegen

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](http://www.fpi-publikationen.de/supervision)

## SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung

### Ausgabe 06/2009

## Supervision als Ressource von TelefonSeelsorge

Eine Felderkundung zur Rolle und Bedeutung von Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge aus Integrativer Sicht

*Frank Ertel, Cornelia Jakob-Krieger\*, Hilarion G. Petzold\*\**

---

\* Aus dem Studiengang Supervision (Leitung Prof. Dr. mult. H.G. Petzold), Zentrum für IBT, Faculty of Human Movement Sciences, Free University Amsterdam. und aus der „Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit“, staatlich anerkannte Einrichtung der beruflichen Weiterbildung, Düsseldorf, Hückeswagen [mailto: forschung.eag@t-online.de](mailto:forschung.eag@t-online.de), oder: [EAG.FPI@t-online.de](mailto:EAG.FPI@t-online.de), Information: <http://www.IntegrativeTherapie.de>.

\*\* Diplomarbeit, Betreuer Prof. Dr. H.G. Petzold

## INHALTSVERZEICHNIS

### ZUM GELEIT, H. G. Petzold

1. Kulturtheoretische Überlegungen zur TelefonSeelsorge im Kontext „transversaler Moderne“
2. Zu einer „Philosophie der Hilfeleistung“ in der TelefonSeelsorge – Perspektiven zu einem „säkularen, humanitären Meliorismus“
3. Humanität und Hominität in „prekären Lebenslagen“
4. Der „Blick mit dem Ohr“: Telefonseelsorgerische Beratung, cross-modale Wahrnehmung und „komplexe Intuition“
5. Feldkompetenz und Fachkompetenz in der Supervision für die TelefonSeelsorge
6. „Komplexe empathisch-intuitive Kompetenz“ und „reflexive Sinnlichkeit“ als Grundlage der Beratung und Supervision in der TelefonSeelsorge
7. Entwicklungsberatung in der Lebensspanne – der „life span developmental approach“ im Integrativen Ansatz
8. „Biopsychosoziale Intervention“ als Grundparadigma moderner, integrativer und differentieller Hilfeleistung – auch in der TelefonSeelsorge
9. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der TelefonSeelsorge durch Supervision, Theorie- und Praxeologieentwicklung und Forschung

### GRUNDREGEL FÜR TELEFONSEELSORGEGESPRÄCHE

#### KAPITEL I: Entwicklung von Supervision und TelefonSeelsorge in Deutschland .....

1. Geschichte und Entwicklung der Supervision .....
2. Entwicklung der Supervision in Deutschland.....
3. Supervision als Profession .....
4. Der Integrative Supervisionsansatz .....
5. Besonderheiten von Supervision in der TelefonSeelsorge .....
6. TelefonSeelsorge – Feld im Wandel – Etappen historischer Entwicklung .....
- 6.1 1. Phase der TelefonSeelsorge:  
Zentrierung auf Selbstmordverhütung in der TelefonSeelsorge.....
- 6.2 2. Phase der TelefonSeelsorge:  
Öffnung in Richtung allgemeiner Probleme.....
- 6.3 3. Phase der TelefonSeelsorge:  
Erweiterung Richtung unspezifischer Lebensbegleitung .....
7. Entwicklung von TelefonSeelsorge und Supervision .....
8. TelefonSeelsorge, Supervision und Ehrenamt .....

#### KAPITEL II: Ressourcentheoretische Perspektiven für die TelefonSeelsorge .....

1. Der ressourcentheoretische Ansatz nach Grawe .....
2. Die Integrative Ressourcentheorie.....
- 2.1 Kontextbezogene Definitionen des Ressourcenbegriffes.....
- 2.2 Ressourcengebrauch .....
- 2.3 Ressourcenmanagement .....
- 2.4 Persönlichkeitstheoretische Perspektiven.....
3. Konvoi als Ressource .....
4. Supervision in der Telefonseelsorge als Ressource .....

KAPITEL III: Quantitative Befragung zur Supervision in der TelefonSeelsorge .....	
1.    Anlass der Befragung .....	
2.    Ausgangsfragestellungen .....	
3.    Ablauf und Vorgehensweise bei der quantitativen Befragung.....	
3.1    Der Fragebogen für die Ehrenamtlichen.....	
3.2    Der Fragebogen für die SupervisorInnen.....	
4.    Probleme bei der Befragungsdurchführung .....	
5.    Eingabe der Dateneinsätze und computergesteuerte Auswertung .....	
6.    Teilnehmende TelefonSeelsorgeStellen und Rücklauf .....	
7.    Auswertung der Befragungen.....	
7.1    Die Ehrenamtlichen als Gruppe der Befragten.....	
7.2    Die SupervisorInnen als Gruppe der Befragten .....	
7.3    Das Erleben von Supervision in der TS bei den Ehrenamtlichen und bei den SupervisorInnen .....	
7.4    Die Erwartungshaltung der Ehrenamtlichen im Vergleich zur Gewichtung der SupervisorInnen .....	
7.5    Auswertung unter speziellen Gesichtspunkten .....	
8.    Schlussfolgerungen und Ergebnisse für die qualitative Befragung .....	
 KAPITEL IV: Qualitative Befragung.....	
1.    Dokumentation der Rahmenbedingungen.....	
1.1    Kontaktaufnahme.....	
1.2    Setting .....	
1.3    Interviewatmosphäre.....	
2.    Auswertung der Texte der neun Interviews .....	
2.1    Vertikale Sichtung.....	
2.2    Horizontale Sichtung.....	
3.    Zusammenfassung der Ergebnisse der qualitativen Nachbefragung .....	
 KAPITEL V: Schlussfolgerungen.....	
 LITERATURVERZEICHNIS.....	
ANHANG .....	

Zum Geleit

# **TelefonSeelsorge, Beratung und Supervision**

## **Kulturtheoretische und praxeologische Perspektiven des „integrativen, biopsychosozialen Modells“ für die TelefonSeelsorge**

Hilarion G. Petzold, Düsseldorf

### **1. Kulturtheoretische Überlegungen zur TelefonSeelsorge im Kontext „transversaler Moderne“**

Wenn man über die Aufgaben, die Funktion und die Praxis von **TelefonSeelsorge/ Telephone Emergency** nachdenkt, muss man das in kontextualisierter Weise tun, d. h. dass Zeitgeist, kulturelles und politisches Klima, Lebenswelten, soziale Lagen reflektiert werden müssen, denn Notsituationen und Probleme schlagen sich an einem solchen „Ort der Hilfeleistung“ in besonderer Weise nieder und beeinflussen die Themen der Rat- und Hilfesuchenden genauso wie sie die Inhalte und Strategien der Hilfe und die Haltungen der BeraterInnen und HelferInnen beeinflussen. Deshalb seien den vorliegenden Ausführungen zu theoretischen und praxeologischen Dimensionen telefonseelsorgerlicher Arbeit einige kulturtheoretische Überlegungen aus der Perspektive „Integrativer Therapie und Kulturarbeit“ (Petzold 2003a, 2008b, 2009d) vorangestellt.

**TelefonSeelsorge/Telephon Emergency** ist ein wesentlicher Bereich humanitärer Hilfeleistungen in den spätmodernen, hochzivilisierten Technologiegesellschaften mit ihrem erheblichen Grad an Urbanisierung und Ballungsraumbildung und ihren spezifischen, von hoher sozialer Komplexität gekennzeichneten Lebenswelten, in denen sich gleichzeitig eine wachsende Anonymität und Ausdünnung von „affiliativen Nahraumbeziehungen“ in den sozialen Netzwerken bzw. „Konvois“ findet (Petzold, Müller 2007; Hass, Petzold 1999). Damit ist dann oft eine Reduktion der „kohäsiven Kräfte“ und der „supportiven Valenz“ dieser Netzwerke gegeben, d.h. ihrer Fähigkeit effektive Hilfen für die Netzwerkmitglieder bereit zu stellen (ibid.). Bei der **TS** handelt es sich um ein sehr spezifisches Beratungs- und Hilfeangebot, das oft genug genau in diesen Schwächezuständen sozialer Supportsysteme (Nestmann 1988; Röhrle

1994), wo die Hilfpotentiale sozialer Netzwerke aus Mangel an affilialer Kraft und fehlender Ressourcen versagen, ein effektives Angebot an *social support* durch kostenlose und „rund um die Uhr“ verfügbare, *telefonische* Lebens-, Krisen- und Konfliktberatung bereitstellt. Dabei haben die MitarbeiterInnen in der **TS** einerseits mit der Besonderheit fehlender Face-to-Face-Präsenz im Beratungsgeschehen umzugehen, zum anderen mit den eingegrenzten Möglichkeiten, eine interpersonale Kontinuität bieten zu können, die für gelingende Therapie- und Beratungsbeziehungen als „der“ zentrale Wirkfaktor angesehen wird (Grawe et al. 1994). Die Anonymität der Partner im telefonseelsorgerlichen Beratungsgespräch erfordert das Herstellen intensiver emotionaler Nahraumqualitäten im Gespräch wie Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Zuverlässigkeit (*trust, trustworthiness, credibility, reliability*, Petzold 2008j), damit ein Klima der **Interpersonalität** bzw.

**Intersubjektivität** im Kontakt mit einem Berater entstehen kann. Ein solches Klima muss die faktische Anonymität des TS-Settings kompensieren. Das ist nicht einfach, weil das Angebot der TelefonSeelsorge, des Telefonnotrufs sehr oft von Menschen in Anspruch genommen wird, die sich in schwierigen, oft „**prekären Lebenswelten**“ und in sehr großen, z. T. „**existentiellen Notlagen**“ befinden, durch die sie an den Rand der Suzidalität, ja in eine akute Selbstmordgefährdung geraten können. Das alles bringt für die in der TelefonSeelsorge Tätigen, oft ehrenamtliche HelferInnen; große Belastungen mit sich und stellt hohe Anforderungen an ihre empathisch-intuitiven Fähigkeiten (*Kompetenzen*) und Fertigkeiten (*Performanzen*) sowie an ihr beraterisches Know-how und an ihre persönliche Tragfähigkeit. Für diese komplexen Anforderungen sind **Weiterbildung** und **Supervision** als Maßnahmen der Qualifizierung, Qualitätssicherung, Kontrolle (Petzold, Orth, Sieper 1995; Laireiter, Vogel 1998) und der Entlastung für die MitarbeiterInnen sowie für die Gewährleistung einer zusätzlichen Sicherheit für die „anonymen“ Betroffenen von allergrößter Bedeutung.

Ich bin seit 1972 in verschiedenen TelefonSeelsorgeeinrichtungen bzw. Telefon-Notrufen als Berater tätig gewesen (Petzold, Osterhues 1972) und habe seit Beginn meiner Tätigkeit in diesem Bereich für die Mitarbeiterinnen zweier Telefon-Notrufe (in München und Düsseldorf) Supervisionen durchgeführt, etliche Jahre bevor Harsch (1979, 57) in seinem richtungsweisenden Buch Supervision als

Qualifizierungsnotwendigkeit betont hat. Seitdem bin ich diesem Feld durch Weiterbildungen, Teamentwicklung und Supervision verbunden. Das war auch der Anlass im Kontext der von mir geleiteten universitären Supervisions-Studiengänge dieses Thema weiter zu verfolgen und dazu Diplom- bzw. Masterthesen zu vergeben. Seit dieser Zeit Anfang der Siebzigerjahre, haben sich die Lebenswelten in vielfältiger Weise verändert und damit auch die Themen in der TelefonSeelsorge. Lebenswelten heute sind von einer z. T. extremen Veränderbarkeit, von Beschleunigungstendenzen, Multikulturalität und globalen Verflechtungen gekennzeichnet. Sie sind „riskant“ geworden (*Beck* 1986) und verlangen von dem Einzelnen und seinen sozialen Kernnetzwerken erhebliche Flexibilitäts- und zugleich auch Stabilisierungsleistungen (*Sennett* 1998) sowie eine hohe Stresstoleranz. Die radikale Ökonomisierung des Lebens mit dem dadurch erzeugten Konsumdruck, die Abhängigkeit von globalisierten Märkten mit dem damit verbundenen Unsicherheitspotential für die Arbeitsplätze und Lebensverhältnisse – Auswirkungen des so genannten „Turbokapitalismus“ – hat Lebensklimata von einer gewissen „Prekarität“ (*Bourdieu* 1998) geschaffen, in denen dann leicht „prekäre Lebenslagen“ (*Petzold* 2000h; *Brühlmann-Jecklin, Petzold* 2004) entstehen können, die immer wieder in „desaströse Lebenssituationen“ umschlagen.

Dies ist – sehr komprimiert umrissen – die Situation von Menschen in spätmodernen Lebenswelten mit ihrer z. T. überflutenden Komplexität. Diese ergreift natürlich nicht nur die von Problemen Betroffenen, sondern auch ihre Helfer (hier in der TelefonSeelsorge) auf ihrer persönlichen Ebene, und natürlich auch auf der professionellen Ebene: ihre Situationen der Hilfeleistung sind von wachsender Komplexität gekennzeichnet, und genau hier wird der Bedarf an Supervision deutlich (*Petzold* 2007a). Dabei meint „Spätmoderne“ die in der Folge der Modernisierungsprozesse nach der Aufklärung entstandenen hyperpluralen Gesellschaftsformen in einer nachmetaphysischen, globalisierten Weltgesellschaft, in der die alten Metaerzählungen (*Lyotard* 1979) religiöser und ideologisch-politischer Art in ihrer Geltung in Frage gestellt oder reduziert sind und ohne eindeutige Dominanz nebeneinander stehen. Damit entsteht eine erhebliche Orientierungslosigkeit, die **Übergänge** und **Neuorientierungen** auf der individuellen Ebene und auf der Ebene von Kollektiven verlangt. Ich spreche deshalb auch von

„**transversaler Moderne**“ (Petzold 2008b), die sich in jedem Lebens- und Arbeitsbereich zeigt und nicht nur eine Bewältigung und Handhabung der gegebenen Vielfalt verlangt, sondern in der aus der Komplexität Innovationen emergieren und die Fähigkeit zur Nutzung von „**Transversalität**“ als Potential und Chance gewonnen werden kann.

**Transversalität** ist ein Kernkonzept, das das Wesen des „Integrativen Ansatzes“ in spezifischer Weise kennzeichnet: ein offenes, nicht-lineares, prozessuales, pluriformes Denken, Fühlen, Wollen und Handeln, das in permanenten Übergängen und Überschreitungen (*transgressions*) die wahrnehmbare Wirklichkeit und die Welten des Denkens und der Imagination, die Areale menschlichen Wissens und Könnens durchquert, um Erkenntnis- und Wissensstände, Methodologien und Praxen zu konnektivieren, ein „Navigieren“ als „systematische Suchbewegungen“ in Wissenskomplexität und Praxisbereichen, in denen die Erkenntnishorizonte und Handlungsspielräume ausgedehnt werden können. Ziel ist die *Humanisierung* von Lebenszusammenhängen und die Sicherung der sozialen und ökologischen Lebensbedingungen auf Mikroebenen wie auch auf globaler Ebene (Petzold 1981I, 2002b)

**Transversalität** ist ein Begriff und Konzept, mit dem die Qualität permanenter „Überschreitung“ und grundsätzlicher „**Prozessualität**“ der Kulturation, des Kulturgeschehens, gekennzeichnet wird und mit dem zugleich über die spätmoderne „Unübersichtlichkeit“ (Habermas 1985) mit ihren Anomie-Risiken hinaus eine normative Orientierung angedeutet werden kann, die in Richtung eines „**säkularen, humanitären Meliorismus**“ weist (Petzold 2009d), wenn sie auf Humanisierung und die nachhaltige Sicherung von Frieden und Integrität von Lebensbedingungen und Lebensräumen zentriert, Ziele wie sie von Jonas (1984), Schultz (1980, 1994), mir selbst (Petzold 1978c; 1986a, 2008b) und Anderen herausgearbeitet wurden. Dieser **Meliorismus** stellt eine Art Einnordung dar, eine ethische *Richtungsgebung* auf dem Zeitpfeil der humanevolutionären Entwicklung, der „**Kulturarbeit**“, in der wir stehen (idem 2008b).

**Kulturarbeit** ist immer zugleich kritische Bewusstseinsarbeit (Wahrnehmen, Erfassen, Verstehen, Erklären) und kokreative, proaktive Gestaltungsarbeit (Kreieren, Handeln, Schaffen, Verändern), transversal, auf allen Ebenen und in allen Bereichen des Kulturationsprozesses, um das Projekt der Entwicklung einer *konvivialen*, d.h. menschengerechten und lebensfreundlichen Kultur engagiert voranzubringen. (vgl. Petzold 2008b)

## **2. Zu einer „Philosophie der Hilfeleistung“ in der TelefonSeelsorge – Perspektiven zu einem „säkularen, humanitären Meliorismus“**

In der Kulturarbeit entwickeln wir in permanenten **Polylogen** – in Gesprächen nach vielen Seiten – Zielsetzungen durch **Ko-respondenzprozesse**, Konsens-Dissens-Bestimmungen (gutem Konsens oder respektvollem Dissens), Prozesse des „Aushandelns von Positionen und Grenzen“ (*Petzold* 1978c, 2002c). Wird hinlänglich stabiler **Konsens** erreicht, kann das zu gemeinschaftlich getragenen **Konzepten** führen, die **Kooperationen** zur Zielrealisierung ermöglichen. Es handelt sich also um einen „**dynamischen Meliorismus**“, der keine dogmatischen Ziele verfolgt, sondern orientiert an einigen Metawerten wie Intersubjektivität, Menschenwürde, Konvivialität/Gastlichkeit (*Derrida* 2000; *Orth* 2002), die Menschenrechte (*Tiedemann* 2007; *Petzold* 1978c, 2003d) auf die „Erfordernisse der Lage“ flexibel reagieren kann, wie ich das in meiner **Ko-respondenztheorie** und meinem **Polylogkonzept** ausgeführt habe (*Petzold* 1978c/2003a, 2002c).

Einrichtungen der TelefonSeelsorge und ihre MitarbeiterInnen, die mit einem expliziten oder impliziten **melioristischen** Theorie-Praxis-Hintergrund arbeiten bzw. arbeiten wollen und SupervisorInnen, die solche Prozesse mit eben solcher Ausrichtung zu begleiten beabsichtigen, können ihr Tun nicht allein als sozialinterventive Krisenhilfe und beraterisches, psychotherapeutisches oder supervisorisches „Problemmanagement“ sehen, denn im Hintergrund dieser Einrichtungen der Hilfeleistung und ihrer MitarbeiterInnen finden sich immer bedeutsame prosoziale, altruistische Motivationen (*Bierhoff* 2000) verbunden mit einem **Willen**, Menschen in Not zu helfen, ihnen in existentiellen Problemsituationen beizustehen: aus mitmenschlichem Engagement, Mitleid (*Schultz* 1980, 1992), einem Willen zu altruistischer Hilfeleistung, wie er in der „positiven Psychologie“ beschrieben wird (*Seligman, Csikszentmihalyi* 2000; *Rohmann et al.* 2008), aus demokratischer Gemeinwohlorientierung, aus christlicher Nächstenliebe, aus einem atheistischem Humanismus oder aus der Haltung eines säkularen, pragmatischen Meliorismus, wie er von *Lester Frank Ward, William James, George Herbert Mead, John Dewey* u. a. entwickelt und praktiziert wurde. Diese Motivationen stehen hinter dem Einsatz, vieler, vielleicht der meisten in der **TelefonSeelsorge** arbeitenden ehrenamtlichen HelferInnen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen. Insofern ist der Term „Seelsorge“ in diesem Kompositum durchaus stimmig, auch wenn er *säkular* definiert werden kann

und – in einer weitgehend säkularen Welt (*Habermas 2005*) mit Hilfesuchenden unterschiedlicher religiöser und weltanschaulicher Orientierung – *auch* säkular definiert werden muss. Die Charta internationalen Vereinigung der Telefonnotdienste **IFOTES** legt denn auch fest, dass mit der Hilfeleistung kein „Gewinnstreben und keine Missionierung“ verbunden sein darf. In anderen internationalen Verbänden wie den „Befrienders International – Samaritans Worldwide“ sind die religiös-missionarischen Motive stärker bestimmend. Gerade weil es durchaus verschiedene Begründungsmöglichkeiten gibt und geben soll, und viele TS-Einrichtungen in Trägerschaft der Kirchen stehen, die die Telefonseelsorge auf jeden Fall als eine Aufgabe des kirchlichen Seelsorgeauftrags sehen – was nicht unproblematisiert ist (*Habenicht 1994; Jörns 1994*) – ist eine vielfältige motivationale Landschaft gegeben, und allein schon wegen dieser Pluralität der Begründungsdiskurse sind korrespondierende Polyloge zu Übereinstimmungen und Unterschiedlichkeiten wünschenswert. Diese religiösen und nicht-religiösen Hintergrundweltanschauungen haben zudem einen gemeinsamen Nenner: **die Hilfe für Menschen in Not aus Mitmenschlichkeit/Menschenliebe**. Damit ist ein Brückenkonzept zwischen **religiöser** und **säkularer Seelsorge gewonnen** (*Petzold 2005b; Petzold, Orth, Sieper 2009*). Für TS-MitarbeiterInnen und TS-Supervisoren ist es wesentlich, zu beachten, dass hinter der TelefonSeelsorge als Institution und als ehrenamtliche und z. T. auch professionelle Hilfeleistung anthropologische und ethische Vorstellungen, Ideen, Konzepte stehen, die zu thematisieren sich lohnt, um für den Kontakt und den Umgang mit den KlientInnen die eigenen Positionen geklärt zu haben. Bei christlicher Trägerschaft und Christen als MitarbeiterInnen findet sich die Idee der „christlichen Nächstenliebe“, der Caritas und Diakonie (*Brantl 1981; Ebersohn 1993; Guttenberger 2007*). Diese Motivation ist für viele der Anrufenden ein positiver Hintergrund, für andere hingegen kann er Vorbehalte auslösen, so dass eine neutrale Positionierung für die TS-MitarbeiterInnen eine Basisoption sein muss, von der her sie ihre Beratungsarbeit aufbauen. Solche professionelle „Wertneutralität“ (was natürlich auch ein Wert ist) muss das persönliche Wertefundament nicht beeinträchtigen, weil mit dem übergeordneten Kernwert **„Mitmenschlichkeit/Menschenliebe“** eine hinlängliche Fundierung (und eine gemeinsame Basis mit Helfern, die andere weltanschauliche bzw. religiöse Wertefundamente haben) gewährleistet ist.

„**Humanität**“ kann durchaus als eine säkulare Qualität „geistigen Lebens“ gesehen werden, ohne dass für ihre Begründung oder die Legitimierung ihrer Praxis ein Ausgriff auf die Metaerzählungen (Lyotard 1979) traditionell religiöser Systeme (etwa der Großreligionen) zwingend notwendig ist oder auf modische neoreligiöse, mystizistische, neofundamentalistische, transpersonale etc. „Wege der *Spiritualität*“ (vom New Age über Psychotantra, Neosuffismus, bis zur Astrologie usw.) zurück gegriffen werden muss, wie es neuerlich auch in bestimmten Bereichen der Psychotherapie und Beratung wieder einmal populär zu werden scheint (Petzold, Orth, Sieper 2009). Hier können bei KlientInnen und PatientInnen Verwirrung gestiftet und dysfunktionale Abhängigkeiten aufgebaut werden. Ein säkularer, prosozial-altruistischer Meliorismus ist hier ein besserer Begründungshintergrund für praktizierte Humanität, der ja mit einer motivationalen Ausrichtung an christlicher Nächstenliebe gar nicht konfliktieren muss.

Um in dieser Thematik Klarheit zu gewinnen, sind immer wieder auch Klärungsprozesse zu weltanschaulichen und religiösen Fragen in der TS-Supervision angezeigt. Das bedeutet, dass auch der Supervisor/die Supervisorin dieses Thema bearbeitet haben sollte, wovon man indes nicht unbedingt ausgehen kann, weil weltanschauliche Fragen in den Diskursen der „community of supervisors“ weitgehend ausgeblendet sind, wie unser Survey über die wissenschaftliche Supervisionsliteratur (Petzold, Schigl et al 2003) oder thematische Einzeluntersuchungen etwa zum Thema „Macht“ (Haessig, Petzold 2009) zeigen. Das „Nächstenliebemotiv“ ist verschiedentlich kritisiert worden, philosophisch bekanntlich von Nietzsche mit seinen starken religions- und moralkritischen Positionen (*Jenseits von Gut und Böse* 1886; *Zur Genealogie der Moral* 1887), der hier von „*décadence-Werther*“ und einer „*typischen Niedergangs-Moral par excellence*“ spricht (Fragmente XII, Oktober 1888). Für den Kontext psychologischer Beratung relevanter ist Freuds (1930/2001) Kritik geworden, der aus einer negativen Anthropologie und kulturpessimistischen Sicht auf dem Boden seiner dualen Triebtheorie, die selbst höchst problematisch ist (Leitner, Petzold 2009), das Nächstenliebegebot deklassiert als

„...die stärkste Abwehr der menschlichen Aggression und ein ausgezeichnetes Beispiel für das unpsychologische Vorgehen des Kultur-Über-Ichs. Das Gebot ist undurchführbar; eine so großartige Inflation der Liebe kann nur deren Wert herabsetzen, nicht die Not beseitigen“ (Freud 1930/2001, 268).

Das ist keine sonderlich konsistente Argumentation und sicher keine, die dem Einsatz ehrenamtlicher Helfer „im Dienste des Nächsten“ gerecht wird, etwa denen in den „175 nationalen Gesellschaften mit 125 Millionen Mitgliedern und ehrenamtlich Tätigen sowie mit weltweit 285000 hauptamtlich Beschäftigten“ des „Internationalen Roten Kreuzes“, das „als einzige internationale Organisation [und] Bewegung zweimal mit dem Friedensnobelpreis ausgezeichnet“ wurde (Brockhaus 2005, CD-Rom) oder eben auch den MitarbeiterInnen der **TelefonSeelsorge/Telefon Emergency** weltweit gerecht wird (Wieners 1995), denn diese Menschen und noch viele andere in humanitären NGOs zeigen durch ihren Einsatz und die Wirksamkeit ihrer Arbeit, dass Freud und der psychoanalytische Diskurs hier – wie in so vielem Anderen – irrte (vgl. die Beiträge in Leitner, Petzold 2009 und in Meyer 2005), und dass die humanitäre Motivation, wie sie das Beispiel und der Einsatz etwa des Henry Dunant, sein „gelebter Altruismus“ (Sieper, Petzold, Richards 2007) deutlich macht, unendlich mehr Menschen weltweit angesprochen hat als der „Freudismus“ (Meyer 2005).

Bei der Motivation von säkularen TS-Einrichtungen und MitarbeiterInnen findet sich oft die Idee säkular-humanitärer Übernahme von „Verantwortung“ für lebenswürdige Verhältnisse, die über die individualisierte Hilfeleistung hinausgehen muss und sich für eine nachhaltige, zukunftsorientierte Sicherung des Lebens im Sinne von Hans Jonas (1984) engagieren muss. Man begegnet vielfach einer **altruistischen Grundhaltung** (Meisinger 1996), dem Wunsch, Menschen in Not zu helfen, deren Wurzel von vielen Autoren in der evolutionären Notwendigkeit zu überlebenssichernder Kooperation gesehen wird (Bauer 2006; Buss 2004), die zur Ausbildung von Altruismusdispositionen geführt haben soll (Baxter 2005; Nagel 2005; Petzold 2003d; Wilson 2005). In den Altruismus-Debatten wurden hier u. a. in der Auseinandersetzung mit sozialdarwinistischen Positionen die verschiedensten Modellvorstellungen entwickelt (Petzold 2009a), wobei oft der nicht zu leugnende menschliche Egoismus, die Destruktivität des Menschen (Fromm 1973) gegen einen

grundsätzlichen menschlichen Altruismus ins Feld geführt wird. Diese Debatten führen in der Regel zu Polarisierungen („Die Menschen sind vom Wesen her gut, nein sie sind vom Wesen her schlecht!“), die unfruchtbar werden und schwer auflösbar sind. Deshalb habe ich in TS-Team-Diskussionen zu diesem Thema, die in ein argumentatives Patt geführt hatten, in Supervisionssituationen dafür votiert, man solle als Staatsbürger einer demokratischen Gesellschaft sich auf *ethische* und *grundrechtliche* Argumente beziehen, da man denn gar nicht die kontroversen Diskussionen in Philosophie, Geschichts- und Sozialwissenschaft oder Biologie etc. zur Fundierung und Legitimation von Hilfeleistungen bemühen müsse. Es könne doch, so meine Argumentation, ein elaboriertes, aufgeklärtes, *hochkulturelles* Rechtsempfinden und Unrechtsbewusstsein – Frucht kulturevolutionärer Entwicklungsprozesse über die Menschheitsgeschichte (*Petzold, Orth 2004b; Richerson. Boyd 2005; Petzold 2009a*) – als Motivans für ein kollektives „Wollen von Hilfe“ in Anschlag kommen, denn wir verfügen über dieses Wollen (*Petzold, Sieper 2007a*), das in unseren Verfassungstexten Niederschlag gefunden hat, die Grundlage unseres Zusammenlebens bilden und auf dem prinzipiellen *politischen Willen* basieren, „Menschenwürde“ und „Menschenrechte“ gewährleisten zu wollen (*Petzold 2003d; Tiedemann 2007, 2008*). In diesem grund- bzw. verfassungsrechtlich fundierten Willen zur Solidarität, zur Gewährleistung von Gesundheit und Lebenssicherheit, von Gerechtigkeit und Würde kommt ein **säkularer, humanitärer Meliorismus** (von lat. *melior, melius Adj. Komp. zu bonus.*, besser) zum Ausdruck. Es ist eine „Philosophie der Hilfeleistung und konstruktiven Weltgestaltung“, die vom Willen, Lebens- und Weltverhältnisse menschenwürdig zu organisieren, ja, diese Verhältnisse beständig zu verbessern (*Petzold 2009d*), getragen wird, eine Denkweise, welcher sich über die gesamte Menschheitsgeschichte hin immer wieder finden lässt – von *Demokrit, Seneca, Epiktet* bis in die Aufklärung. Diese war dezidiert **säkular melioristisch** orientiert und in ihrer Folge entstanden Konzepte zu einem theoretischen Meliorismus, wie ihn *Kant, Herder, Goethe* oder in neuerer Zeit *P. Kropotkin, L. F. Ward, J. Dewey, G. H. Mead* und in jüngster Vergangenheit *G. Marcel, E. Levinas, H. Ahrendt, P. Ricœur, H. Jonas, W. Schulz* und viele Andere entwickelt haben. In diesem **säkularen, humanitären Meliorismus** haben Werte und Motive wie „Vernunft“, „Menschenliebe“, „Mitleid“, „Gerechtigkeit“, „Gleichheit“ in

dynamischer Zupassung auf die Erfordernisse von „Kontext/Kontinuum“ (deshalb „**dynamischer Meliorismus**“) eine zentrale Stelle, so bei *Walter Schulz* (1980, 1993) in seiner philosophischen Auseinandersetzung mit den Problemen der „veränderten Welt“ der Moderne. TS-Teams und damit auch TS-Supervisionen haben sich mit solchen motivationalen Hintergründen und ihren weltanschaulichen Basisannahmen auseinander zu setzen, um sie zu klären, in ihren problematischen Seiten offen zu legen und in ihren konstruktiven Potentialen zu bekräftigen und zu fördern.

TS-Arbeit ist eine von vielen jeweils wichtigen Möglichkeiten, Menschenrechte konkret und tatkräftig umzusetzen und Menschenwürde zu gewährleisten. Dabei ist es wesentlich, dass im methodischen Vorgehen diese Prinzipien auch praxeologisch (*Orth, Petzold* 2004) umgesetzt wird. Es ist eine konsequent „intersubjektive Grundhaltung“ (*Marcel* 1969) erforderlich, die darum weiß, der Verlust von Intersubjektivität in die Entfremdung und Verdinglichung führt. Deshalb ist dem anderen Subjekt an der anderen Seite des Drahtes mit der Bereitschaft zur intersubjektiven Begegnung gegenüber zu treten – bei aller möglichen Andersheit (*Levinas* 1963), auf die man treffen kann. „Respekt“ (*Sennett* 2002) und „Wertschätzung“ sind von der ethischen Haltung her Grundvoraussetzungen für telefonseelsorgerliche Arbeit, die frei vom Gestus einer Überlegenheit von einer „doppelten Expertenschaft“ ausgeht (*Petzold, Schobert* 1991, 17ff), der Expertise des Betroffenen für seine Situation und sein Leben, wie unglücklich im Augenblick, in der gegenwärtigen Lebenslage auch immer, und der Expertise des Beraters/Telefonseelsorgerin für die Beratungsarbeit (vgl. die „Grundregel“ im Anhang dieser Arbeit). Auf einer solchen Grundlage, die dem Beratenen auch vermittelt werden muss, so dass sie für ihn in überzeugender Weise spürbar, erfassbar wird, kann Beratungsarbeit auch gelingen.

Die Vergewisserung solcher ethischen Grundlagen mitmenschlichen Respekts und altruistischen Handelns in Polylogen „in“ der TelefonSeelsorge (als „*intraorganisationalen* Diskurs“, der natürlich noch vielfältige andere Motivationen, die in solcher Arbeit zum Tragen kommen, zu thematisieren hat), aber auch in Diskursen „über“ die **TS** in der Öffentlichkeit bietet einen guten Boden für diese humanitäre Arbeit an „vorderster Front“. Ihre Bedeutung muss nämlich immer wieder auch *extraorganisational* in einem breiten öffentlichen Raum bekannt gemacht

werden, damit sie gesehen und unterstützt wird und als wesentlich für das Gemeinwesen Beachtung und Bestätigung findet (über die staatliche Zuschüsse hinaus).

Aus ko-respondierenden Polylogen über melioristische, gesellschaftliche Aktivitäten gehen Prozesse kollektiver *Poiesis*, kooperativer und kokreativer Welt- und Lebensgestaltung hervor, durch die wir **Kultur** schaffen, Kultur, durch welche wir wiederum in permanenter (positiver und negativer) **Rekursivwirkung** zugleich auch geschaffen werden, ohne dass wir diese Rückkoppelungsprozesse bislang ausreichend übersehen und allfällige Risiken und Prekaritäten (*Beck* 1986, *Bourdieu* 1997, 1998) erkennen, geschweige denn steuern können (z. B. die Wirkung der „neuen Medien“ auf die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen oder auf unser Konsumverhalten in allen Altersgruppen, die Auswirkungen der ubiquitären Beschleunigung, Hyperflexibilität und Globalität auf unser Lebensgefühl und unsere Gesundheit etc., vgl. *Sennett* 1998; *Heintel*, 2007; *Rosa* 2008). Hier liegen überlebenswichtige Aufgaben empirischer Kulturforschung und folglich auch notwendiger, politischer Willensbildung für Entscheidungs- und Steuerungsprozesse. Nur mit wachsender Überschau über die Informationen, die wir beständig generieren, und einer dadurch ermöglichten Metaperspektivität und Hyperreflexivität werden wir die Wirkungen unserer Kulturproduktion bzw. unseres Kulturschaffens so übersehen, dass wir uns zunehmend auch *intentional* selbst schaffen können: unsere **Hominität**, unser menschliches Wesen und unsere **Humanität**, unsere Lebensform in dynamisch-melioristischer Ausrichtung.

Einrichtungen wie die TelefonSeelsorge/Telephon Emergency sind „**Orte praktizierter Humanität**“. Sie sind nicht nur Anlaufstellen für Krisenereignisse. Sie sind Zeichen, dass moderne demokratische Gesellschaften Menschen, Mitbürger in extremen Notsituationen nicht alleine lassen wollen. Je breiter das öffentliche Bewusstsein und der gesellschaftliche Konsens hinter solchen Einrichtungen steht, desto wirksamer können sie arbeiten und damit wieder in das gesellschaftliche Klima zurückwirken, damit es seine **konviviale** und **solidargemeinschaftliche**, seine **humane Qualität** behält oder noch verbessern/meliorisieren kann. Die Trägereinrichtungen und MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge sollten sich dieser ihrer wichtigen „gesellschaftsmelioristischen Funktion“ bewusst sein und sie müssten

deshalb, das sei nochmals betont, ihre so wesentliche humanitäre Arbeit auch offensiv in die Öffentlichkeit tragen, um in der „transversalen Moderne“ bewusst und gezielt **positiv-rekursive Kulturarbeit** zu leisten (negative-pejorisierende Rekursiv-Einflüsse werden durch die Massenmedien in unüberschaubarem Maß tagtäglich in die Kultur verbracht, so dass das Potential an Unkultur – Gewaltbereitschaft, Devianz, Ausbeutung, Wirtschaftskriminalität, Raubkapitalismus, Vorurteile, Vergleichgültigung und Verrohung – in bedrohlicher Weise wächst, und dringend Gegenpositionen aufgebaut, verbreitert, sichtbar gemacht werden müssen).

### 3. Humanität und Hominität in „prekären Lebenslagen“

Ich sehe eine *transversale Moderne* auch als eine Chance, postmoderne Vielfalt (Welsch 1987) und spätmoderne Unübersichtlichkeit (Habermas 1985) zu überschreiten, indem in dieser unaufhebbaren Vielfalt dennoch melioristische, „normative Metaorientierungen“ auftauchen: **Humanität** und **Hominität** als beständig zu schaffende. Beides bedingt sich und muss deshalb in **transversalen** Prozessen, in polylogischen Ko-responsenzen permanent ausgestaltet werden. Beides ist damit *per se* transformativ.

**Hominität** bezeichnet die „Menschennatur in ihrer biopsychosozialen Verfasstheit und ihrer ökologischen und kulturellen Eingebundenheit und mit ihrer individuellen und kollektiven **Potentialität** zur Destruktivität/Inhumanität, aber auch zur **Dignität/Humanität** durch symbolisierende und problematisierende **Selbst-** und **Welterkenntnis**. Aus ihr erwachsen die menschlichen Vermögen zu engagierter **Selbstsorge** und **Gemeinwohlorientierung**, zu kreativer **Selbst-** und **Weltgestaltung**, zu Souveränität und Solidarität durch Kooperation, Narrativität, Reflexion, Diskursivität in sittlichem, helfendem und ästhetischem Handeln - das alles ist **Kulturarbeit** und Grundlage von **Humanität**. Die Möglichkeit, diese zu realisieren, eröffnet einen Hoffnungshorizont; die Faktizität ihrer immer wieder stattfindenden Verletzung verlangt einen desillusionierten Standpunkt. Beide Möglichkeiten des Menschseins, das Potential zur Destruktivität und die Potentialität zur Dignität, erfordern eine wachsame und für **Hominität** eintretende Haltung“ (idem 1988t, 5). Das Hominitätskonzept sieht den Menschen, Frauen und Männer, als Natur- und Kulturwesen in *permanenter Entwicklung durch Selbstüberschreitung*, so dass **Hominität** eine Aufgabe ist und bleibt, eine permanente Realisierung mit offenem Ende – ein *WEG* der nur über die Kultivierung und Durchsetzung von **Humanität** führen kann“ (Petzold 2002b).

**Hominität** ist durch die permanent in Wandlungen befindlichen Lebensprozesse sich in beständigen Überschreitungen „**vollziehende Transversalität**“, die der Einzelne und die Kollektive in unterschiedlichen Intensitäten erleben und in unterschiedlichem

Maß an Reflexivität bzw. Metareflexivität gestalten. Wo die Wandlungen und die poetischen Prozesse erlahmen, stagnieren und veröden – was nichts mit Prozessen fruchtbarer „Entschleunigung“ zu tun hat (Heintel 2007; Nadolny 2008) – droht Erstarrung.

In einem gesellschaftlichen Raum, der – wie hier knapp umrissen – eine *transversale* Qualität hat, sind Orientierungshilfen notwendig und es sind auch solche typisch spätmodernen Hilfen entstanden, Sozialtechnologien und sozialinterventive Methoden wie die Formen der Beratung (Petzold 2005f, g), das Coaching, die Supervision, das Mentoring u. a. - Auch die „TelefonSeelsorge“ (Wieners 1996) als telefongestützte Orientierungshilfe, Beratung und Maßnahme des „social support“ (Badura 1981; Nestmann 1988; Taylor 2007) in **biopsychosozialer** Ausrichtung ist hierhin zu rechnen, und sie ist von besonderer Bedeutung, weil sie für das beschriebene spätmoderne Gesellschaftsklima so charakteristisch ist. Sie ist in ihrer Anonymitätsausrichtung und ihrer wachsend breiter ausgelegten Orientierung von der Suizidprophylaxe zu einer allgemeinen – und auch dringend in dieser Breite gebrauchten – **biopsychosozialen Lebenshilfe** einer der vielen Versuche, Antworten und Hilfen für Menschen zu geben, die in „**prekäre Lebenslagen**“ geraten und „at risk“ sind. Sie haben dabei oft nicht genug an sozialen Netzwerkressourcen mit einer starken intersubjektiven Qualität der Unterstützung zur Verfügung, zu wenig „social support“ (Hass, Petzold 1999; Meyer et al. 1998; Schwarzer, Leppin 1991) – beides ist wichtig zum Erhalt der Gesundheit und zum Bewältigen von Krisen und Belastungen, so dass sie auf den Notruf bei der TelefonSeelsorge zurückgreifen müssen.

„**Prekäre Lebenslagen** sind zeittextendierte Situationen eines Individuums mit seinem *relevanten Konvoi* in seiner sozioökologischen Einbettung und seinen sozioökonomischen Gegebenheiten (Mikroebene), die dieser Mensch und die Menschen seines Netzwerkes als ‚bedrängend‘ erleben und als ‚katastrophal‘ bewerten (kognitives *appraisal*, emotionale *valuation*), weil es zu einer Häufung massiver körperlicher, seelischer und sozialer Belastungen durch Ressourcenmangel oder -verlust, Fehlen oder Schwächung ‚protektiver Faktoren‘ gekommen ist. Die Summationen ‚kritischer Lebensereignisse‘ und bedrohlicher Risiken lassen die Kontroll-, Coping- und Creatingmöglichkeiten der Betroffenen (des Individuums und seines Kernnetzwerkes) an ihre Grenzen kommen. Eine *Erosion* der persönlichen und gemeinschaftlichen Tragfähigkeit beginnt. Ein progredienter Ressourcenverfall des Kontextes ist feststellbar, so daß eine Beschädigung der persönlichen Identität, eine Destruktion des Netzwerkes mit seiner ‚supportiven Valenz‘ und eine

Verelendung des sozioökologischen Mikrokontextes droht, eine *destruktive Lebenslage* eintritt, sofern es nicht zu einer Entlastung, einer substantiellen ‚Verbesserung der Lebenslage‘ durch Ressourcenzufuhr kommt und durch infrastrukturelle Maßnahmen der Amelioration, die die Prekarität *dauerhaft* beseitigen und von *Morenos* (1923) Fragen ausgehen: ‚Was hat uns ins diese Lage gebracht? Worin besteht diese Lage? Was führt uns aus dieser Lage heraus?‘ (Petzold 2002b)

TelefonSeelsorge, das wird aus einer kulturtheoretischen Metaperspektive (Petzold 2007a) evident, kann demnach als eines der verschiedenen Remedien für solche Prekarität gesehen werden. Sie muss aber zugleich auch in ihrer Qualität als Reaktion auf Situationen „multipler Entfremdung“ (Petzold 1987d, 1994c) erkannt werden, d. h. als Symptom spätmoderner, riskanter Lebenswelten, in denen Verwandte, Freunde und Nachbarn, soziale Netzwerke und Konvois nicht genügend „Solidarität“ (Richter 1974) und „Support“ (Nestmann 1988) generieren können, um Probleme aus eigener Kraft zu lösen, weil sie selbst in Situationen der „Prekarität“ (Bourdieu 1998) geraten sind.

„Als **Konvoi** bezeichnet werden Soziale Netzwerke, die auf der Kontinuumsdimension betrachtet werden, denn der ‚Mensch fährt nicht allein auf der Lebensstrecke, sondern mit einem ‚**Weggeleit**‘. Ist dieses stabil, ressourcenreich und supportiv, so kann es ‚stressful life events‘ abpuffern, eine Schutzschildfunktion (shielding) übernehmen und damit Gesundheit und Wohlbefinden sichern. Ist der **Konvoi** schwach oder kaum vorhanden, negativ oder gefährlich (durch Gewalt und Missbrauch), so stellt er ein hohes Risiko dar (continuum of casualties), und das nicht nur in Kindheit und Jugend“ (Petzold 2000h).

Durch die Entfremdungsdynamik ist natürlich für die TelefonSeelsorge die Gefahr gegeben, dass sich in dieser Interventionsform – wie auch charakteristisch für andere Hilfesysteme, so die Psychotherapie oder die Soziotherapie (Petzold, Sieper 2008) – Entfremdungsphänomene reproduzieren. Dieses Thema wäre in einer noch weitgehend ausstehenden „Theorie der TelefonSeelsorge“ oder „telefonbasierter Krisenhilfe“ eines von vielen wichtigen Arbeitsaufgaben in der Theorieentwicklung.

#### **4. Der „Blick mit dem Ohr“: Telefonseelsorgerische Beratung, cross-modale Wahrnehmung und „komplexe Intuition“**

Reproduktion von Entfremdungsrisiken sind durch die Telefonsituation, das Fehlen der personalen Interaktion „face to face“, gegeben, die Schwierigkeit, durch das Setting der Telefonseelsorge *strukturelle Bindungskontinuität* (wie sie Grundlage von

Psychotherapie oder Beratung in interpersonaler Präsenz sind) zu gewährleisten. Problematisch ist das nicht zuletzt, weil viele der in der TelefonSeelsorge behandelten Schwierigkeiten mit prekären, defizitären oder destruktiven interpersonalen Konstellationen zu tun haben: mit Partnerschaftskrisen, Generationskonflikten, Mobbing oder aber mit Isolation, mit Kontaktproblemen, Vereinsamung u. a. m. Gerade wenn man die anthropologische Bedeutung des menschlichen „Anlitzes“ (*visage*) begriffen hat, in dem sich das essentielle Wesen, die Persönlichkeit des Anderen in seinem Anderssein zeigt, wie das *Emmanuel Levinas* (1963; *Petzold* 1996j) herausgearbeitet hat, fehlt im „Beratungsgeschehen am Telefon“ das „andere Gesicht“ – für beide Beratungspartner. Oder wenn man die fundamentale Bedeutung „intersubjektiver Präsenz“ (*présence*) als „leibhaftigem Gegenwärtigsein“ erfasst hat, das *Gabriel Marcel* (1969; 1985; *Petzold* 2004f) zur Grundlage seiner „neosokratischen Dialogik“ machte, wird man die Abwesenheit des identitätsstiftenden Blickes, der nonverbalen Botschaften als ein Mangel mit Entfremdungspotential erkennen, denn sie beeinträchtigt die Möglichkeit einer Arbeit aus „wechselseitiger Empathie“ (Mutualität, *Ferenczi* 1985; *Petzold* 2006w), gestützt durch Spiegelneuronen-Effekte aufgrund nonverbaler, mimisch-gestischer Eindrücke (*Bauer* 2005; *Petzold* 2004h). Dieser Mangel ist für die Beratungsarbeit am Telefon charakteristisch, und deshalb muss versucht werden, durch methodisch-kompensatorische Strategien solchen Mangel abzufedern. Intuitiv erfolgt ein solcher „Ausgleich des fehlenden Visuellen“ durch erfahrene und empathisch kompetente MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge auf verschiedenste Weise. So können durch Einschwingen auf die Stimmlage (bestimmt durch den Stimmbandtonus) Spiegelneuroneneffekte genutzt werden, sind Emotionsmimiken visualisierbar, die durch dem Stimmklang, die Atemgeräusche, die verbalisierten Inhalte getriggert werden, so dass im „**Blick mit dem Ohr**“ ein „virtuelles Anlitz“ entsteht, eine Fähigkeit, die man entwickeln, trainieren kann. Man „sieht“ sozusagen „mit dem Ohr durch den Telefonhörer“.

In der supervisorischen Begleitung „life“ von Beratungen am Telefon, hat mich schon Anfang der siebziger Jahre folgendes Phänomen beeindruckt: Auf dem Gesicht des Beraters/der Beraterin spiegelt sich die Stimmungslage, die emotionale Mimik des Klienten „am anderen

Ende der Leitung“ wider, entweder in *imitativer Übernahme* (Schmerzliches wird berichtet, auf dem Gesicht des Beraters erscheint eine schmerzliche Miene) oder in *kontrastierender Resonanz* (auf das Schmerzliche des Klienten erscheint beim Berater unmittelbar eine Miene und ggf. auch Stimme des Trostes, der Beruhigung mit sich vertiefender Stimmlage, *Petzold* 2004).

Möglich wird das, weil die Emotionsmimik (*Ekman* 2004) und die affektive Prosodik (lautliche Intonation, *Papoušek* 1994) transkulturell gleich ist und auf der Basis der eigenen genetisch disponierten Emotionsmuster (*Petzold* 1995g) im Sozialisationsprozess emotionale Mimik und emotionale Prosodik differenziert erlernt werden, so dass im Zuhören unspezifische virtuelle Bilder oder Bildanmutungen von Gesichtern „auf der anderen Seite des Drahtes“ als „mentale Bilder“ entstehen können (natürlich auch beim Klienten von seinem Berater/seiner Beraterin). Diese synästhetische Fähigkeit kann sogar geübt und in Weiterbildung und Supervision gefördert werden, weil sie auf Grundpotentialen des menschlichen Gehirns zu **cross-modaler Wahrnehmung** (*Rose, Ruff* 1987; *Lewcowicz, Turkewitz* 1980; *O’Callaghan* 2008) und einer gewissen, individuell variierenden Begabung zu sensorischen und kognitiven Synästhesien (*Emrich et al.* 2002; *Harrison* 2007; *Ramachandran, Hubbard* 2003) gründet. *Cross-modale* Phänomene sind keineswegs nur als Wahrnehmungsvorgänge zu sehen, und als solche auch als „*multimodal perception*“ (*Baron-Cohen, Harrison* 1997; *Bertelson, de Gelder* 2004) aufzufassen, sondern aufgrund ihrer „*multiplen mnestischen Resonanzen*“ sind sie als multipel vernetzte „Mentalisierungen“ zu betrachten. Sie lassen auch Artefakte entstehen: „*Cross-modal illusions*“ bzw. *multi-modale Illusionen* (*O’Callaghan* 2008). Im tiefenpsychologischen Sprachspiel würde man auch von projektiven Mechanismen sprechen, die nun aber nicht per se Ausdruck eigener Pathologie sind (das können sie event. sein), sondern ein normaler Vorgang, der u. a. jeder Phantasietätigkeit zu Grunde liegt und auch nicht-pathologische Illusionen hervorbringt. Deshalb muss man um die Möglichkeiten solcher Artefaktbildungen wissen, die durch eine eingeschränkte Informationsbasis ggf. noch gefördert werden kann. Weil diese Prozesse nun *normale Prozesse* sind und wir die psychoanalytischen Pathologisierungen projektiver Prozesse nicht mitvollziehen (auch nicht die gestalttherapeutischen, die Projektion als

Abwehrmechanismus betrachten), ermutigen wir die Helfer, solche projektiven Assoziationen, Bilder, Anmutungen zuzulassen und damit klar spürbar werden zu lassen, weil man sie dann besser distanzieren kann. Diese Distanzierungsarbeit muss allerdings geleistet werden und erfordert eigene Selbsterfahrung (*Petzold, Orth, Sieper 2005*), so dass man das Eigene vom Fremden unterscheiden lernt, und die „inneren **Resonanzen**“ nutzen kann (es wird in bestimmten Richtungen des tiefenpsychologischen Paradigmas in dieser Weise auch von „Gegenübertragungen“ gesprochen, *Petzold 1980g*). Einer spezialisierten Supervision kommt hier besondere Bedeutung zu.

## **5. Feldkompetenz und Fachkompetenz in der Supervision für die TelefonSeelsorge**

Es sollte aus den bisherigen Ausführungen deutlich geworden sein: Supervision im Bereich der TelefonSeelsorge erfordert ein sehr spezialisiertes Wissen, das in konkreten Erfahrungen in diesem „Feld“ gründet. Sie muss also „**feldkompetent**“ erfolgen. Damit kommt man in einen Bereich kontroverser Diskussionen zu der Frage, ob in spezifischen Aufgabenbereichen und Feldern (Krankenhaus, Hospiz, Altenheim, Psychiatrie etc.) eine „allgemeinsupervisorische Kompetenz“ genügt, um qualitativ gute Supervisionsarbeit zu leisten, oder ob ein besonderes „Feldwissen“, „**Feldkompetenz**“ (z. B. Erfahrungen im Altenheim- und Pflegbereich) oder gar „Fachwissen“, „**Fachkompetenz**“ (z. B. gerontopsychologisches, pflegewissenschaftliches etc.) erforderlich sind (*Orth-Petzold et al. 2009*).

Umfangreiche Multicenterstudien in verschiedenen europäischen Ländern zu diesen Fragen in den Feldern Psychiatrie, Sozialgerontologie, Krankenhaus, Drogentherapie (ein Überblick bei *Petzold, Müller, König 2008*) haben ergeben, dass die MitarbeiterInnen in diesen Feldern von ihren SupervisorInnen solche Feld- und Fachkompetenz erwarten. Sie stellen aber fest, dass nur ein Drittel der in diesen Bereichen tätigen Supervisoren über diese Qualifikation verfügen (*Gottfried et al. 2003; Knaus et al. 2006*) und deshalb nach diesen Studien die von den Befragten erfahrene Supervision nur von einem Drittel als gut und sehr gut angesehen wird, also in wichtigen Bereichen nur mäßige Zufriedenheit oder Unzufriedenheit vorherrscht (*Petzold, Müller, König 2008*). Die Konklusion:

„Nur Supervisoren mit Feld-, Fach- und Sachkompetenz können deshalb Experten für prekäre Themenkomplexe und für hochwertige Qualifizierung im Bereich der Pflege sein. Hierzu ist u. E. ein pflegerischer bzw. medizinischer Ausbildungshintergrund unerlässlich. Niemand sonst wird pflegewissenschaftliche und klinische Aspekte mit der nötigen Fundierung und dem nötigen Praxiswissen in die Supervision einbringen können, letztendlich überhaupt gut ausgebildete Pflegekräfte fachlich verstehen können“ (*Orth-Petzold et al. 2009*).

Im Bereich der TelefonSeelsorge liegt die Situation, wie die Forschung zeigt (*Ertel et al. 2009*) nicht anders, nur ist der Nachweis genau umgekehrt gegeben. Hier wird nämlich von den MitarbeiterInnen Feld- und Fachkompetenz der SupervisorInnen besonders geschätzt, was die These von der Wichtigkeit dieser **feld- und fachspezifischen** Spezialkompetenzen als notwendige Ergänzungen zur „**allgemeinsupervisorischen Kompetenz**“ stützt. Die SupervisorInnen sind in diesem Feld langjährig erfahren und ihre Arbeit wird deshalb von den zumeist ehrenamtlich tätigen HelferInnen als eine bedeutsame „Ressource“ in diesem Feld gesehen (*ibid.*). Überhaupt wird Supervision, wie andere Studien im Kontext „Supervision/Ehrenamt“ zeigen (*Strobel, Petzold 2008*) als eine wichtige Unterstützung der Helfer betrachtet.

Für die supervisorische Arbeit in der TelefonSeelsorge heißt das: SupervisorInnen müssen eigentlich unverzichtbar selbst TelefonBeratungen mit Menschen in Not gemacht haben, und zwar nicht nur okkasionell, denn nur kontinuierliche Praxis begründet die spezifische Erfahrung des „Telefon Counselling“ als einer „um den Blick gebrachten“ Praxis, in der sich die intuitiven Fähigkeiten, „mit dem Ohr durch den Draht zu sehen“, durch die permanente Übung schärfen. In Umkehrung des bekannten Neuro-Slogans „Use it or lose it“ könnte man dann sagen: „Use it and gain it“. Allerdings kann schlechte Aus- und Weiterbildung oder inadäquate Supervision hier auch abträglich wirken, wie ich durch Anschluss supervisionen in TS-Teams festgestellt habe, die durch die tiefenpsychologische Orientierung ihres Supervisors eine Kultur bzw. Unkultur psychodynamischer Überdeutung ausgebildet hatten, die weitab von den Inhalten und Phänomenen im „Text des Beratungsgesprächs“ zu spekulativen Hypothesen führten, mit denen die durch die Telefonsituation gegebenen „faktische Lücken des Wissbaren“ aufgefüllt werden sollten. Ich erlebte eine solche Deutungspraxis in der Regel als wenig fundiert, ja als dysfunktional und problematisch, weil diese Hypothesen dann von den BeraterInnen in ihre Beratungen

eingebraucht wurden und bei KlientInnen Befremden ausgelöst hatten, denn die angebotenen Deutungen haben, wie die Berater berichteten, offenbar kognitive Dissonanzen hervorgerufen. Der für TS-Beratungen wichtige Grundsatz, „*affiliations- und passungsorientiert*“ zu intervenieren, mit den Klienten *eine Ebene* zu suchen, in der „kognitive und emotionale *Konsonanzen*“ das dominierende Moment sind, so dass eine stabile Haltequalität im Kontakt gewährleistet ist, wird sonst verletzt. Das ist eine Gefahr, vor der gewarnt werden muss, weil Korrekturmöglichkeiten bei eventuell problematischen Interventionen aufgrund des fehlenden visuellen Feedbacks oder einer unzureichenden Kontinuität des Beratungsgeschehens sehr begrenzt sind und auf diese Weise Risiken für KlientInnen entstehen können. Deshalb muss zu der Forderung nach „**Feldkompetenz**“ für die Supervision in der TelefonSeelsorge auch noch eine Anforderung an die „**Fachkompetenz**“ (spezifisches empirisch-psychologisches und beraterpsychologisches Wissen) des Supervisors/der Supervisorin hinzu kommen. Was solche Fachkompetenz anbelangt, so ist diese vielfach noch nicht hinreichend gegeben und genutzt. Damit kann davon ausgegangen werden, dass für den gesamten Bereich auch noch ein erhebliches Optimierungspotential sowohl für die **TS**-Beraterinnen als auch für ihre SupervisorInnen erschließbar wäre, wenn man hier in Konzeptentwicklung, Forschung und Weiterbildung investieren würde.

## **6. „Komplexe empathisch-intuitive Kompetenz“ und „reflexive Sinnlichkeit“ als Grundlage der Beratung und Supervision in der TelefonSeelsorge**

Ein gutes wahrnehmungs- und gedächtnispsychologisches Wissen über Phänomene crossmodaler Wahrnehmung, solide gedächtnis- und kognitionspsychologische Kenntnisstände über Phänomene kollektiver und individueller „mentaler Repräsentationen“ (Moscovici 2001; Petzold, 2003a, 152ff; 2008b) sind für supervisorische Arbeit in der TelefonSeelsorge sehr wünschenswert, weil Supervision dadurch ihrer wichtigen Funktion **professioneller Weiterbildung** (Petzold 1998a/2007a; Schreyögg 2000; Reichel 2007), die gerade in der Arbeit mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen wesentlich ist (Strobelt, Petzold 2008), in adäquater Weise gerecht werden kann. Sie kann dazu beitragen, nicht nur kognitive Wissensstände und Fähigkeiten zu transportieren, **Kompetenzen** anzureichern,

sondern auch Fertigkeiten, Beratungs-Skills, **Performanzen** aufzubauen (Petzold, Lemke et al. 1994). So kann Supervision z. B. dazu beitragen, die bei vielen Menschen vorhandenen, aber eher schwach entwickelten cross- bzw. multimodalen Fähigkeiten (siehe oben), was die Konnektivierung von Klängen, Farben und ggf. Formen, von Geruchs- und Geschmacksanmutungen o. ä. anbelangt, zu entwickeln und mit kognitiven Strategien zu verbinden als eine Praxis „*reflexiver Sinnlichkeit*“ (Heuring, Petzold 2003) und „*emotionaler Intelligenz*“ (Goleman 1997).

In diesen Prozessen werden Kognitionen, Emotionen und Volitionen verbunden (Petzold, Sieper 2008) in der Wahrnehmung der sozial gegebenen Wirklichkeit, und deren Interpretation vor dem Hintergrund des jeweils gegebenen „Chronotopos“, d. h. des Kontext- Kontinuums-Gefüge mit den in ihm stattfindenden Ereignissen vor dem geschichtlichen und biographischen Hintergrund (Bakhtin 2008; Petzold, Orth, Sieper 2008a). Diese sinnlich-reflektierten Wahrnehmungen finden in Interaktionsprozessen der Beratung (Therapie, Supervision) statt, werden in Ko-respondenzprozessen überdacht, analysiert, interpretiert und ggf. bestätigt oder verändert.

»*Sinnliche Reflexivität* muss als theoretische Grundlage und gleichzeitig als ein Reflexions- und Handlungsansatz verstanden werden, damit Supervision als Metadisziplin zur Reflexion und Bearbeitung von Situationen hochqualifizierten professionellen Handelns in vielfach determinierten und vernetzten Kontexten *in praxi* vollzogen werden kann, denn es geht ihr immer auch um Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Innovation. Hier kommt den SupervisorInnen eine große Verantwortung zu, denn sie entwickeln Kompetenzen und Professionalität. Sie prägen Supervisanden [hier BeraterInnen in der TS], wirken an der Veränderung von Systemen mit und haben Anteil an Entscheidungen über Klienten und Patienten. Diesen hohen theoretischen, ethischen und methodischen Anforderungen müssen sich SupervisorInnen stellen. Das Konzept der „*sinnlichen Reflexivität*“ bietet dazu die Grundlage, entsprechend den basalen Zielen von Integrativer Supervision: Entwicklung von „*komplexer Bewusstheit*“ und „*engagierter Verantwortung*“ für Integrität, gerecht zu werden« (Heuring, Petzold 2005).

In der telefonseelsorgerischen Arbeit, wo es darum geht, in einem strukturell eingegrenzten, situativen Rahmen hochkomplexe, **empathisch-intuitive** Leistungen bei prekären Situationen zu erbringen und Menschen in risikoreichen Lebenslagen zu helfen, zuweilen vor großen Schaden zu bewahren, sie zu retten, wird auf Seiten der BeraterInnen ein **komplexes Wahrnehmen** und eine **komplexe Bewusstheit** im Sinne des „Bewusstseinspektrums“ der integrativen Bewusstseinstheorie wichtig (Grund et al. 2005; Petzold 2003a, 254ff), ein differenziertes und vernetztes Nutzen

der mnestischen Archive mit der Fülle ihres Wissens aus Lebens- und Beratungserfahrung. Im Telefonkontakt ist deshalb jeweils eine hohe Wachheit und komplexe Bewusstheit erforderlich (*awareness, consciousness, hyperconsciousness, ibid.*), aus der es möglich ist, sich selbst im Kontakt mit dem Anderen und den Anderen in seiner Form der Kontaktgestaltung „feinspürig“ wahrzunehmen und zu reflektieren. Es geht um eine „*sinnliche Reflexivität*“, in der Spüren, Empfinden, Fühlen und Denken synergetisch verbunden sind, so dass „Erfahrungen von „*vitaler Evidenz*“<sup>1</sup> möglich werden (Petzold 2003a, 694; Orth, Petzold 2004, 302). „*Sinnliche Reflexion*“ ist ein Denken, das vom eigenleiblichen Spüren und Empfinden (Schmitz 1989) und von Gefühl (Petzold 1995g) unterfangen, durchfiltert ist. Es wird hier von einer Kognitivität ausgegangen, in der – wie durch das Funktionieren des Cerebrums als „*Gesamtprozess*“ (Lurija 1998) nahegelegt –, das limbische System nicht vom präfrontalen abgekoppelt gedacht wird, sondern man davon ausgeht, dass es sich um vielfältig konnektivierte Prozesse handelt. Die Wahrnehmung, die mit der Handlung und cerebralen Verarbeitung in „*perception-processing-action-cycles*“ (Petzold, van Beek, van der Hoek 1994) unlösbar verbunden ist, transportiert im Beratungsprozess ein „*doppeltes Welterleben*“:

nämlich Außenwelt-Eindrücke und die sie begleitenden oder von ihnen ausgelösten Innenwelt-Perzeptionen oder auch binnendynamisch entstandene Proprio- und Interozeptionen, die an die cerebralen Zentren des Denkens, Fühlens und Wollens oder der sensomotorischen Koordination weitergegeben werden, was ein komplexes „*information processing*“ und damit auch komplexe empathisch-intuitive Leistungen ermöglicht, Erkenntnisse, die uns die Neurowissenschaften erschlossen haben.

*„Der präfrontale Cortex erhält aus den Sinnesorganen über den Thalamus „sinnliche Informationen“, durch das limbische System, Amygdala-markierte, emotional getönte und aus den Archiven des Hippocampus szenisch-atmosphärisch angereicherten Input, der in unterschiedlichen Abstraktionsgraden kognitiviert wird, d.h. auch in unterschiedlicher Intensität „entsinnlicht“ wird. Die Paläoanatomie des Gehirns, der Blick auf seine Evolution (etwa im Sinne von Gerald Edelmans neuronalem Darwinismus) und sein Funktionieren .... bestätigt, was die wortgewordene Alltagserfahrung aufweist: kognitive Realität gründet in sinnlich-handelnder*

---

<sup>1</sup> Vitale Evidenz wird hier verstanden als „das Zusammenwirken von rationaler Einsicht, emotionaler Erfahrung, leibhaftigem Erleben in Bezogenheit, d.h. mit sozialer Bedeutsamkeit. Die Synergie dieser Komponenten ist (mehr) und etwas anderes als ein bloßes kognitives Verstehen der Zusammenhänge“ (ibid.), zit. .n.. Orth, Petzold, 2004, 302)

*Aktivität/Interaktivität: begreifen/Begriffenes/Begriff, erfahren/Erfahrenes/Erfahrung, verstehen/Verstandenes/Verstand, erfassen/Erfasstes/Fassbarkeit usw.“ (Orth, Petzold 2004, 302f).*

Kognition und Sprache sind durch das Handeln und Erleben „hindurch“ geworden, wie Theoretiker des menschlichen Geistes von *Vico* bis *Vygotsky* und *Mead* erarbeitet haben. Reflexivität hat einen sinnlichen, in der Wahrnehmungs-/Handlungsverschränkung gründenden Boden (vgl. *Petzold, Orth 2004b; Petzold, van Beek, van der Hoek 1994*). Supervision in der TS bearbeitet in der Regel sprachliche Berichte über sprachliche Beratungsereignisse, also schon ein um das Visuelle geschmälertes Informationsmaterial. Das verlangt vom Supervisor eine große Aufmerksamkeit in der Bearbeitung, damit das aktional-interaktionale, perzeptiv-sinnliche, emotionale „Grundmaterial“ des kognitiven Berichts nicht in der Abstraktion verloren geht und hinter der metakognitiven Bearbeitung in der Supervision verschwindet. Die strukturelle Entfremdungstendenz der Kognitivierung, die das menschliche *Nach*-Denken und die Prozesse des Bewusstseins in ihrer Loslösung vom Perzeptiv-Sinnlichen kennzeichnet, kann in Supervisionsprozessen übermächtig werden, so dass die leiblich-sinnlichen Ausgangsmaterialien des Beratungsereignisses in einer *Entfremdung* vom Lebendigen verblassen und die Kognition ihren sinnlichen Boden verliert (vgl. *Orth, Petzold 2004, 303*). Supervision, die am Prinzip der „sinnlichen Reflexivität“ ausgerichtet ist, wie es sich im TS-Kontext empfiehlt, vermag komplexe „mentalen Prozesse“ als *kognitiv-affektiv-volitve Synergeme* zu fördern, indem verbaler Bericht beständig auf seine emotionalen Resonanzen und seine volitiven Strebungen befragt wird („Was spürst und fühlst Du bei dem Satz des Klienten ‚Ich bin in Sorge‘, welche ‚inneren Bilder‘ kommen Dir auf und wozu motiviert Dich dieser Satz und seine Resonanzen in Dir? Was *willst* Du sagen, tun?“). In diesem Prozess werden Materialien durch Selbstempathie, die die empathisch-intuierenden Explorationen auf das eigene Selbst richtet, und Materialien aus der Fremdempathie zugänglich und konnektiviert. Derartige verknüpfende sinnlich-reflexive Betrachtungen und ein systematisches Üben dieses empathisch-intuierenden Wahrnehmungs-Handlungsstils in der telefonseelsorgerlichen Beratungsarbeit am Telefon bietet eine nützliche und bislang noch wenig ausgeschöpfte Ressource in ganzheitlich und differentiellen Weise zu hören und zu

sprechen: ein Hören, das den Anderen „sieht“ und ein Sprechen, das die Reaktionen des Gegenübers „an der anderen Seite des Drahtes“ nicht nur auditiv aufnimmt, sondern virtuell „im Blick“ hat.

Eine *Philosophie und Psychologie des Hörens* (O'Callaghan 2007) ist ohnehin für den Bereich der TelefonSeelsorge ein Desiderat, denn man steht heute an anderem Ort als *Theodor Reik* (1948) mit seinem berühmten Buch „*Listening with the Third Ear*“ – „Hören mit dem dritten Ohr“, in dem er beschreibt, wie Psychoanalytiker ihr eigenes Unbewusstes [whatever that may be, kann man hier einwerfen] nutzen, um die unbewussten Probleme, Wünsche und Phantasien ihrer Patientinnen aufzuspüren und zu entschlüsseln. Diese Position *Reiks*, dass Therapeuten “understand patients most deeply by examining their own unconscious intuitions about their patients” (ibid.) setzt voraus, dass man diese PatientInnen gut kennt, wozu der visuelle Eindruck und eine gewisse Kontinuität des Kontaktes kaum verzichtbar sind, und dass man – so die Position der Psychoanalyse – weiterhin über eine eigene analytische Ausbildung verfügt. Beides liegt für die Situation in der TelefonSeelsorge in der Regel nicht vor, so dass dieses Modell kaum für diesen Kontext sinnvoll sein dürfte, zumal es noch viele andere theorie- und forschungsstrukturelle Probleme aufwirft (*Leitner, Petzold* 2009), denn die unbewusste Informationsverarbeitung (*Perrig et al.* 1993) ist auf gemeinsame sozialisatorische und kulturelle Erfahrungen angewiesen, wenn sie intuitiv aufgenommenes Material in stimmiger Weise nutzen will. SupervisorInnen müssen deshalb geradezu als Standardintervention – und zwar nicht nur in der TS-Supervision, sondern prinzipiell – SupervisandInnen (und natürlich sich selbst) fragen: „*Wie viel an gemeinsamen Hintergrund (Ethnie, Schicht, Alter, Gender) habe ich mit meinem Klienten?*“ Je breiter die jeweilige gemeinsame Basis, die geteilte „social world“ bzw. die Welt gemeinsamer „kollektiver mentaler Repräsentationen“ ist (*Brühlmann-Jecklin, Petzold* 2004), desto höher ist die Chance, zu stimmigen Einschätzungen zu kommen.

**Unter *social world* verstehe ich die „von einer sozialen Gruppe ‘geteilte Perspektive auf die Welt‘, eine ‘Weltsicht‘ mit ihren belief systems, Wertvorstellungen, Basisüberzeugungen (im Mikro- und Mesobereich), eine ‘Weltanschauung‘ (im Makro- und Megabereich). Soziale Welten in Makrobereichen prägen etwa über einen ‘Zeitgeist‘ Mikro- und Mesobereiche entweder konformierend – man stimmt zu - oder divergierend – man lehnt sich auf, stemmt sich gegen die Strömungen des Zeitgeistes“ (*Petzold* 2000h).**

Unter **social world** verstehe ich die „von einer sozialen Gruppe ‘geteilte Perspektive auf die Welt’, eine ‘Weltsicht’ mit ihren belief systems, Wertvorstellungen, Basisüberzeugungen (im Mikro- und Mesobereich), eine ‘Weltanschauung’ (im Makro- und Megabereich). Soziale Welten in Makrobereichen prägen etwa über einen ‘Zeitgeist’ Mikro- und Mesobereiche entweder konformierend – man stimmt zu - oder divergierend – man lehnt sich auf, stemmt sich gegen die Strömungen des Zeitgeistes“ (Petzold 2000h).

Nicht zuletzt mit dem Blick auf Genderdifferenzen, deren Bedeutung im Integrativen Ansatz besonders unterstrichen werden (Petzold 1998h; Gahleitner, Ossola 2007; Orth 2002; Spilles, Weidig 2005) wird eine differentielle Bearbeitung durch die Supervision erforderlich (Abdul-Hussein 2009; Petzold 1998a, 200f).

Das Hören gibt uns durchaus bedeutsame Informationen, die *anders* sind als die des Sehens. „Just by way of hearing, you are able to discern what kinds of things are around, what is happening to those things, how long these activities last, and where all this occurs“ (O’Callaghan 2007, 3). Das sind Möglichkeiten, die zur „auditiven Grundkompetenz“ jedes Menschen gehören. Dennoch ist das „what“ natürlich von der soziokulturellen Erfahrung mit den „Dingen“ abhängig. Bewohner der Sahara haben keine auditiven Erinnerungen von klirrend zerbrechenden Eiszapfen. Differenziertes Hören unterstützt die **intuitive** und **empathische Kompetenz** und **Performanz** – und um die geht es – in enormer Weise, wie uns Erblindete eindrucksvoll zeigen. Deshalb gilt es insgesamt in therapeutischer und beraterischer Arbeit, dieses „differentielle Hören“ als eine „Feinhörigkeit“ für Unter- und Zwischentöne zu vertiefen. In ganz besonderer Weise trifft das in der TelefonSeelsorge zu und damit auch in der Supervision von TelefonSeelsorgerInnen, gerade weil der Fortfall der direkten visuellen Informationsquellen kompensiert werden muss. Deshalb empfiehlt es sich, auch die Fähigkeiten zu cross- und multimodalem Hören zu schulen, weil das unmittelbare Auswirkungen auf empathische Prozesse hat. Im Integrativen Ansatz wurden hierzu Modelle und Konzepte entwickelt. Zunächst sei unser Intuitions- und Empathieverständnis kurz erläutert.

» **Empathie** gründet nach Auffassung des Integrativen Ansatzes in genetisch disponierten, u.a. durch die Funktion von Spiegelneuronen gestützten, cerebralen Fähigkeiten des Menschen zu intuitiven Leistungen und mitfühlenden Regungen, die in ihrer Performanz ein breites und komplexes, supraliminales und subliminales *Wahrnehmen* „mit allen Sinnen“ erfordern, verbunden mit den ebenso komplexen bewussten und unbewussten *mnestischen Resonanzen* aus den Gedächtnisarchiven. Diese ermöglichen

auch „wechselseitige Empathie“ (*Mutalität*) als **reziproke Einfühlungen in pluri-direktionalen Beziehungen** im Sinne des Erfassen von anderen „minds“ (theory of mind) vor dem Hintergrund und im Bezug auf ein Bewusstsein des eigenen „minds“ (theory of my mind). Das ermöglicht in einer „Synergie“ ein höchst differenziertes und umfassendes Erkennen und Erfassen eines anderen Menschen (*personengerichtete Empathie*) oder von Menschengruppen in *affiliativer Performanz* mit ihrer sozialen Situation (*soziale Empathie*) nebst ihren subjektiven und kollektiven sozialen Repräsentationen« (Petzold 2002b).

Diese „**empathische Grundfunktion**“, die sich in **ko-respondierender Mutualität** vollzieht, in Prozessen „**affiliativer Performanz**“, kann – schulübergreifend – als der „**Megafaktor**“ für jede Form beraterischer, therapeutischer und supervisorischer Praxis angesehen werden, denn die in ko-respondierenden Akten wechselseitiger Empathie, in „Begegnung und Auseinandersetzung“ ausgehandelten Bewertungen von Situationen und Ereignissen machen „*shared meaning*“, Konsensfindungen und konstruktive Kooperation sowie „*poietische*“ Wirklichkeitsgestaltung überhaupt erst möglich. In der beraterischen bzw. therapeutischen Beziehung, in sozialen Netzwerken und in konsolidierten Lebenslagen sind stimmige mutuell-empathische Beziehungen eine unabdingbare Voraussetzung. Auf jeden Fall braucht Empathie intuitives Potential.

**Intuition** ist das Zusammenwirken von aktueller, bewusster, vorbewusster, unbewusster Wahrnehmung und ihrer (bewussten/unbewussten) Gedächtnisresonanzen. Diese gründen auf genetischer Ausstattung und vorgängiger, kulturbestimmter, persönlicher Erfahrung sowie auf fachlich-professioneller Erfahrung, durch die Aus- und Nachwirkungen von Vergangenheitseinflüssen im Gegenwärtigen erschlossen werden können. Erweiternd wirken noch die auf dieser Basis möglichen antizipatorischen Leistungen. **Empathie** wird auf dem Boden solcher **Intuition** generiert durch hinzukommende affektive Teilnahme, die von mitmenschlichem Interesse, Mitleid und Engagement getragen wird. **Ko-respondierende, mutuelle Empathie** mit dem dadurch bei allen Beteiligten wirksamen intuitiven und koaffektiven Geschehen kennzeichnet gelingende therapeutische Beziehungen und Gruppenprozesse, die von guten kognitiven, emotionalen, volitiven Synchronisationen, Abstimmungen und Einstellungen als wechselseitigen Resonanzphänomenen bestimmt sind, einer Feinspürigkeit für einander sowie von vielfältigen adhäsiven bzw. kohäsiven Beziehungsqualitäten als gelungenen „**Affiliationen**“ und „**Passungen**“. Das alles ist ein vielschichtiges Bedingungsgefüge, das komplexe intuitive Leistungen erfordert“ (vgl. Petzold 2000h).

Oft sind die Begriffe Empathie und Intuition so verwoben, dass sie nicht genau zu trennen sind. Auf jeden Fall braucht Empathie intuitives Potential.

In diesen sinnlich-reflexiven, empathischen Prozessen sind also „**komplexe intuitive Fähigkeiten**“ zentral, komplex, weil sich das Intuieren sowohl in die **Tiefe** der biographischen Dimension des Gegenübers richtet und den Niederschlag

vergangener, biographischer Erfahrungen (positiver und negativer) zu erfahren sucht, weiterhin weil es in die **Breite** des gegenwärtigen Lebensraumes des Anderen ausgreifen will, und schließlich, weil es bemüht ist, prospektiv die zukunftsgerichteten Wünsche, Pläne, Hoffnungen, Ängste und Befürchtungen zu erspüren.

## **7. Entwicklungsberatung in der Lebensspanne – der „life span developmental approach“ im Integrativen Ansatz**

Diese Sicht ist von der Position der longitudinalen „klinischen Entwicklungspsychologie“ bestimmt, die der Integrative Ansatz vertritt (*Petzold 1992e, 1993c, 1994j*), weil er das ganze Leben als einen Entwicklungsprozess sieht, womit jede beraterische oder psychotherapeutische Intervention als Einwirkungen auf die ablaufenden Prozesse eines persönlichen Lebenskontinuums (von Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft) zu sehen ist. Im Ansatz der Integrativen Therapie, Beratung und Supervision wurde von seinen Anfängen an eine Betrachtung der gesamten Lebensspanne vertreten, mit Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen und alten Menschen gearbeitet und das „Life Span Development-Paradigma“ in die Psychotherapie eingeführt (*Petzold 1981f, 1992e; Sieper 2007*). Auch im Beratungsbereich ist die Idee einer „Entwicklungsberatung“ (*Brandtstädter, Gräser 1984; Rahm 1979*) unverzichtbar. Sie sollte für die Telefonberatung stets präsent sein, zumal im Kontext der **TS** Menschen aus vielen Altersgruppen – von älteren Kindern über Jugendliche bis zu Hochbetagten – Rat suchen, wobei die Erkenntnisse lebensalterspezifischer Entwicklungspsychologie, etwa die oft vernachlässigte Psychologie des Erwachsenenalters oder des Seniums (*Filipp, Staudinger 2005; Petzold 2005a; Wahl, Kruse 2005*) berücksichtigt werden sollte. Für die TS-Supervision brächte diese „life span development perspective“ Gewinn, denn sie muss mit Blick auf die Situationen der supervisierten Beratungsereignisse weitere Standardfragen stellen: „*In welcher Kontinuumsdynamik steht das Beratungsereignis, in welchen Lebensabschnitt fällt es, auf welche **Entwicklungsaufgaben** trifft es?*“ Die Kontext-Kontinuums-Dimension, der „Chronotopos“ (*Bakhtin 2008*), die spatiotemporale Qualität von TS-Beratungen wird um so wesentlicher, als längere Beratungssquenzen im TS-Kontext eher selten und von Zufälligkeiten bestimmt sind, es sich bei den Beratungsanlässen nicht desto trotz oft um bedeutsame

Lebensereignisse, „stressful or critical life events“ handelt (*Filipp* 1990, 1995; *Schwarzer, Schulz* 2001). Das muss berücksichtigt werden, und so sollte die „Entwicklungspsychologie der Lebensspanne“ (*Petzold* 1992e; *Rutter, Hay* 1994; *Brandstädter, Lindenberger* 2007; *Brandstädter* 2007; *Sieper* 2007b) auch in der TelefonSeelsorge noch mehr an Gewicht gewinnen. Die Telefonberatung ist sehr oft ein kommunikatives Geschehen „über“ relevante oder problematische Kommunikationssituationen (Kommunikation über Kommunikation) im Lebenslauf von Menschen (*Petzold* 1981f), Menschen die Rat suchen zu Fragen ihrer Paar- bzw. Beziehungsschwierigkeiten, Erziehungsschwierigkeiten, zu ihren Problemen mit ArbeitskollegInnen etc. Trotz des fokalisierenden Ausschnitts, den die TS-Beratungssituation darstellt, oder gerade wegen dieser Ausschnitthaftigkeit, ist die Öffnung auf eine „Entwicklungsperspektive der Lebensspanne“ wichtig, um den Klienten in seiner Problemssituation und Problemgeschichte bzw. -karriere zu verstehen, ihm zeigen zu können, dass es – trotz aller aktuellen Krisen und Belastungen – einen Zukunftshorizont gibt oder wo alle Kräfte eingesetzt werden und alle Ressourcen mobilisiert werden müssen, dass kein weiterer Absturz erfolgt und es in nächster Zukunft darum geht, Schlimmeres zu verhüten (*harm reduction, Körner* 2003). Überdies sind KlientInnen in der TelefonSeelsorge oft auch bei anderen Hilfsagenturen in Betreuung, so dass die **TS** nur ein Hilfsangebot unter mehreren im Kontext schwieriger Karriereverläufe ist (Sucht-, Psychiatrie-, BPS-Karrieren, Langzeitarbeitslosigkeit; *Petzold, Hentschel* 1991; *Scheiblich, Petzold* 2006; *Hartz, Hüther, Petzold* et al. 2009). Hier ist es wichtig, dass der TS-Berater einen Eindruck über das Hilfenetzwerk gewinnen kann und, soweit möglich, auch eine Sicht auf die Krankheits- bzw. Problem-Karriere, um seine beratende Hilfe vor dem Hintergrund des Karriere-Verlaufs richtig „zupassen“ zu können, denn es gibt natürlich auch Negativentwicklungen im „life span development“, die ins Desaster führen oder denen mit rechtzeitiger und angemessener Hilfeleistung und Ressourcenzuführung eine Wende zu „Resilienz-Bildungen“ gelingt (*O’Connel Higgins* 1994; *Petzold, Müller* 2004; *Rutter* 1985, 1990; *Staudinger, Greve* 2001). Karrierebegleitungen und Krisenberatungen müssen neben den Zielen der Krisenbewältigung und Problemlösung immer auch die Ziele der Bereitstellung von Ressourcen und protektiven Faktoren (*Rolf* et al. 1990; *Petzold, Goffin, Oudhof* 1993; *Petzold* 1997p),

der „harm reduction“ (Marlatt 1998) und der „Resilienzförderung“ (Inger, Borge 2003; Müller, Petzold 2003) im Blick behalten. TelefonSeelsorge-Interventionen kommt immer wieder eine Schlüsselfunktion in Patientenkarrerien zu, wenn Menschen in Akutkrisen keine andere Hilfe zur Verfügung haben und in der **TS** einen „last resort“ finden, wenn sie mit ihren Hilfesystemen in eine Blockierung oder Verstrickung geraten sind, wo die **TS** aus einer „neutralen Position“ Klärung ermöglicht und ggf. Schlimmeres verhindert. Sie kann damit zu einem bedeutenden „protektiven Faktor“ in schwierigen Karrieresituationen werden.

„Unter **Karriere** (von spätlat. *Carraria* = Fahrweg, frz. *carrière* = [positive] Laufbahn) wird sozialwissenschaftlich das über längere Strecken der Lebensspanne betrachtete Entwicklungs- und Sozialisationsgeschehen mit seinen *salutogenen*, *pathogenen* und *defizitären* Einflüssen verstanden, in dem Mikrosegmente von Wochen und wenigen Monaten, Mesosegmente von Monaten und Jahren differenziert werden können, für die die Gesamtkarriere eines Lebensverlaufes in der Sicht eines 'lifespan developmental approach' den Hintergrund bildet und zwar unter *retrospektiver* (Vergangenheitsanalyse), *aspektiver* (Gegenwartsassessment) und *prospektiver* (Zukunftsorientierung) Betrachtung. Die Karriereperspektive wird durch die longitudinale Entwicklungsforschung empirisch bestens abgestützt und verlangt nach Strategien der pathogenesevermindernden bzw. -beseitigenden *Hilfeleistung* und der salutogeneseorientierten *Entwicklungsförderung*, die als **Karrierebegleitung** in einem longitudinal ausgerichteten Konzept von nachhaltiger Hilfe und Förderung den individuellen Entwicklungsprozessen entsprechende Interventionsmaßnahmen und Agenturen der Hilfeleistung und Förderung zur Verfügung stellen. Damit sind klinische, sozialtherapeutische und sozialpädagogische *Verbundsysteme* bzw. multipel vernetzte und nicht-linear organisierte *Therapieketten* erforderlich, um für die PatientInnen und KlientInnen und ihre persönlichen sozialen Netzwerke und Konvois – seien sie nun beschädigt oder nicht – für ausreichende Zeit professionelle Begleitung als 'convoy of support and empowerment' an die Seite zu stellen, damit Negativkarrieren eine neue, positive Orientierung erhalten können. Bei den zum Teil höchst desolaten *Karriereverläufen* von Suchtkranken, aber auch von Menschen mit psychiatrischen Problemen, Karrieren, die schwere Schädigungen der Persönlichkeit und ihrer Netzwerke/Konvois im Gefolge hatten, erscheint das Konzept der **Karrierebegleitung** in differenzierten und flexiblen Verbundsystemen, eine der wenigen Antworten, die für die Betroffenen hinlängliche Chancen und nachhaltige Wirkungen für ein gesünderes, besseres Leben bieten können und die Solidargemeinschaft von immensen Kosten für chronifizierte Krankheitskarrieren entlasten könnten“ (Petzold 2000h).

Weiß der TS-Berater, dass er *eine* Anlaufstelle in einem „Netzwerk von Helfern“ und in einem soziotherapeutischen Verbundsystem ist (Scheiblich, Petzold 2006; Petzold, Sieper 2008), kann er seine Beratungsstrategien auf diese Situation einstellen. Er hat dabei oft eine interessante und wichtige Brücken-, Entlastungs- und Reorientierungsfunktion, indem er KlientInnen ermutigt, mit den anderen Hilfsagenturen gut zu kooperieren oder bei dort aufgetauchten Problemen entlastet.

Feldkompetente Supervision wird genau diese vernetzende Funktion unterstützen, die sehr wichtig werden kann, weil der TelefonSeelsorge-Berater wegen seiner Anonymität und Neutralität gleichsam als ein „stiller Helfer“ in einem „social case work process“ fungieren kann (Jüster 2007; Petzold, Sieper 2008).

All diese Hinweise auf mögliche Konstellationen, die hier nur sehr aphoristisch aus der Vielfalt von Beratungsereignissen in der TelefonSeelsorge angesprochen worden sind, zeigen, dass es immer um Entwicklungsprozesse – sei es um evolutive oder involutive – geht, mit denen ein Berater befasst ist und auf die TS-SupervisorInnen gerichtet sein müssen. Es muss deshalb der intuitive Raum und die kognitive Ausrichtung für diese Perspektiven weit offen gehalten werden.

**Integrative Therapie als "Entwicklungstherapie"** bietet für einen solchen Ansatz der Beratung einen optimalen theoretischen Rahmen und Verständnishintergrund, der durch einen kompakten Text aus einem therapeutischen Zusammen kurz umrissen werden soll. Er muss natürlich für den TS-Kontext ohne die spezifischen klinischen Perspektiven gelesen werden.

»**Psychotherapie** und **Beratung** sind - unter einer allgemeinen theorie-strukturellen Perspektive betrachtet – entwicklungs- und zukunftsorientierte Praxeologien, die "heute" intervenieren, um "morgen" etwas zu bewirken.

In der Sicht der "**Integrativen Therapie**", die sich als eine Form komplexer "**Humantherapie**" und als eine "**Entwicklungstherapie in der Lebensspanne**" versteht, muss eine moderne, ganzheitliche und differentielle Beratungs- oder Behandlungspraxis über den Kernbereich klinisch-kurativer psychotherapeutischer bzw. leibtherapeutischer Behandlung hinaus gehend als ein komplexer Ansatz psycho-sozialer Problembearbeitung, Gesundheitsförderung und Persönlichkeitsentwicklung konzipiert sein. Er muss bemüht sein, unter Berücksichtigung der jeweils relevanten Kontextbedingungen, der Netzwerk- bzw. Konvoi-Verhältnisse optimale Beratungs- und Behandlungsstrategien zu entwickeln, um sie in "informierter Übereinstimmung" (informed consent) mit den Betroffenen kooperativ anzuwenden. **Integrative Therapie** befasst sich in einer Lebenslaufperspektive auf dem Boden empirischer, longitudinaler Entwicklungspsychologie mit den Aus- und Nachwirkungen von problematischen, belastenden, defizitären, d. h. potentiell **pathogenen** Entwicklungsverläufen in der persönlichen **V e r g a n g e n h e i t**. Sie ist gleichzeitig aber auch auf protektive, förderliche, d. h. **salutogene** Einflüsse und Resilienzbildungen gerichtet. Auch prekäre, entwicklungsbehindernde Faktoren in den konkreten Lebenslagen der **G e g e n w a r t** werden in den Blick genommen zusammen mit den benignen, resilienz- und entwicklungsfördernden Einflüssen und schliesslich mit antizipierbaren Risiken und Chancen. Therapie und Beratung haben mit einer solchen Sicht das Ziel, für die **Z u k u n f t** des Patienten/der Patientin Symptombefreiheit oder -reduktion, Linderung von Leiden und Belastungen zu erreichen und für den Betroffenen und seinen "Konvoi", Beiträge zur Bewältigung (**coping**) von Problemen, für die Meisterung (**mastery**) von "Entwicklungsaufgaben" und für eine kreative Gestaltung (**poiesis, creating**) eines "guten Lebens" zu leisten. Über die Lösung von **Problemen** hinausgehend will Integrative Therapie

und Beratung deshalb auch "proaktiv" **Ressourcen** und **Potentiale** erschliessen, so dass Kompetenzen und Performanzen der Persönlichkeit sich weiter entwickeln können<sup>2</sup>«(*Petzold* 2009a).

### **8. „Biopsychosoziale Intervention“ als Grundparadigma moderner, integrativer und differentieller Hilfeleistung – auch in der TelefonSeelsorge**

An dieser Stelle sei eine weitere Perspektive eingeführt, die durch die Bereiche, in denen sich Entwicklung vollzieht und auf die sich die Empathie richtet, vorgegeben ist: Es muss methodisch-interventiv von einem multimodalen, methodenübergreifenden „**biopsychosozialen**“ Beratungs- und Lebenshilfeangebot ausgegangen werden (*Petzold* 2005f, g), welches mit unterschiedlicher Ausrichtung und Schwerpunktbildung von den MitarbeiterInnen je nach den Anforderungen der Beratungssituation und der Lebens- und Problemlage der KlientInnen bestimmt ist. Diese kommen nämlich oft mit Gesundheitsproblemen, Schmerzen, Schlafstörungen, Somatisierungen, was das Element „**bio**“ im Beratungsgeschehen in den Vordergrund rückt und ggf. eine motivierende Beratung für einen Arztbesuch erfordert. Aber auch in der Ermutigung zu einem „bewegungsaktiven Lebensstil“ (Spaziergehen, Laufen; *Waibel, Petzold* 2009) kann dieses Moment zum Tragen kommen, das ja oft unmittelbar mit dem Element „**psycho**“ verbunden ist. (Zerschlagenheit und Erschöpfung z. B. als *Leibempfindung* wird oft von KlientInnen verbalisiert. Bei Nachfragen wird deutlich, dass ihnen die Empfindung der „Frische“ abhanden gekommen ist, und das ist ein gewichtiges Zeichen für eine schwer beeinträchtigte psychophysische Gesundheit, ja kann geradezu als „Symptom“ mit „Krankheitswert“ betrachtet werden). Ohne psychoedukative Information über die Bedeutung eines „bewegungsaktiven Lebensstils und ohne Ermutigung zur Bewegungsaktivierung („Sie müssen mal raus gehen, sich bewegen, weil ...“ usw. usw.) wird man einem solchen „Symptom“ nicht beikommen können. Es ist dies eine typische Intervention aus dem „gesunden Alltagsverstand“ der BeraterIn, die den

---

<sup>2</sup> Referenzdisziplinen sind für eine solche Betrachtungsweise die longitudinale "klinische Entwicklungspsychologie", die "developmental psychopathology", die "developmental neurobiology", aber auch die Sozialisations- und Enkulturationsforschung, weil Entwicklung immer in soziokulturellen und ökologischen Kontexten und Kontinua erfolgt, wie schon *Vygotskij, Lurija* und *Leont'ev* betonen. Schließlich ist auch die "evolutionary biology & psychology" und "evolutionary developmental biology" in den Blick zu nehmen, denn es wird zunehmend deutlicher, dass unsere Ontogenese ohne den Blick auf unsere Phylogenese, in der sich Verhaltensdispositive, sensible Phasen, sozioaffektive Muster ausgebildet haben, nicht hinreichend verstehbar und damit beeinflussbar werden.

Alltagsverstand des Beratenen am anderen Ende der Leitung anspricht, und gerade dadurch wirken kann. „**Alltagspsychologie**“ verstanden als Heuristiken von Lebens- und Problembertung sind für die TelefonSeelsorge unverzichtbare Strategien, nicht nur, weil viele der BeraterInnen EhrenamtlerInnen sind, sondern weil ein großer Teil des Klientels keine typischen „PsychotherapiepatientInnen“ sind, die mit einer psychotherapeutischen Argumentation bzw. mit entsprechenden Erklärungsrastern nur schwer erreicht werden können (zumal die Kontinuität personaler Präsenz, die in einen Beratungs-/Therapiesetting eine gewisse propädeutische Hinführung zum psychotherapeutischen Diskurs ermöglicht, in der **TS** viel schwieriger, wenn überhaupt, zu erreichen ist). Die BeraterInnen knüpfen mit solchen Argumentationen des Alltagsverstandes zumeist an einem gemeinsamen Fundus von „folk psychology“ an (common sense psychology; Crane 2003; Hutto 2008). Wird eine solche gemeinsame Ebene hergestellt, bedeutet das, dass *Affiliationen* erleichtert werden (Petzold, Müller 2005), ein „Nahraumklima“ mit einem Fremden, der noch nicht einmal „sichtbar ist“ (was hinderlich, aber gelegentlich förderlich sein kann) hergestellt wird.

Dieses ist eine höchst wichtige Grundlage für jede Beratung/Therapie, und damit tritt man in einen Bereich, der durch das Element „**sozio**“ im Begriff „**biopsychosozial**“ bestimmt ist. In affilialen Prozessen wird nämlich auch meist eine gemeinsame „*social world*“ (Brühlmann-Jecklin, Petzold 2004) auf einer soziokulturellen Mesoebene aufgerufen. (Die Klientin aus Köln trifft, ruft sie die TelefonSeelsorge in dieser Stadt an, wahrscheinlich auf eine Beraterin, die auch aus dem Großraum Köln kommt. Sie könnte natürlich auch aus Österreich event. sogar Düsseldorf sein!). Eine gemeinsame „social world“ fördert eine gute „**Passung**“, die von einer grundsätzlichen Bereitschaft zu intersubjektiver Begegnung zumindest auf Seiten des Beraters, der Beraterin unterfangen sein muss (Petzold 1990g, 2003a).

Unter **social world** verstehe ich die „von einer sozialen Gruppe ‘geteilte Perspektive auf die Welt’, eine ‘Weltsicht’ (mit ihren belief systems, Wertvorstellungen, Basisüberzeugungen im Mikro- und Mesobereich), eine ‘Weltanschauung’ im (Makro- und Megabereich). Soziale Welten in Makrobereichen prägen etwa über einen ‘Zeitgeist’ Mikro- und Mesobereiche entweder konformierend – man stimmt zu - oder divergierend – man lehnt sich auf, stemmt sich gegen die Strömungen des Zeitgeistes. Sozialwelten formieren sich in Gesprächs- und Erzählgemeinschaften in Prozessen kollektiver Interpretationsarbeit bzw. Hermeneutik“ (Petzold 2002b).

In einer sozialen Gruppe, einem sozialen Netzwerk (*Hass, Petzold* 1999) – etwa einer multiethnischen Schulklasse – finden sich mehrere „social worlds“, was also eine gemeinsame Weltsicht als geteilte Kognitionen, Emotionen, Volitionen einer Subgruppe meint (es geht also nicht um die „soziale Umgebung“, die Umwelt!). Mit einem vorhandenen, ähnlichen Common Sense greifen Hinweise, Vorschläge, Beratungsstrategien einfach besser. Solche Alltagspsychologie (*naïve psychology*) soll keinen wissenschaftlich-explikativen Anspruch bedienen, sondern muss „**Sinn machen**“. Der allerdings sollte immer wieder kritisch reflektiert werden, denn nicht jede „folk wisdom“ ist brauchbar und richtig – und manche sind „richtig falsch“ (aber das gilt ja für bestimmte psychologische „Theorien“ und Konzepte auch, ein Blick in gewisse Abstrusitäten der klassischen oder kleinianischen Psychoanalyse genügt, vgl. *Leitner, Petzold* 2009), aber viele Volksweisheiten sind auch goldrichtig, wie die Forschung zeigt (*Epstein* 1997; *Pennebaker* 1997). Die differentielle, reflexive bzw. metareflexive Betrachtung kann selbst wiederum in einer Common-Sense-Logik erfolgen („Ist das wirklich so?“, „Aus den Augen aus dem Sinn?“ oder macht Abwesenheit sehnsüchtig, „Absence makes the heart grow fonder“, wie das englische Sprichwort sagt?), oder sie muss auf die psychologische Forschung zurückgreifen (*Epstein* 1997). Und hier kommt die Supervision ins Spiel, die diese beiden Strategien – Alltagspsychologie und wissenschaftliche Psychologie – zur Verfügung haben sollte, um sie nutzen zu können.

Die Situation im telefonseelsorgerlichen Setting steht durch die um das Sichtbare reduzierte Präsenz des Anderen in der Gefahr, die Dimension des **Biologisch-Organismischen** aus dem Auge zu verlieren und hier liegt dann eine Aufgabe der Supervision, diese Dimension in der Bewusstheit zu behalten: einmal durch das beständige Einbeziehen des „eigenleiblichen Spürens“ (*Schmitz* 1989) als wahrnehmen der leiblichen Resonanzen des Beraters/der Beraterin auf die Informationen, die an ihn herangetragen werden und die Informationen, die im Gedächtnis seines „informierten Leibes“ (*Petzold* 2003a, 2009c) aufgerufen werden; zum anderen durch das Ansprechen von leiblichen Befindlichkeiten beim Klienten. Anspannung/Verspannung, Belastung/Überlastung, Beunruhigung/Unruhe, Befürchtung/Angst sind leibliche Befindlichkeiten, die sich zum Teil über die Stimme transportieren, zum Teil über die verbalisierten Inhalte. Zuweilen sind sie auch von

den KlientInnen dissoziiert und müssen dann durch das Beratungsgespräch in den den Aufmerksamkeitsfokus der KlientInnen kommen, um eine Basis für erforderliche Fürsorge und Selbstsorge zu gewinnen. Stress, Strain, Hyperstress müssen erkennbar werden und bedürfen dringend Hilfen zur Stressreduktion, da sonst die oft schwache Ressourcenlage der Hilfesuchenden sich noch weiter verschlechtert. Das ist in Beratungen auch psychoedukativ herüber zu bringen. Auch können Hilfen zu unspezifischen, und dennoch sehr wirksamen Entspannungsmöglichkeiten gegeben werden (Recken, Strecken, Dehnen, Entspannungsatmen) oder es sind Motivationen zu schaffen, an einem der zahlreichen Entspannungsangebote in Erwachsenenbildung oder Breitensport teilzunehmen.

Die Dimension des **Psychischen**, der Befindlichkeiten, der Gefühle und Stimmungen, Kernbereich der Telefonseelsorge, ist mit der biologisch-organismischen Dimension eng verbunden, kommt aber durch die verbal-kommunikative Zentrierung des Telefongesprächs nicht genug „in den Blick“. Supervision lenkt deshalb die Aufmerksamkeit der BeraterInnen auf diese Zusammenhänge. Auch die Dimension des **Sozialen** muss für **TS**-Supervision ein Fokus sein (genauso, wie für die BeraterInnen), denn der Zustand der „Sozialen Netzwerke“ bzw. „Konvois“ sind, wie hier immer wieder betont wurde, eminenter Bedeutung für eine erfolgreiche Hilfeleistung. Immer wieder gibt es Menschen, für die die TelefonSeelsorge, „ihre“ TelefonSeelsorge, zu einem Bestandteil ihres Netzwerkes geworden ist – auch Hilfsagenturen gehören zu Netzwerken/Konvois (*Hass, Petzold 1999*), aber ihre Aufgabe muss dann natürlich sein, dazu beizutragen, dass wieder neue, möglichst ressourcenreiche Netzwerke aufgebaut werden können, was besonders für alte Menschen, oder für seit längerem Vereinsamte schwer, aber nicht unmöglich ist, wie sozialgerontologische Projekte oder Initiativen von Selbsthilfegruppen (*Petzold 1994e; Petzold, Schobert 1991*) zeigen.

## **9. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der TelefonSeelsorge durch Supervision, Theorie- und Praxeologieentwicklung und Forschung**

Für solche Aufgaben, die sich aus der faktischen **humanitär-melioristischen** Orientierung und dem **soziokulturellen Kontext** der TelefonSeelsorge ergeben und ihrer strukturell sinnvollen, wenn nicht gar notwendigen Ausrichtung am „**life span**

**develpomental approach**“ und dem „**biopsychosozialen Paradigma**“, sollten in der **TS** – in der Schulung, Weiterbildung und Supervision der MitarbeiterInnen – Beratungsstrategien zur Verfügung stehen, mit denen derartige Aufgaben für den jeweiligen Klienten bzw. die Klientin und ihrer Situation bzw. Lebenslage in angemessener Weise „**problemfokussiert**“ **und** „**lösungsorientiert**“ **und** „**potentialorientiert**“ angegangen werden können (alle drei Strategien sind wesentlich! *Petzold 2009d, Sieper 2008; Petzold, Sieper 2008*). Supervision kommt dabei die notwendige und durchaus anspruchsvolle Aufgabe zu, zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beizutragen durch das Einbringen genereller supervisorischer Wissensstände und Erfahrungen (*Petzold 1998a/2007a*), aber auch, das dürfte durch die voranstehenden Ausführungen deutlich geworden sein, durch feld- und fachkompetente Beiträge. Ob Supervision dieser anspruchsvollen Aufgabe tatsächlich genügt, muss durch empirische Supervisionsforschung geprüft werden (*Petzold, Schigl et al. 2003*), die den Standards moderner Evaluationsforschung und Qualitätssicherung genügt (*Lairaiter, Vogel 1998*). Supervision hat keineswegs immer die hohe Wirkung, die ihr oft attribuiert wird, wie die Forschung zeigt (*Petzold, Müller, König 2008*). Für TS-Supervision wurde neuerlich eine positive Wirkung für das „SupervisandInnensystem“, die TS-Mitarbeiterinnen, festgestellt (*Ertel et al. 2009*). Wirkungen für das KlientInnensystem (die Ratsuchenden) sind settingstrukturell in der TelefonSeelsorge nicht zu erheben. Bei einer Reflexion der Feldbedingungen und Settingeigenheiten wird aber deutlich, dass für den Bereich der „Telephone Emergency“ ein erheblicher Bedarf an spezifischer Theorienentwicklung vorliegt, denn mit dem unspezifischen Übertragen von tiefenpsychologischen, humanistisch-psychologischen (z. B. klientenzentrierten, *Harsch 1979*) oder systemischen Beratungsideologien und ihren Praxeologien auf die **TS** ist es heute nicht mehr getan. Praxeologie muss heute theoriegeleitet und forschungsgestützt entwickelt werden (*Orth, Petzold 2004; Steffan, Petzold 2001*). Hier gilt es zu investieren: um der Hilfesuchenden und um der ehrenamtlichen und hauptamtlichen HelferInnen willen.

## Grundregel für TelefonSeelsorgegespräche

In der „Integrativen Therapie“ wurden auf der Grundlage von Therapie- und Ausbildungsforschung, aber auch in Diskursen mit PatientInnen Erfahrungen gesammelt, die zur Ausarbeitung einer „Grundregel“ für die Psychotherapie führte (Petzold 2000a, 2005ë), dann auch in den Bereich der Altenarbeit (idem 2004o) und der Telefonseelsorge übertragen wurde, jeweils mit den für den entsprechenden Kontext gegebenen Zupassungen. Ihr liegen die anthropologischen und ethiktheoretischen säkular-humanitären, melioristischen Konzepte zu Grunde, die in den voranstehenden Ausführungen dargelegt wurden:

### Text der Grundregel:

Telefonseelsorge findet im Zusammenfließen mehrerer Qualitäten statt.

Der Telefonseelsorger/die Telefonberaterin bietet dem Anrufer einen „konvivialen Raum“, in dem dieser sich willkommen fühlt, in dem soviel Nahraumpotential möglich ist, dass es zu einer „Du, Ich, Wir-Erfahrung“ kommen kann.

Dies erfordert eine Grundqualität von Gesprächsmöglichkeit und -bereitschaft, in der beide miteinander die gemeinsame Aufgabe des Beratungsgesprächs partnerschaftlich in Angriff nehmen können. Es geschieht unter den Bedingungen eines geregelten Miteinanders, einer „Grundregel“:

- **Der Anrufer (die Anruferin)** bringt die prinzipielle Bereitschaft mit, sich in dem Gespräch mit sich selbst, seinem Anliegen, seinem Problem, seiner Störung, seinen Lebenshintergründen, seiner Lebenslage sowie mit dem Telefonseelsorger/der Telefonseelsorgerin partnerschaftlich auseinander zu setzen. Dabei übernimmt der Anrufer *seinen Möglichkeiten und Fähigkeiten* entsprechend Verantwortung für ein Gelingen des Gesprächs und für seine weitergehenden Handlungen.
- **Der Telefonseelsorger, die Telefonseelsorgerin** wiederum bringt die engagierte Bereitschaft mit, sich aus einer intersubjektiven, wertschätzenden Grundhaltung heraus mit dem Anrufer als Person und mit seiner Netzwerksituation partnerschaftlich auseinander zu setzen. Hierzu gehört das Achten auf seine Probleme, Leiden, Störungen und Belastungen genau so wie das Beachten von Ressourcen, Kompetenzen und Entwicklungsmöglichkeiten bzw. Potentialen. Der Telefonseelsorger wird durch Zuhören und Gesprächsinterventionen dem Anrufer die

bestmögliche Hilfe, Unterstützung oder Förderung zukommen zu lassen, ohne ihn dabei mit eigenen Lösungsideen zu überfordern.

- **Telefonseelsorger und Anrufer** erkennen das Prinzip der „doppelten Expertenschaft“ an. Der Anrufer ist Experte für seine Lebenssituation und der Telefonseelsorger für Telefonseelsorge, Beratung und Gesprächsführung. Beide Gesprächspartner handeln aus einem Respekt vor der „Andersheit des Anderen“ und vor ihrer jeweiligen „Souveränität“. Sie bemühen sich, auftretende Probleme innerhalb des Gesprächs miteinander lösungs- und potentialorientiert zu klären.
- **Das Setting** der Telefonseelsorge am Telefon gewährleistet die Rechte des Kontaktsuchenden z.B. im Bereich der Selbstbestimmung über seine Daten und der Verschwiegenheit der TelefonSeelsorge. Die Würde des Telefonseelsorgers und des Anrufers sind jederzeit zu gewährleisten. Hierzu gehört auch eine „informierte Übereinstimmung“. Die Anrufenden sind über die Arbeitsweise der Telefonseelsorge soweit zu informieren, wie es die Integrität und der Schutz der Mitarbeitenden oder der Stelle zulassen.

**Frank Ertel, Hilarion G. Petzold**

**Zusammenfassung: TelefonSeelsorge, Beratung und Supervision. - Kulturtheoretische und praxeologische Perspektiven des „integrativen, biopsychosozialen Modells“ für die TelefonSeelsorge**

Auf dem Hintergrund kulturtheoretischer Überlegungen über die Situation von Menschen in den hochkomplexen Gesellschaften einer „transversalen“, sich beständig wandelnden Moderne wird die Aufgabe der Telefonseelsorge, Hilfen in Notsituationen zu geben, in denen die sozialen Netzwerke versagen, dargestellt. Ihre Unterstützungsarbeit ist Ausdruck eines säkular oder auch religiös motivierten **humanitären Meliorismus**. Die Besonderheit der Beratungssituation ohne Face-to-face-Kontakt wird beschrieben und Möglichkeiten der Nutzung crossmodaler Fähigkeiten (mit dem Ohr durchs Telefon „sehen“) werden aufgezeigt. Die Notwendigkeit von feld- und fachkompetenter Supervision für TelefonsesorgerInnen, um sie in ihrer schwierigen Aufgabe zu unterstützen, wird diskutiert unter Rückgriff auf Konzepte der „Entwicklungspsychologie der Lebensspanne“ und das „biopsychosoziale Modell“ der Integrativen Therapie und Beratung.

Ein großer Bedarf an spezifischer Theorieentwicklung und empirischer Forschung für den Bereich der TelefonSeelsorge wird festgestellt, damit sie die gute Qualität ihrer Arbeit, Menschen in prekären Lebenslagen und Notsituation intersubjektive Hilfe und Unterstützung zu bieten, bewahren und ausbauen kann.

**Schlüsselwörter: TelefonSeelsorge, Transversale Moderne, Telefonberatung, Supervision, Integrative Beratung/Therapie**

### **Summary: Telephone Emergency, Counselling and Supervision. - Perspectives from Cultural Theory and Praxeology for Telephone Emergency as developed by the "Integrative, Bio-psycho-social Model"**

On the ground of reflections from cultural theory about the situation of people in highly complex societies of a "transversal", permanently changing modernity the task of telephone emergency is considered: to give help in emergency situations, in which social networks are not functioning any more. This support is an expression of a religious or secular motivated **humanitarian meliorism**. The peculiarity of a counselling situation without face-to-face contact is described and possibilities to utilize crossmodal capacities (to "look" with the ear through the wire) are indicated. The necessity to use field competence and expert knowledge in supervision to support telephone counsellors in their difficult task is discussed referring to concepts from "life span developmental psychology" and the "bio-psycho-social model" of Integrative Therapy and Counselling. There is a great need for specific theory forming and empirical research for the field of telephone emergency. It is absolutely necessary to maintain and to develop the good quality of this endeavour to provide for people in precarious situations and emergencies help and support on an intersubjective basis.

**Keywords:** Telephone Emergency, Transversal Modernity, Telephone Counselling, Supervision, Integrative Counseling/Therapy

### **Literatur:**

- Abdul-Hussain, S.* (2009): Genderkompetente Integrative Supervision. Wiesbaden: VS Verlag (im Druck).
- Bakhtin, M.M.* (2008): Chronotopos. Frankfurt a. Main: Suhrkamp.
- Badura, B.* (1981): Soziale Unterstützung und chronische Krankheit. Zum Stand sozialepidemiologischer Forschung. Frankfurt a. M., Suhrkamp.
- Batson, D. C.* (1991): The altruism question. Toward a social-psychological answer. Hillsdale: Erlbaum.
- Bauer, J.* (2005): Warum ich fühle, was du fühlst - Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone. Frankfurt: Hoffmann u Campe.
- Bauer, J.* (2006): "Prinzip Menschlichkeit - Warum wir von Natur aus kooperieren." Hamburg: Hoffmann
- Baxter, D. L. M.* (2005): Altruism, Grief, and Identity. *Philosophy and Phenomenological Research*. 2, 371–383
- Beck, U.* (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt: Suhrkamp.
- Berning, V.* (1973): Das Wagnis der Treue. Gabriel Marcells Weg zu einer konkreten Philosophie des Schöpferischen, Freiburg.
- Bourdieu, P.* (1997): Das Elend der Welt. Zeugnisse und Diagnosen alltäglichen Leidens an der Gesellschaft, Konstanz: Konstanzer Universitätsverlag,.
- Bourdieu, P.* (1998): Gegenfeuer, Konstanz: Konstanzer Universitätsverlag,.
- Brandtstädter, J.* (2007): Entwicklungspsychologie der Lebensspanne: Leitvorstellungen und paradigmatische Orientierungen. In: *Brandtstädter, Lindenberger* (2007).
- Brandtstädter, J., Lindenberger, U.* (2007); Entwicklungspsychologie der Lebensspanne. Ein Lehrbuch. Stuttgart: Kohlhammer.
- Brandtstädter, J., Gräser, H.* (1985), Entwicklungsberatung unter dem Aspekt der Lebensspanne, Göttingen: Hogrefe,
- Brantl, G.* (1981): Der Katholizismus. Stuttgart: Fackelverlag.
- Brühlmann-Jecklin, E, Petzold, H.G.* (2004): Die Konzepte ‚social network‘ und ‚social world‘ und ihre Bedeutung für Theorie und Praxis der Supervision im Integrativen Modell. Bei [www. FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - 5/2005 und in *Gestalt* 51(Schweiz) 37-49.
- Buss, D.M.* (2004): Evolutionäre Psychologie. München: Pearson Studium. 2. aktualisierte Auflage.
- Crane, T.*(2003). The Mechanical Mind: A philosophical introduction to minds, machines, and mental representation, New York, NY: Routledge.
- Derrida, J.* (2000): Politik der Freundschaft, Frankfurt: Suhrkamp Verlag.
- Ebersohn, M.* (1993): Das Nächstenliebegebot in der synoptischen Tradition. Marburg: Elwert Verlag.
- Ekman, P.* (2004): Gefühle lesen - Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren, München: Spektrum Akademischer Verlag.

- Emrich, H. M., Schneider, U. Zedler, M. (2002): Welche Farbe hat der Montag? Synästhesie: Das Leben mit verknüpften Sinnen, Stuttgart: Hirzel.
- Epstein, R. (1997): Folk Wisdom: Was Grandma Right? How does folk wisdom, passed down through generations, measure up against decades of research? Psychology Today Magazine, Nov/Dec 1997. <http://www.psychologytoday.com/articles/index>.
- Ertel, F., Jakob-Krieger, C., Petzold, H. G. (2009): Supervision als Ressource von Telefonseelsorge. Eine Felderkundung zur Rolle und Bedeutung von Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge aus Integrativer Sicht. Bei: [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) *Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - Jg. 2009
- Ferenczi, S. (1985): Journal clinique, Payot, Paris; dtsh. Ohne Sympathie keine Heilung. Das klinische Tagebuch von 1932, S. Fischer, Frankfurt 1988.
- Filipp, S.-H. (1995): Ein allgemeines Modell für die Analyse kritischer Lebensereignisse. In S.-H. Philipp (1995), Kritische Lebensereignisse (3. Aufl., S. 1-52) München: PVU.
- Filipp, S.-H. (2007). Kritische Lebensereignisse. In J. Brandstädter & U. Lindenberger (Hrsg.), Entwicklungspsychologie der Lebensspanne. Ein Lehrbuch. Stuttgart: Kohlhammer.
- Filipp, S.-H., Staudinger, U. M. (2005): Entwicklungspsychologie des mittleren und höheren Erwachsenenalters. Göttingen: Hogrefe.
- Freud, S. (1930): Das Unbehagen in der Kultur. Wien.: Internationaler Psychoanalytischer Verlag, Neuausgabe in: Das Unbehagen in der Kultur und andere kulturtheoretische Schriften, Frankfurt: Fischer, 2001, S. 29-108.
- Fromm, E. (1973): The Anatomy of Human Destructiveness. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Gahleitner, S., Ossola, E. (2007): Genderaspekte in der Integrativen Therapie. In: Sieper et al. (2007) 406-446.
- Gebhardt, M., Petzold, H.G. (2005): Die Konzepte "Transversalität" und "Mehrperspektivität" und ihre Bedeutung für die Integrative Supervision und das Integrative Coaching. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - 4/2005.
- Goleman, D. (1997): Emotionale Intelligenz, München: dtv.
- Gottfried, K., Petitjean, S., Petzold, H.G. (2003a): Supervision im Feld der Psychiatrie – eine Multicenterstudie (Schweiz). In: Petzold, Schigl, Fischer, Höfner (2003) 299-333.
- Grawe, K., Donati, R., Bernauer, P. (1994): Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession, Göttingen: Hogrefe.
- Grund, O., Richter, K., Schwedland-Schulte, G., Petzold, H.G. (2005): Das Modell „komplexen Bewusstseins“ der Integrativen Therapie Beispiele der Anwendung in verschiedenen Tätigkeitsfeldern. Bei: [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 14/2004 und in *Integrative Therapie* 3, 327-341.
- Guttenberger, G. (2007): Nächstenliebe. Stuttgart: Kreuz-Verlag.
- Habenicht, I. (1994): Telefonseelsorge als Form Intentionaler Seelsorge - Geschichte, Phänomenologie und Theologie. Eine Untersuchung zum „Selbstverständnis“ der Telefonseelsorge aus poimenischer Perspektive. Hamburg.
- Habermas, J. (1985): Die Neue Unübersichtlichkeit. Kleine politische Schriften V. Frankfurt: edition suhrkamp.
- Habermas, J. (2005): Zwischen Naturalismus und Religion. Frankfurt: Suhrkamp.
- Haessig, H., Petzold, H. G. (2009): T r a n s v e r s a l e M A C H T in der Supervision - integrative und differentielle Perspektiven. Mit einem Geleitwort von Hilarion G. Petzold. [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) *Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - Jg. 2009.
- Harrison, J. (2007): Wenn Töne Farben haben, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Harsch, H. (1979): Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs. München: Pfeiffer.
- Hass, W., Petzold, H.G. (1999): Die Bedeutung der Forschung über soziale Netzwerke, Netzwerktherapie und soziale Unterstützung für die Psychotherapie - diagnostische und therapeutische Perspektiven. In: Petzold, H.G., Märtens, M. (1999a) (Hrsg.): Wege zu effektiven Psychotherapien. Psychotherapieforschung und Praxis. Band 1: Modelle, Konzepte, Settings. Opladen: Leske + Budrich, S. 193-272.
- Heintel, P. (2007): Innehalten: Gegen die Beschleunigung - für eine andere Zeitkultur. Freiburg: Herder.

- Heuring, M., Petzold, H.G. (2003): Emotion, Kognition, Supervision „Emotionale Intelligenz“ (Goleman), „reflexive Sinnlichkeit“ (Dreizel), „sinnliche Reflexivität“ (Petzold) als Konstrukte für die Supervision. - Bei [www.fpi-publikationen.de/supervision](http://www.fpi-publikationen.de/supervision) - SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 11/2005
- Hunt, M. (1992): Das Rätsel der Nächstenliebe. Der Mensch zwischen Egoismus und Altruismus. Frankfurt: Campus.
- Hutto, D. D. (2008): Folk Psychological Narratives: The Sociocultural Basis of Understanding Reasons", Cambridge: MIT Press.
- Inger, A., Borge, H. (2003): Resiliens. Risiko og sunn utvikling. Oslo: Gyldendal.
- Jakob-Krieger, C., Schay, P., Dreger, B., Petzold, H.G. (2005): Mehrperspektivität – ein Metakonzep der Integrativen Supervision: Zur „Grammatik“ – dem Regelwerk – der mehrperspektivischen, integrativen Hermeneutik für die Praxis. In: *DGIK Mitgliederrundbrief 2* (2005) 22-40.
- Jörns, K.P.(1994): Telefonseelsorge – Nachtgesicht der Kirche. Ein Kapitel Seelsorge in der Telekultur, Neukirchen-Vluyn.
- Jonas, H. (1984): Das Prinzip Verantwortung: Versuch einer Ethik für die technologische Zivilisation. Frankfurt: Suhrkamp.
- Jüster, M. (2007): Integrative Soziotherapie. In: Sieper et al. (2007)491-526.
- Knaus, K.-J., Petzold, H.G., Müller, L. (2006): Supervision im Feld der Altenhilfe in Deutschland – eine explorative Multicenterstudie. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift – Jg. 2006.
- Körner, M. (2003): Zur "harm reduction" in Deutschland und den Niederlanden. München: GRIN
- Laireiter, A., Vogel, H. (1998): Qualitätssicherung in der Psychotherapie. Ein Werkstattbuch, Tübingen: DGVT-Verlag.
- Leitner, A., Petzold, H.G. (2009): Sigmund Freud heute. Der Vater der Psychoanalyse im Blick der Wissenschaft und der psychotherapeutischen Schulen. Wien: Edition Donau-Universität - Kramer Verlag Wien
- Lurija, A. R. (1998): Das Gehirn in Aktion. Einführung in die Neuropsychologie, Reinbek: Rowohlt.
- Levinas, E. (1963): La trace de l'autre, Paris 1963; dtsh. Die Spur des anderen, Alber, Freiburg 1983.
- Levinas, E. (1989) Humanismus des anderen Menschen, Meiner, Hamburg.
- Lewkowicz, D.J., Turkewitz, G. (1980): Cross-modal equivalence in early infancy: Audio-visual intensity matching, *Developmental Psychology* 16, 597-607.
- Lyotard, J.-F. (1979):La condition postmoderne. Rapport sur le savoir, Paris; dtsh. Das postmoderne Wissen. Ein Bericht, Bremen 1982, 2. Aufl., Passagen Verlag, Graz-Wien 1986.
- Marcel, G., Dialog und Erfahrung, Knecht, Frankfurt 1969.
- Marcel, G., Leibliche Begegnung, in: *Petzold, H.G., 1985g* (Hrsg.). Leiblichkeit. Philosophische, gesellschaftliche und therapeutische Perspektiven, Junfermann, Paderborn. 15-46.
- Marlatt, G.A. (1998). Harm Reduction. New York: The Guilford Press.
- Meisinger, H. (1996): Liebesgebot und Altruismusforschung. Ein exegetischer Beitrag zum Dialog zwischen Theologie und Naturwissenschaft. Freiburg: Akademische Presse.
- Meyer, C. (2005) (Hrsg.): Le Livre noir de la psychanalyse: Vivre, penser et aller mieux sans Freud. Paris: Éditions des Arènes.
- Meyer, P. et al. (1998): Soziale Unterstützung und Gesundheit in der Stadt. Seismo Verlag, Zürich.
- Moscovici, S. (2001): Social Representations. Explorations in Social Psychology, New York: New York University Press.
- Müller, L., Petzold, H.G. (2003): Resilienz und protektive Faktoren im Alter und ihre Bedeutung für den Social Support und die Psychotherapie bei älteren Menschen. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm). POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 08/2003 und in: *Petzold, H. G. (2004): Mit alten Menschen arbeiten*. Stuttgart: Pfeiffer/Klett-Cotta. S. 108-154.
- Müller, L., Petzold, H. G., Schreiter-Gasser, U. (2005): Supervision im Feld der klinischen und sozialgerontologischen Altenarbeit. *Integrative Therapie* 1/2 (2005) 181-214 und in: *Petzold, H.G., Müller, L. (2005)*.
- Nadolny, S. (2008): Die Entdeckung der Langsamkeit. München: Piper.
- Nagel, T. (2005): Die Möglichkeit des Altruismus. Berlin: Philo Verlagsgesellschaft.
- Nestmann, F. (1988): Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus vier Dienstleistungsberufen. Berlin: de Gruyter.
- O'Connel Higgins, G. (1994): Resilient Adults. Overcoming a Cruel Past. San Francisco: Jossey-Bass.

- Orth, I. (2002): Weibliche Identität und Leiblichkeit – Prozesse „konvivaler“ Veränderung und Entwicklung – Überlegungen für die Praxis, *Integrative Therapie* 4, 303-324.
- Orth, I., Petzold, H.G. (2004): Theoriearbeit, Praxeologie und „Therapeutische Grundregel“. Zum transversalen Theoriegebrauch, kreativen Medien und methodischer und „sinnlicher Reflexivität“ in der Integrativen Therapie mit suchtkranken Menschen. In: Petzold, Schay, Ebert (2004) 297-342 und in: *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 04/2004.
- Orth-Petzold, S., Disler, T., Gottschalk, K., Kernbichler, I., Müller, L., Petzold, H. G. (2009): Überlegungen zur Feld- und Fachkompetenz von Supervisoren in der Pflege und Altenarbeit - Ein Projekt zur Ausbildung von SupervisorInnen aus der Pflege für die Pflege. Hückeswagen: Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit: www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm *Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - Jg. 2009
- Papoušek, M. (1994). Vom ersten Schrei zum ersten Wort. Anfänge der Sprachentwicklung in der vorsprachlichen Kommunikation. Bern: Huber.
- Pennebaker, J. W. (1997): *Opening Up: The Healing Power of Expressing Emotion*. New York: Guilford Press.
- Perrig, W., Wippich, W., Perrig-Chiello, P. (1993): *Unbewusste Informationsverarbeitung*, Bern: Huber.
- Petzold, H.G. (1978c). Das Ko-respondenzmodell in der Integrativen Agogik. *Integrative Therapie* 1, 21-58; revid. und erw. in: (2003a).
- Petzold, H.G. (1980g): Die Rolle des Therapeuten und die therapeutische Beziehung in der integrativen Therapie. In: Petzold, H.G., 1980f. Die Rolle des Therapeuten und die therapeutische Beziehung, Paderborn: Junfermann, S. 223-290.
- Petzold, H.G. (1981f): Grundfragen der menschlichen Kommunikation im Lebensverlauf. *Gestalt-Bulletin* 1/2, S. 54-69; repr. in: Petzold, H.G., Stöckler, M., 1988 (Hrsg.). Aktivierung und Lebenshilfen für alte Menschen. Aufgaben und Möglichkeiten des Helfers. *Integrative Therapie Beiheft* 13, Paderborn: Junfermann, S. 47-64.
- Petzold, H.G. (1986a): *Psychotherapie und Friedensarbeit*, Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G. (1987d): Kunsttherapie und Arbeit mit kreativen Medien - Wege gegen die "multiple Entfremdung" in einer verdinglichenden Welt. In: Richter, K. (Hrsg.), *Psychotherapie und soziale Kulturarbeit - eine unheilige Allianz? Schriftenreihe des Instituts für Bildung und Kultur*, Bd. 9, Remscheid, 38-95; repr. in: Matthies, K., *Sinnliche Erfahrung, Kunst, Therapie*, Bremer Hochschulschriften, Univ. Druckerei, Bremen 1988.
- Petzold, H.G. (1992e): Integrative Therapie in der Lebensspanne; repr. in: (2003a) S. 515 – 606
- Petzold, H.G. (1993c): Frühe Schäden, späte Folgen. *Psychotherapie und Babyforschung*, Bd. 1, Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G. (1994c): Metapraxis: Die "Ursachen hinter den Ursachen" oder das "doppelte Warum" - Skizzen zum Konzept "multipler Entfremdung" und einer "anthropologischen Krankheitslehre" gegen eine individualisierende Psychotherapie. In: Hermer, M. (1995) (Hrsg.): *Die Gesellschaft der Patienten*. Tübingen: dgvt-Verlag. 143-174.
- Petzold, H.G. (1994e): "Psychotherapie mit alten Menschen - die "social network perspective" als Grundlage integrativer Intervention, Vortrag auf der Fachtagung "Behinderung im Alter" am 22.-23.11.1993 in Köln. In: Berghaus, H.C., Sievert, U. (1994) (Hrsg.): *Behinderung im Alter*. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe, 68-117.
- Petzold, H.G. (1994j): Die Kraft liebevoller Blicke. *Psychotherapie und Babyforschung* Bd. 2.: Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G. (1995g): Die Wiederentdeckung des Gefühls. Emotionen in der Psychotherapie und der menschlichen Entwicklung. Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G. (1996k): Der „Andere“ - das Fremde und das Selbst. Tentative, grundsätzliche und persönliche Überlegungen für die Psychotherapie anlässlich des Todes von Emmanuel Lévinas (1906-1995). *Integrative Therapie* 2-3, 319-349.
- Petzold, H.G. (1998a): *Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis. Ein Handbuch. Band I.* Paderborn: Junfermann. 2. erw. Aufl. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften 2007.
- Petzold, H.G. (1998h) (Hrsg.): *Identität und Genderfragen in Psychotherapie. Soziotherapie und Gesundheitsförderung*. Bd. 1 und 2, Sonderausgabe von *Gestalt und Integration*. Düsseldorf: FPI-Publikationen.

- Petzold, H.G. (2000a): Eine „Grundregel“ für die Integrative Therapie als Verpflichtung zur Transparenz und Anstoß, „riskanter Therapie“, Fehlern und Ungerechtigkeiten in der Psychotherapie entgegenzuwirken. Vortrag an der EAG, Düsseldorf/Hückeswagen Mai 2000. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) – *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* – 12/2001
- Petzold, H.G. (2002b): Zentrale Modelle und KERNKONZEPTE der „INTEGRATIVEN THERAPIE“. Düsseldorf/Hückeswagen. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 02/2002. Überarbeitete Version, Kernkonzepte II, 2006.
- Petzold, H.G. (2002c): POLYLOGE: die Dialogzentrierung in der Psychotherapie überschreiten. Perspektiven „Integrativer Therapie“ und „klinischer Philosophie“. Düsseldorf/Hückeswagen. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 04/2002.
- Petzold, H.G. (2003a): Integrative Therapie. 3 Bde. Paderborn: Junfermann, überarb. und ergänzte Neuauflage von 1991a/1992a/1993a.
- Petzold, H.G. (2003d): Unrecht und Gerechtigkeit, Schuld und Schuldfähigkeit, Menschenwürde - der „Polylog“ klinischer Philosophie zu vernachlässigten Themen in der Psychotherapie. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm). *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 02/2003, auch in *Integrative Therapie* 1 (2003) 27 – 64
- Petzold, H.G. (2004f): Gabriel Marcel - ein Referenztheoretiker der Integrativen Therapie. Bei: [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 1/2004 und bei *Stumm, G. et al. (2005): Personenlexikon der Psychotherapie*. Wien: Springer. 307-309.
- Petzold, H.G. (2004h): Der „informierte Leib im Polylog“ - ein integratives Leibkonzept für die nonverbale/verbale Kommunikation in der Psychotherapie. In: *Hermer, M., Klinzing, H.G. (Hrsg.) (2004): Nonverbale Kommunikation in der Psychotherapie*. Tübingen: dgvt. 107-156.
- Petzold, H.G. (2004o): Die „Grundregel“ im Integrativen Ansatz der Arbeit und Zusammenarbeit mit alten Menschen. In: *Petzold, H.G. (2004a): Mit alten Menschen arbeiten*. Erweiterte und überarbeitete Neuauflage von 1985a in zwei Bänden. Bd. I: Konzepte und Methoden sozialgerontologischer Praxis. München: Pfeiffer, Klett-Cotta, 361-366.
- Petzold, H.G. (2005a): Mit alten Menschen arbeiten. Bd. 2: Psychotherapie – Lebenshilfe – Integrationsarbeit. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Petzold, H.G. (2005b): Unterwegs zu einem „erweiterten Seelsorgekonzept“ für eine „transversale Moderne“,. In *K. Henke, Marzinzik-Boness, A. (Hg.): Aus dem etwas machen, wozu ich gemacht worden bin* — Gestaltseelsorge und Integrative Pastoralarbeit. Stuttgart: Kohlhammer. 213-237.
- Petzold, H.G. (2005f): „Beratung“ als „komplexer Lernprozess“ und kooperative Handlungspraxis in differentiellen Feldern. In: *Beratung Aktuell* 3 (2005) 171-186.
- Petzold, H.G. (2005g): „Beratung“ als Disziplin und Praxeologie zum Umgang mit subjektiven Theorien und ihren kollektiven Hintergründen in der modernen Wissensgesellschaft. In: *Beratung Aktuell* 1 (2005) 4-21.
- Petzold, H.G. (2005ë): Eine „Grundregel“ für Integrative Therapie - Dekonstruktive Perspektiven, um „riskanter Therapie“, Fehlern und Ungerechtigkeiten in der Psychotherapie entgegenzuwirken. (Updating von 2000a) . [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 06/2005.
- Petzold, H.G. (2006w): Sándor Ferenczi – ein Pionier moderner und integrativer Psychotherapie und Traumabehandlung. *Integrative Therapie* 3-4 (2006) 227-272.
- Petzold, H.G. (2007a): Integrative Supervision, Meta-Consulting und Organisationsentwicklung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 2. erw. Aufl.
- Petzold, H.G. (2008b): „Mentalisierung“ an den Schnittflächen von Leiblichkeit, Gehirn, Sozialität: „**Biopsychosoziale Kulturprozesse**“. Geschichtsbewusste Reflexionsarbeit zu „dunklen Zeiten“ und zu „proaktivem Friedensstreben“ – ein Essay. Bei: [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* – Jg. 2008. Und in: *Thema. Pro Senectute Österreich*,

- Wien/Graz, **Geschichtsbewusstsein und Friedensarbeit** - eine intergenerationale Aufgabe. Festschrift für Prof. Dr. Erika Horn S. 54 - 200.
- Petzold, H.G. (2008j): On Trust. Symposium Group Executive Committee, "The Power of Trust. Facilitating Inter- and Transcultural Performance and Efficiency in Connected Banking Systems". Wien 9-10. September. Erste University, Wien, S. 7-12.
- Petzold, H. G. (2009a): Evolutionäres Denken und Entwicklungsdynamiken im Feld der Psychotherapie - Integrative Beiträge durch inter- und transtheoretisches Konzeptualisieren. Hommage an Darwin. Bei [www.FPI-publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-publikationen.de/materialien.htm) - POLYLOGE: *Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - Jg. 2009, auch erschienen in *Integrative Therapie* 4, 2008
- Petzold, H.G. (2009c): Körper-Seele-Geist-Welt-Verhältnisse in der Integrativen Therapie. Der „Informierte Leib“, das „psychophysische Problem“ und die Praxis. *Psychologische Medizin* 1 (Graz) 20-33.
- Petzold, H.G. (2009d): „Macht“, „Supervisorenmacht“ und „Engagement“ – Überlegungen zu vermiedenen Themen im Feld der Supervision verbunden mit einem Plädoyer für eine Kultur „transversaler und säkular-melioristischer Verantwortung“. Bei [www.FPI-publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-publikationen.de/materialien.htm) - POLYLOGE: *Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - Jg. 2009. Auch in Haessig, H., Macht. Bei: [www.FPI-publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-publikationen.de/materialien.htm) - *Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - Jg. 2009.
- Petzold, H.G., Beek, Y van, Hoek, A.-M. van der (1994a): Grundlagen und Grundmuster "intimer Kommunikation und Interaktion" - "Intuitive Parenting" und "Sensitive Caregiving" von der Säuglingszeit über die Lebensspanne. In: Petzold, H.G. (1994j): Die Kraft liebevoller Blicke. Psychotherapie und Babyforschung Bd. 2.: Paderborn: Junfermann, 491-646.
- Petzold, H.G., Hentschel, U., (1991): Niedrigschwellige und karrierebegleitende Drogenarbeit als Elemente einer Gesamtstrategie der Drogenhilfe. *Wiener Zeitschrift für Suchtforschung* 1, 11-19 und in: Scheiblich, W., Sucht aus der Sicht psychotherapeutischer Schulen, Lambertus, Freiburg 1994, 89-105.
- Petzold, H.G., Lemke, J., Rodriguez-Petzold, F. (1994b): Die Ausbildung von Lehrsupervisoren. Überlegungen zur Feldentwicklung, Zielsetzung und didaktischen Konzeption aus Integrativer Perspektive. *Gestalt und Integration* 2 (1994) 298-349.
- Petzold, H.G., Müller, L. (2004c): Integrative Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie – Protektive Faktoren und Resilienzen in der diagnostischen und therapeutischen Praxis. *Psychotherapie Forum* 4, 185-196.
- Petzold, H.G., Müller, M. (2005): MODALITÄTEN DER RELATIONALITÄT – Affiliation, Reaktanz, Übertragung, Beziehung, Bindung – in einer „klinischen Sozialpsychologie“ für die Integrative Supervision und Therapie. Hückeswagen: Europäische Akademie und in: Petzold, H.G., Integrative Supervision, 2. Aufl. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. 2007a, 367-431.
- Petzold, H.G., Müller, L. (2005a): Supervision in der Altenarbeit, Pflege, Gerontotherapie: Brisante Themen – Konzepte – Praxis, Integrative Perspektiven. Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G., Sieper, J. (2007a/2008): Der Wille, die Neurowissenschaften und die Psychotherapie. 2 Bde. Bielefeld: Sirius.
- Petzold, H.G., Müller, L., König, M. (2008): Supervision in österreichischen Altenheimen – eine Felderkundung. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - SUPERVISION: *Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - 0/2008
- Petzold, H.G., Orth, I. (2004b): „Unterwegs zum Selbst“ und zur „Weltbürgergesellschaft“ - „Wegcharakter“ und „Sinndimension“ des menschlichen Lebens - Perspektiven Integrativer „Kulturarbeit“ - Hommage an Kant, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Hückeswagen, mimeogr. Ergänzt in: Petzold, Orth (2005a) 689-791.
- Petzold, H.G., Orth, I. (2005a): Sinn, Sinnerfahrung, Lebenssinn in Psychologie und Psychotherapie. 2 Bände. Bielefeld: Edition Sirius beim Aisthesis Verlag.
- Petzold, H.G., Orth, I., Sieper, J. (1995a) (Hrsg.): Qualitätssicherung und Didaktik in der therapeutischen Aus- und Weiterbildung. Sonderausgabe *Gestalt und Integration*. Düsseldorf: FPI-Publikationen.
- Petzold, G.H., Orth, I., Sieper, J. (2008a): Der lebendige „Leib in Bewegung“ auf dem WEG des Lebens – Chronotopos - Über Positionen, Feste, Entwicklungen in vielfältigen

- Lebensprozessen. Zum Jubiläum: 25 Jahre EAG – 40 Jahre Integrative Therapie. *Integrative Therapie* 3.
- Petzold, H. G., Orth, I., Sieper, J. (2009): Psychotherapie und „spirituelle Interventionen“? – Differentielle Antworten aus integrativer Sicht für eine moderne psychotherapeutische Praxeologie auf „zivilgesellschaftlichem“ und „emergent-materialistisch monistischem“ Boden *Integrative Therapie* 1.
- Petzold, H.G., Osterhues, U.J. (1972b): Zur verhaltenstherapeutischen Verwendung von gelenkter katathymen Imagination und Behaviourdrama in einem Lebenshilfezentrum. In: *Petzold, H.G., 1972a* (Hrsg.). *Angewandtes Psychodrama in Therapie, Pädagogik, Theater und Wirtschaft*, Junfermann, Paderborn. 232-241; 2. überarbeitet und erweitert Aufl. 1977.
- Petzold, H.G., Schay, P., Scheiblich, W. (2006): *Integrative Suchttherapie*. Bd. II. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 627 – 765.
- Petzold, H.G., Schigl, B., Fischer, M. Höfner, C. (2003): *Supervision auf dem Prüfstand. Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation..* Leske + Budrich, Opladen.
- Petzold, H.G., Schobert, R. (1991): *Selbsthilfe und Psychosomatik*, Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G., Sieper, J. (2008): *Integrative Soziotherapie - zwischen Sozialarbeit, Agogik und Psychotherapie. Zur Konnektivierung von Modellen der Hilfeleistung und Entwicklungsförderung für optimale Prozessbegleitung.* Bei [www.FPI-publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 25/2008
- Rahm, D. (1979): *Gestaltberatung*, Paderborn: Junfermann. 1990<sup>6</sup>.
- Reichel, R. (2007): *Komplexität erweitern und verringern – ein Beitrag zur Didaktik in Ausbildungen für Integrative Therapie, Beratung und Supervision.* Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *SUPER ISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* – Jg. 1, 2007.
- Reik, T. (1948): *Listening with the Third Ear: The inner experience of a psychoanalyst.* New York: Grove Press; dt. *Hören mit dem dritten Ohr. Die innere Erfahrung eines Psychoanalytikers*, Hamburg: Hoffmann und Campe Verlag 1976, Neuauflage: Eschborn bei Frankfurt, M.: Klotz, 3. Auflage 2007.
- Richerson, P.J., Boyd, R. (2005): *Not by genes alone. How culture transformed human evolution.* Chicago: University of Chicago Press.
- Richter, H.E. (1974): *Lernziel Solidarität*, Reinbek: Rowohlt.
- Ridley, M. (1997): *Die Biologie der Tugend. Warum es sich lohnt, gut zu sein.* Berlin: Ullstein.
- Ridley, M. (2003b): *Nature Via Nurture: Genes, Experience, and What Makes Us Human.* London: HarperCollins.
- Röhrle, B. (1994): *Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung*, Weinheim: Beltz.
- Rolf, J., Masten, A.S., Cicchetti, D., Nuechterlein, K.H., Weintraub, S. (1990): *Risk and protective factors in the development of psychopathology.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosa, H. (2008): **Beschleunigung.** *Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne.* Frankfurt: Suhrkamp.
- Rose, S.A., Ruff, H.A. (1987): *Cross-modal abilities in human infants*, in: *Osofsky, J.D., Handbook of infant development*, New York: Wiley, S. 318-362.
- Rutter, M. (1985): *Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder.* *British Journal of Psychiatry* 147,598-611.
- Rutter, M. (1990): *Psychosocial resilience and protective mechanisms.* In: *J.Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K.H. Nuechterlein, S. Weintraub* (eds.): *Risk and protective factors in the development of psychopathology.* New York: Cambridge University Press.
- Scheiblich, W., Petzold, H.G. (2006): *Probleme und Erfolge stationärer Behandlung drogenabhängiger Menschen im Verbundsystem - Förderung der „Regulationskompetenz“ und „Resilienz“ durch „komplexes Lernen“- katamnestic dargestellt am Beispiel beruflicher/schulischer Rehabilitation.* In: *Petzold, H.G., Schay, P., Scheiblich, W. (2006): Integrative Suchtarbeit.* Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. 477-532.
- Schmitz, H. (1989): *Leib und Gefühl. Materialien zu einer philosophischen Therapeutik*, Paderborn: Junfermann.
- Schreyögg, A. (2000): *Supervision - Ein Integratives Modell.* Paderborn: Junfermann.
- Schulz, W. (1980): *Philosophie in der veränderten Welt.* 4. Aufl. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Schulz, W. (1992): *Subjektivität im nachmetaphysischen Zeitalter.* Pfullingen: Neske.
- Schulz, W. (1993): *Grundprobleme der Ethik.* 3. Aufl. Pfullingen: Neske.

- Schulz, W. (1994): Der gebrochene Weltbezug. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Schwarzer, R. & Schulz, U. (2001): The role of stressful life events. <http://userpage.fu-berlin.de/~health/materials/lifeevents.pdf>.
- Schwarzer, R., Leppin, A. (1991). Social support and health: A theoretical and empirical overview. *Journal of Social and Personal Relationships*, 8, 99-127
- Sennnett, R. (1998): Der flexible Mensch, Berlin: Berlin Verlag.
- Sennett, R. (2002): Respekt im Zeitalter der Ungleichheit, Berlin Berlin Verlag.
- Sieper, J. (2007b): Integrative Therapie als „Life Span Developmental Therapy“ und „klinische Entwicklungspsychologie der Bezogenheit“ mit Säuglingen, Kindern, Adoleszenten, Erwachsenen und alten Menschen, *Gestalt & Integration*, Teil I 60, 14-21, Teil II 61 (2008) 11-21.
- Sieper, J. (2008): Kulturelle Evolution und Psychotherapie – Potentialorientiertes Vorgehen. *Integrative Therapie* 4.
- Sieper, J., Orth, I., Schuch, H. W. (2007): Neue Wege Integrativer Therapie. Klinische Wissenschaft, Humantherapie, Kulturarbeit – Polyloge – 40 Jahre Integrative Therapie, Bielefeld: Edition Sirius, Aisthesis Verlag.
- Sieper, J., Petzold, H.G., Richards, B. (2007): Gelebter Altruismus – Henry Dunant als Quelle der Integrativen Therapie. In: *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 14/2007 und *SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* - 08/2007
- Spilles G., Weidig U. (2005): Überlegungen zu männerspezifischen Behandlungsansätzen in der Suchtkrankenhilfe am Beispiel der Ambulanten Rehabilitation Sucht (ARS) unter besonderer Berücksichtigung des Modells der Integrativen Therapie. Bei [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit*. Eine Internet-Zeitschrift für „Integrative Therapie“ - Jg. 2005.
- Staudinger, U.M., Greve, W. (2001): Resilienz im Alter. In: Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.): Personale, gesundheitliche und Umweltressourcen im Alter. Expertisen zum Dritten Altenbericht der Bundesregierung. Opladen: Leske + Budrich. 95-144.
- Steffan, A., Petzold, H.G. (2001b): Das Verhältnis von Theorie, Forschung und Qualitätsentwicklung in der Integrativen Therapie. (Charta-Colloquium IV). *Integrative Therapie* 1, 63-104 und in: Leitner, A. (2001): Strukturen der Psychotherapie. Wien: Krammer Verlag. 447-491.
- Taylor, S. E. (2007). Social support. In H. S. Friedman, R. C. Silver (Eds.), *Foundations of Health Psychology* (pp.145-171). New York, NY: Oxford University Press.
- Tiedemann, P. (2007): Menschenwürde als Rechtsbegriff. Eine philosophische Klärung, Berlin: Berliner Wissenschafts-Verlag.
- Tiedemann, P. (2008): Menschenbilder und Menschenrechte. Der Mensch im Menschenrechtsdiskurs. In: Petzold (2008a).
- Wahl, H.W. & Kruse, A. (2005): Historical perspectives of middle age within the life span. In S.L. Willis & M. Martin (Eds.), *Middle adulthood: A lifespan perspective*. Thousand Oaks, CA: Sage, S. 3-34.
- Welsch, W. (1987): Unsere postmoderne Gesellschaft, Weinheim: Acta Humaniora, 2. Aufl. 1988.
- Wieners, J. (1995): Handbuch der Telefonseelsorge. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wilson E. O. (1980): Biologie als Schicksal – Die soziobiologischen Grundlagen des menschlichen Verhaltens. München: Ullstein.
- Wilson, E. O. (2005): Kin Selection as the Key to Altruism: Its Rise and Fall. In: *Social Research*. 1, 159–166.

## KAPITEL I

### Entwicklung von Supervision und TelefonSeelsorge in Deutschland

Die Telefonseelsorge in Deutschland hat eine mehr als fünfzigjährige Tradition. Die Tradition der Supervision ist wesentlich älter (vgl. *Petzold, 2005, 2*). Der Hauptteil der Geschichte beider und ihre Entwicklung sind im 20. Jahrhundert zu verorten. So stellt sich die Frage, wie verlief die jeweilige Entwicklung?

#### 1. Geschichte und Entwicklung der Supervision

Das Wort Supervision taucht nicht zum ersten Mal in der Geschichte der sozialen Arbeit in der 2. Hälfte des 19. Jahrhunderts in den USA auf, wie mancher behauptet (vgl. *Belardi, 1998, 19*). Meriam-Webster's Dictionary datiert den Begriff z.B. auf 1523, doch scheint der Begriff noch älter (vgl. *Petzold, 2005, 2*). Der Supervisor war in der genannten sozialen Caseworkarbeit so etwas wie ein „Inspektor“. Hier verstand man Supervision als eine Praxisberatung in der sozialen Arbeit (vgl. *Schreyögg, 2000, 12f.*). Supervision war die Ansicht, die Draufsicht und die Begleitung durch einen Vorgesetzten. Genauer gesagt wurden zunächst freiwillige Sozialhelfer von professionellen Sozialhelfern supervidiert. Ein Modell, wie wir später sehen werden, das von der TelefonSeelsorge durchaus auch gewählt wurde. Das Verständnis, dass Supervision durch einen externen und unabhängigen Supervisor geleistet wird, ist erst später aufgekommen.

Eine genaue ethymologische Untersuchung des Begriffs „Supervision“ bietet *Edelaimb-Hrubec (2005, 3ff.)*. Eine solche ausführliche Analyse kann hier nicht vorgenommen werden. Das Wort hat einen griechisch-lateinischen Ursprung mit eben seiner Geschichte bis hin in unsere Zeit. Das Lateinische bietet aber insofern keinen direkten Ausgangspunkt, da es im antiken Latein ein zusammengesetztes Wort „supervidere“ nicht gibt (vgl. *Edelaimb-Hrubec, 2005, 5*). Insofern bleiben als Ausgangspunkte nur die Wortfelder von „super“ und „videre“. „Videre“ als Verb hat ein breites Bedeutungsspektrum, dass u. a. auch das Sehen des Anderen im

Besonderen, und das sichtbar machen für mich, umfasst. „Super“ bedeutet im räumlichen Sinne darüber, auch von oben her. Im zeitlichen Sinne heißt es auch: während oder bei. Ein Supervisand wird also „bei“ etwas erkannt und angeschaut. Der Supervisor ist dann derjenige, der „bei“ einem anderen ist, ihn in seinen Zusammenhängen sieht und erkennt. Durch die Entwicklung des Begriffs und der Entwicklung der Supervision sind hier in erster Linie berufliche Zusammenhänge gemeint.

Auf der anderen Seite darf man an Supervision natürlich nicht mit einem solchen rein „naiven Verständnis“ herangehen. Stellt die Begleitung so etwas wie die eine Seite der Supervision dar, so hat sie auf der anderen Seite natürlich immer auch mit Kontrolle und damit mit Macht zu tun, ein Thema mit dem sich die Integrative Supervision intensiv befasst hat (vgl. Haessing 2009; Varevics, 2004, 8; Petzold 2009d).

Beim Thema Supervision muss man die Dimension der Kontrolle mitreflektieren (vgl. Flammer, 1990, 35). So ist bei den besonderen Rahmenbedingungen der TelefonSeelsorge das Verhältnis von Kontrolle bis zu einer supervisorischen Qualität von „miteinander schauen“ in den Blick zu nehmen. Zumal dem Leiter in der TelefonSeelsorge von den Führungsinstrumenten, wie delegieren von Aufgaben oder Schaffung finanzieller Anreize zur Motivation, aufgrund der Ehrenamtlichkeit nur wenige zur Verfügung stehen. Beide Grundstrukturen von Supervision finden sich in der Entwicklung von Supervision bereits im angloamerikanischen Raum, wie Wieringa darstellt (vgl. Wieringa, 1979, 10).

## **2. Entwicklung der Supervision in Deutschland**

Aus der Zeit vor 1933 gibt es Quellmaterial zum Thema Supervision in Deutschland, auch, wenn dieses nicht sehr umfangreich ist (vgl. Huppertz, 1975, 10). Die Zeit von 1933 bis 1945 trug nach vorherrschender Ideologie auch nicht unmittelbar zur Entwicklung von Supervision bei. So war es zwar nicht notwendig, aber auch nicht verwunderlich, dass man sich nach 1945 zunächst auch der supervisorischen

Konzepte bediente, wie sie in den USA im Social Casework entwickelt wurden (vgl. *Weigand, 1990, 43*). In dieser Zeit begann sich das Verständnis von Supervision erst langsam um psychodynamische Aspekte zu erweitern (vgl. *Pallasch, 1993, 17*). Man sprach zunächst auch noch von Praxisberatung (vgl. *Wilker, 1995, 6*). Ende der 50er Jahre wurde Supervision erstmals in die Curricula der neu eingerichteten Höheren Fachschulen übernommen. In Deutschland hatte ebenfalls die Entwicklung eines speziellen „Supervisionskonzeptes“ des ungarischen Psychoanalytikers *Michael Balint (1984)* in den 50er Jahren im ärztlichen Bereich einen erheblichen Einfluss. Er begründete Reflexionsgruppen für Ärzte, in denen er die Beziehung zwischen Arzt und Patient thematisierte und Spiegelphänomene in der Gruppe ansprach. Wobei in diesem Konzept allenfalls eine Parallelentwicklung zu sehen ist, da sich die BalintgruppenleiterInnen bis heute nicht SupervisorInnen nennen.

1964 wird die erste SupervisorInnenausbildung in der damaligen BRD durchgeführt (vgl. *Weigand, 1990, 89*). 1974 entsteht an der Gesamthochschule Kassel der Studiengang für Supervision und die erste SupervisorInnenausbildung für „Systemsupervision“ mit einer integrativen Ausrichtung am Fritz Perls Institut, die Grundlage der Integrativen Supervision wurde (vgl. *Petzold, 1990, 273*).

Man kann also sagen, dass in den 60er und 70er Jahren eine Bewegung der Etablierung von Supervision in Deutschland begonnen hat (vgl. *Wieringa, 1990, 10*). Mit dieser Etablierung löste sich auch die einseitige Bindung an das sozialarbeiterische und therapeutische Berufsfeld (vgl. *Pallasch, 1993, 31*). Dazu trug auch die sozio-politische Lage vor allem der 70er Jahre bei, in der „Organisationen“ kritisch unter die Lupe genommen wurden. Mit dieser Entwicklung änderte sich auch das Verständnis von Supervision. Begriffe wie „Rolle“ und „Status“ gewannen an Bedeutung. Unter dem Einfluss der rollentheoretischen Debatte, der aufkommenden gruppensystemischen Bewegung und der humanistischen Psychologie in Deutschland wurden auch in der Supervision Prinzipien der genannten Ansätze, wie Lernen im Hier und Jetzt, Feedback, die Betrachtung der Beziehungsdimension Nähe und Distanz, selbstreflektiertes und aktives Lernen übernommen (vgl. *Dahrendorf, 1958, 89*). Mit der Erweiterung des Spektrums von Supervision ging auch eine Erweiterung der Berufsgruppen einher, die sich in Supervision ausbilden ließen und

diese anboten. Supervision wurde nicht mehr nur von Sozialarbeitern, Psychiatern, Psychoanalytikern und anderen Psychotherapeuten angeboten, sondern auch Ärzte, Pfarrer und andere Berufsgruppen ließen sich in Supervision ausbilden.

An dieser Stelle erscheint es gerade mit Blick auf die Entwicklung der TelefonSeelsorge sinnvoll, die inhaltliche Ausrichtung und Qualität von Supervision zu betrachten. Dabei ist mit *Schmidbauer (1991)*, *Ebert (2001)* und anderen festzustellen, dass es ebenso viele wie in sich widersprüchliche Definitionen von Supervision gibt. Eine differenzierte begrifflich konzeptuelle Analyse der wichtigsten Definitionen findet sich in *Petzold, Ebert, Sieper (2001)*. Hier greifen wir ohne Anspruch auf Vollständigkeit einige Definitionen von Supervision heraus, die für die telefonseelsorgerische Arbeit wesentlich sind.

### **3. Supervision als Profession**

Unterschiedliche supervisorische Ansätze und verschiedene Definitionen heben unterschiedliche Schwerpunkte supervisorischen Arbeitens hervor und verweisen auf unterschiedliche Menschen- und Weltbilder, sowie unterschiedliche Funktions- und Professionsverständnisse.

*Huppertz (1989)* hebt in seiner Definition den Aspekt von Wahrnehmungserweiterung und Selbstreflexion hervor. Er schreibt: „*Supervision ist ein kritisch angeleiteter Prozeß der Selbstreflexion. In der Reflexion wird die Wirklichkeit, die für den Supervisanden nicht mehr oder noch nicht wahrnehmbar ist, wieder in den Blick geholt, wird Unbewusstes wieder bewusst gemacht. Dieser Vorgang der Wahrnehmungserweiterung in Bezug auf sich selbst und auf die Umwelt ist nicht nur ein kognitiver, sondern zugleich ein affektiv-emotionaler Prozess.*“ (1975, 10) Bei dieser Definition ist allerdings zu fragen, ob es *Huppertz* um eine Wahrnehmungserweiterung im perzeptiven Sinn geht oder um eine Erweiterung des Bewusstseins. Laut *Huppertz* soll Supervision der Praxisanleitung dienen und „... *durch regelmäßige Kommunikation zur selbständigen Arbeit verhelfen möchte.*“ (*ebd.*) Einen für die TelefonSeelsorge wesentlichen Aspekt von Supervision hebt *Pallasch*

hervor, in dem er betont, dass Supervision „... ohne formale Bewertung und Beurteilung ...“ (1993, 31) Begleitung sei. Nellessen hingegen sieht den Schwerpunkt der Supervision im Bereich der Gewinnung neuer Handlungsstrategien. „Von der Beratung unterscheidet Supervision, dass sie systematisch das Handeln von Personen im beruflichen Kontext mit dem Ziel reflektiert, Veränderungen im Erleben und Handeln des Supervisanden zu erreichen.“ (vgl. 1987, 9) Alle diese Definitionen bieten Teilaspekte, die das heutige Supervisionsverständnis geprägt haben.

#### 4. Der Integrative Supervisionsansatz

Diese Teilaspekte versucht *Petzold* in seinem integrativen Ansatz zu einem komplexen Verständnis der Supervision zu verbinden und definiert - am Integrationsparadigma ausgerichtet - in einem frühen Text wie folgt:

*„Supervision ist ein interaktionaler Prozeß, in dem die Beziehungen zwischen personalen und sozialen Systemen (z.B. Personen und Institutionen) bewußt, transparent und damit veränderbar gemacht werden, mit dem Ziel, die personale, soziale und fachliche Kompetenz und Performanz der supervidierten Personen durch die Rückkoppelung und Integration von Theorie und Praxis zu erhöhen und weiterhin eine Steigerung der Effizienz bei der supervidierten Institution im Sinne ihrer Aufgabenstellung zu erreichen. Diese Aufgaben selbst müssen reflektiert und gegebenenfalls den Erfordernissen der relevanten Umwelt entsprechend verändert werden.*

*Supervision erfolgt in dem gemeinsamen Bemühen von Supervisor und Supervisanden, vorgegebene Sachelemente, vorhandene Überlegungen und Emotionen in ihrer Ganzheit, ihrer Struktur, ihrem Zusammenwirken zu erleben, zu erkennen und zu handhaben, wobei der Supervisor auf Grund seiner personalen, sozialen und fachlichen Kompetenz als Feedback-Instanz, Katalysator, Berater in personaler Auseinandersetzung fungiert, ganz wie es Kontext und Situation erforderlich machen“ (Petzold, 1977, 242).*

Darüber hinaus umfasst das Verständnis der Integrativen Supervision drei Dimensionen (Petzold, 2003, Bd II/1 1,4f.):

- I. **„Supervision ist eine kritische und anwendungsbezogene Sozialwissenschaft**, die sich mit Bedingungen und Formen professionellen Handelns und seiner Beeinflussung durch Theorienbildung, Forschung und Methodenentwicklung befaßt. Sie hat eine **engagierte psychosoziale Praxeologie** zur Verbesserung der Effektivität von **Praxis** (z.B. sozialer Arbeit

und Hilfeleistung) entwickelt und eine **intersubjektive Grundhaltung** zur Optimierung von zwischenmenschlicher Interaktion und Kommunikation in beruflichen Feldern: durch Beratung, Begleitung, kollegiale Reflexion, Weiterbildung unter Verwendung vielfältiger Interventionsmethoden. Ziele sind Übersicht, Klärung, Entlastung, Qualifizierung und Kreativierung“ (Petzold 1973, S. 6).

II. „**Supervision** ist eine **Metadisziplin** für die angewandten Human-, Organisations- und Sozialwissenschaften, wobei sie deren Wissensbestände als Referenztheorien benutzt, um **komplexe Systeme**, z.B. Organisationen und Institutionen, zu beraten und Projekte im Bereich der „Human Relations and Resources“ multitheoretisch und interdisziplinär mit allen an solchen Projekten Beteiligten zu beobachten und in **Ko-responsenzprozessen** zu reflektieren: auf ihre Hintergründe (Ursachen hinter den Ursachen), Bedingungsgefüge (Wirkungen und Nebenwirkungen) und Zukunftsperspektiven (Folgen nach den Folgen). **Supervision** ist damit ein methodischer Ansatz zum metareflexiven, reflexiven, diskursiven und interventiven Umgang mit **Komplexität und Kontingenz**, zur Strukturierung von Planung und Praxis in komplexen Kontexten, z.B. beruflichen Zusammenhängen, Organisationen und vielschichtigen Lebenswelten. Als praxisbezogener „Diskurs über Praxis“, als eine **Metapraxis** also, ermöglicht sie die mehrperspektivische, exzentrische **Beobachtung, Analyse** und **Beratung** von sozioökologischen Realitäten auf mehreren Ebenen (**Metaconsulting** genannt). Sie trägt dazu bei, differentielles, disziplinübergreifendes und innovatives Planen, professionelles Umsetzen und qualitätssichernde Evaluation bei personalen, gruppalen, organisationalen Systemen zu optimieren. Wir sprechen deshalb auch von **Systemsupervision**“ (idem 1990g, S. 2).

III. „**Supervision** ist eine **philosophisch fundierte und politisch engagierte Interventionsdisziplin zur Gestaltung persönlicher, zwischenmenschlicher und gesellschaftlicher Wirklichkeit**. Sie will zur Entwicklung von Hominität und Humanität, gemeinschaftlichen Freiräumen und persönlicher Souveränität, fundierter Intersubjektivität und solidarischer Sozialität beitragen und geht von der Einsicht aus, daß Leben Prozeß ist, beständiger Wandel (*Heraklit*, Fr. 12, S. 91). Verbindungen, Unverbundenes und Vielheit müssen zusammengeschaute und vernetzt werden“ (idem, Fr. 10), **so daß Synopsen und Synergien** entstehen. Da „Menschen die Fähigkeit haben, sich selbst zu erkennen und vernünftig zu denken“ (idem, Fr. 116) und „allen die Vernunft gemeinsam ist“ (idem, Fr. 113), „muß man dem Gemeinsamen folgen“ (Fr. 2) und **Kontext und Kontinuum**, dem wir zugehören, mit allen Sinnen wahrnehmen und mit Vernunft durchdringen: um **Sinn** zu erfassen im Ko-respondieren über das Wahrgenommene, im Durchdenken des Erfaßten, Sinn konsensuell zu verstehen und im Erklären des Verstandenen, **Bedeutungen** zu gewinnen, die wiederum Vernunft bekräftigen, neue Übersicht (*supervisio*), Handlungsperspektiven (*cooperatio*) und Engagement für die Verbesserung des Gemeinwohls ermöglichen (*Demokrit*, Fr. 252). **Supervision** ist deshalb niemals die Sache eines Einzelnen. Sie ist ein gemeinsames Unterfangen“ (idem 1973, S. 6).

Alle zum Metakonzzept der Mehrperspektivität der Integrativen Supervision gehörenden Konzepte und Modelle sind auf der Basis des oben zitierten Supervisionsverständnisses entwickelt worden. Sie lassen sich im Einzelnen darauf zurückführen und ermöglichen einen Umgang mit der vorhandenen Vielfalt, der zu Erkenntnisgewinn, „komplexem Lernen“ (vgl. *Petzold, 2005, 28*), und, wo eine entsprechende Notwendigkeit gegeben ist, differenziertem Handeln und Verändern führen kann.

Wie wir weiter unten noch sehen werden, bietet die Definition von Supervision, wie *Petzold* sie vornimmt, einen nützlichen Ansatzpunkt, um Supervision in der Telefonseelsorge zu betrachten. In den Grundlagenpapieren der TS werden wir die entsprechenden Ansatzpunkte, wie den interaktionalen Ansatz, die Entwicklung, Kompetenz und Performanz der Ehrenamtlichen, die Aspekte des Ko-kreativen Lernens und die Schaffung eines gemeinschaftlichen Freiraumes wieder finden.

## **5. Besonderheiten von Supervision in der TelefonSeelsorge**

Die erste Besonderheit ist sicher in der Supervision von Ehrenamtlichen zu sehen. Auch wenn dies in die Anfänge der Supervision zurückführt, so ist doch diese Form der Supervision ein Spezifikum. Bildet gewöhnlich der berufliche Hintergrund als Sozialpädagoge, Berater, Psychologe, Theologe oder anderen die Folie, auf der die Supervision stattfindet, so werden hier engagierte Ehrenamtliche supervidiert. Das bedeutet, wie *Rothenberg* es beschreibt, ein Zusammentreffen ehrenamtlicher und hauptamtlicher professioneller Kultur in der Supervision der TelefonSeelsorge (vgl. *Schmidbauer, 1991, 28*). Ein ganz verwandtes Feld ist, wie eine empirische Untersuchung zeigt, das von Selbsthilfe und Supervision, die auch für den Bereich der Telefonseelsorge fruchtbar gemacht werden kann. Für beide Bereiche gilt, dass Supervision sich, wenn sie gelingen will, mit der Ausgangsposition der Supervidierten (Ehrenamtlichen, Selbsthelfern) auseinandersetzen und verbinden muss (vgl. *Strobelt, Petzold, 2005, 125*).

Über Aus-, Fortbildung und Supervision erwerben Ehrenamtliche mit zumeist geringer Fachkompetenz ein hohes Maß an *Kompetenz* (Fähigkeiten, Wissen) und an *Performanz* (Fertigkeiten, Können) bezogen auf das Führen seelsorgerlicher und helfend-beratender Gespräche am Telefon. Dieser Doppelaspekt von Kompetenz und Performanz ist für die Lern- und Qualifizierungstheorie des Integrativen Ansatzes von besonderer Wichtigkeit: Wissen allein genügt nicht, beratungspraktisches Können, Performanz ist wesentlich (vgl. Petzold, 2005, 29f.). Zudem ist der telefonische Kontakt, ohne sich zu sehen, von beidseitiger Anonymität geprägt. Auch kurze statistische Aufzeichnungen machen es den MitarbeiterInnen der TS oft nicht möglich, Anrufer für sich wieder zuerkennen oder längere Beratungsstrecken zu erleben. Das bedeutet, dass bei weit mehr als einer Millionen Anrufer pro Jahr in Deutschland nicht wirklich deutlich ist, wie viel verschiedene Anrufer hinter diesen Anrufen stehen. Für die Supervision ergeben sich hier zwei Besonderheiten. Als Erstes sind die Anrufenden eine unspezifische Klientel, die sich nicht, wie bei anderen beratungsähnlichen Diensten auf eine bestimmte Personengruppe oder eine bestimmte Störung oder Problemstellung einkreisen lässt. Das zweite Spezifikum ist, dass sich in der Supervision Erlerntes nur selten auch wieder mit demselben Anrufer erproben lässt.

Die Gründe, warum Menschen anrufen, sind so verschieden, wie das Leben bunt sein kann. Auf der Skala der Anrufanlässe stehen psychische Erkrankungen statistisch ganz oben. Beziehungsprobleme sind entweder Anlass des Anrufes oder zumindest in sehr vielen Gesprächen ein Teilaspekt eines Problems. Auch die Dimension der Vereinsamung wie Tod, Trauer, Sucht, Suizid, spielt eine erhebliche Rolle. Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie macht aber deutlich, dass von der einzelnen Telefonseelsorgerin bzw. dem einzelnen Telefonseelsorger ein erhebliches Maß an Betrachtung möglichst vieler verschiedener Lebensthemen erforderlich ist.

Supervision bezieht sich folglich auf viele Themen, die immer wieder entweder in einer „Krisenintervention“ oder erweiterter Krisenintervention oder als Dauerthemen am Telefon vorkommen. Als organisatorische Formen der Supervision gibt es in der TelefonSeelsorge die „Einzelsupervision“ – eigentlich ein fehlleitender Begriff, weil es

sich um eine „dyadische“ Situation handelt - 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 von externen SupervisorInnen durchgeführt. Häufig wird in den TelefonSeelsorgestellen ein gemischtes Konzept von interner und externer Supervision praktiziert. 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. In den Supervisionsgruppen entsteht so ein wachsendes Klima von Vertrautheit. Es gehört zu den speziellen Aufgaben in der 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.

Neben der Gruppensupervision können die Ehrenamtlichen auch Supervision in einem dyadischen Setting bekommen. Diese dient in der Regel dazu, akute Belastungen aufzufangen und den Ehrenamtlichen eine zeitnahe Unterstützung anzubieten.

Das Gesamtanliegen der Supervision richtet sich natürlich nicht nur auf die Ehrenamtlichen, sondern soll die Hilfeleistungssituation am Telefon stärken und stützen. *„Die Supervisionsarbeit soll dem Ziel dienen, dass die Ehrenamtlichen sich als Instrument der Beratung möglichst genau kennen lernen und ihre Fähigkeiten hilfreich und kompetent und zur eigenen Zufriedenheit einzusetzen verstehen.“* (vgl. Weiß, 2006, 71).

## **6. TelefonSeelsorge - ein Feld im Wandel – Etappen historischer Entwicklung**

Die Idee, dass man das Telefon als Medium benutzen könnte, um Menschen damit auch Kontakte zur Hilfe zu ermöglichen, ist fast so alt, wie das Telefon selber. Der

amerikanische Baptistenpfarrer *Warren* wollte bereits 1895 Lebensmüden helfen (vgl. *Harsch, 1979, 406*).

Diese Idee wurde dann später von dem englischen Anglikanerpater *Chad Varah* in den 50er Jahren des letzten Jahrhunderts aufgegriffen und führte anschließend weltweit zu den Gründungen der Telephon Emergency, Einrichtungen und Verbände, wie wir sie heute kennen. So war auch in Deutschland die Selbstmordverhütung der Anlass, 1956 die erste Deutsche TelefonSeelsorge in Westberlin zu gründen (vgl. *Wieners, 1995*). Das war der Startpunkt, von dem aus sich die TelefonSeelsorge und auch die Supervision in der TelefonSeelsorge in Deutschland entwickelten. Hier sollen für die Entwicklung der TelefonSeelsorge in Deutschland drei Phasen angenommen werden.

#### 6.1 1. Phase der Zentrierung auf Selbstmordverhütung in der TelefonSeelsorge

Die erste Stelle in Deutschland wurde 1956 in Berlin durch den Arzt und Pfarrer *Klaus Thomas* gegründet (vgl. *Habenicht, 1994, 11*). *Thomas* lehnte die Anonymität für Ratsuchende, wie für den Berater ab. Der Begriff TelefonSeelsorge existierte noch nicht. *Chad Varah* plädierte ebenfalls dafür, dass aus dem ersten Kontakt des Anrufenden auf Dauer ein direkter face to face Kontakt entstehen sollte. Der „Samaritan“ wird so zum „friend“ des Anrufenden (*ebd*). Die Einrichtung dieser „ärztlichen Lebensmüdenbetreuung“ wurde von der Presse intensiv aufgegriffen und war von Anfang an ein Erfolg (*ebd.*). Es war sicher kein Zufall, dass die erste Stelle in Berlin entstanden ist. Westberlin hatte seit Beginn der 50er Jahre bis Mitte der 80er Jahre eine der höchsten Selbstmordraten der westlichen Welt (vgl. *Hesse/Schrader, 1988, 23ff.*).

Die nächsten Stellen entstanden in Kassel und Frankfurt. In den darauf folgenden Jahren wurden 2-3 Stellen jährlich gegründet. Im Unterschied zur internationalen Entwicklung, wo TelefonSeelsorgeStellen meist auf kleinere private Initiativen zurückgingen, erfolgen die Gründungen in Deutschland meist durch die beiden großen Kirchen, wodurch bis heute das Feld der deutschen TelefonSeelsorge weitaus kirchlicher geprägt ist, als in anderen Ländern. Dies zeigt, dass das

Hilfeleistungsangebot am Telefon zwar ähnlich verstanden wird, aber nicht gleich. Die Charta von IFOTES legt fest, dass mit der Hilfeleistung kein Gewinn erzielt werden darf und dass mit der Hilfeleistung keine Missionierung verbunden sein darf. Aber ansonsten ist das Bild international recht vielfältig. Die TelefonSeelsorgestellen in Deutschland verstehen ihr Angebot ausdrücklich als Angebot kirchlicher Seelsorge. Dem liegt aber ein Seelsorgeverständnis zugrunde, dass durch die protestantische Kirche geprägt ist und nicht an die Gabe von Sakramenten gebunden ist, wie in der römischen Kirche (*vgl. Klessmann, 2008, 439*).

In der Diskussion der damaligen Zeit wird immer wieder deutlich, dass es eine gewisse Unsicherheit über die Nutzung des Mediums Telefon für Seelsorge, bzw. Beratung gab. Ist Seelsorge am Telefon als eigenständiges Medium von Seelsorge zu sehen oder stellt es nur ein niedrighwelliges Einstiegsangebot auf dem Weg zu „intensiveren“ face-to-face Kontakten dar?

Ähnlich verhielt es sich mit der Diskussion um die Anonymität (*vgl. Habenicht 1994, 13f.*). Am Anfang abgelehnt, dient sie dann lediglich dazu, die Hemmschwelle der Hilfesuchenden herabzusetzen. Sie hat zunächst keinen eigenen Wert. Anfangs gab es Einzelpersonen mit Beraterkreis oder kleine Gruppen, die die TelefonSeelsorge wahrnahmen. Diese Struktur ist heute noch in einigen aus der katholischen Tradition stammenden Stellen zu finden. In dieser ersten Phase, in der damals die Bundespost noch mit Slogans, wie „Ruf doch mal an!“ oder „Fasse dich kurz!“ geworben hat, war der Notruf in den urbaner werdenden Großstädten die Motivation für Gründungen.

In diese Phase fällt ebenfalls die Gründung von Zusammenschlüssen und Verbänden, die die Arbeit der TelefonSeelsorge bündeln. 1959 kommt es in Hamburg zu einem ersten Treffen von evangelischen TelefonSeelsorgestellen. 1960 wird dann vorgeschlagen, eine evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge zu gründen. Es wird ein Arbeitsausschuss eingesetzt, „gemeinsame Richtlinien für die Arbeit“ aufzustellen. Ebenfalls 1964 wurde eine Kath. Konferenz TelefonSeelsorge und Offene Tür“ gegründet, die dann 1966 in „Katholische Arbeitsgemeinschaft für TelefonSeelsorge und Offene Tür“ umbenannt wurde.

Bereits im Dezember 1960 trafen sich in Bossey bei Genf 82 TelefonSeelsorger aus acht Ländern Europas. Man verabredete ein Nachfolgetreffen und bildete ein Internationales Komitee, ein Sekretariat und ein Informationszentrum. 1964 wurde in Oxford schließlich IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) gegründet (vgl. *IFOTES-Charta*). IFOTES trug zur Vereinheitlichung internationaler Standards erheblich bei. Die Gründung der anderen beiden Weltverbände „Befrienders International – Samaritans Worldwide“ nach dem Konzept von *Chad Varah* und die von „Life Line International“ mit einer stärker missionarischen Prägung spielen im deutschen Feld der TelefonSeelsorge keine Rolle.

## 6.2. 2. Phase der TelefonSeelsorge: Öffnung in Richtung allgemeiner Probleme

Ab 1972 wurden in zunehmendem Maße auch Stellen in ländlichen Regionen gegründet. Von 1972 bis 1981 gab es teilweise Jahre mit bis zu acht Stellengründungen. Das nahm in einer Phase der Konsolidierung bis 1989 dann wieder ab. Neugründungen gab es dann nach der Wiedervereinigung vor allem im Osten der Republik (vgl. *Habenicht, 2006, 21f.*) Zu dieser Zeit wurde vor allem mit Plakaten geworben, die wegführten vom reinen Selbstmordverhütungstelefon zu einem Sorgen- und Nottelefon. In der Werbung stehen Begriffe wie „Angst“, „Not“, „Sorgen“. Damit verschwindet in zunehmendem Maße auch das medizinische Paradigma aus dem Feld der TelefonSeelsorge (vgl. *Habenicht, 2006, 24*). Eigene Definitionen und erweiterte Leitlinien, wie eine Rahmenordnung müssen gefunden werden. Stellen, die in dieser Zeit gegründet werden, bauen fast ganz auf die Arbeit von Ehrenamtlichen. Hauptamtliche finden sich vorwiegend im Bereich der Leitung und Begleitung der ehrenamtlich Mitarbeitenden. Auch diese Phase geht wieder einher mit dem zunehmend sich verändernden Gebrauch des Telefons in der Bevölkerung. Die Exklusivität dieses Mediums und die Besonderheit verschwinden. Zum ersten Mal ist es „normal“ sich in weiten Schichten der Bevölkerung über Telefon zu verabreden. Das Medium hat an Akzeptanz und Verbreitung gewonnen und die Nutzung verändert sich (vgl. *Habenicht, 1995, 16*).

### 6.3 3. Phase der TelefonSeelsorge: Erweiterung Richtung unspezifischer Lebensbegleitung

Der Beginn der dritten Phase markiert die Entscheidung, eine bundesweite Vernetzung innerhalb der TelefonSeelsorge zu schaffen. Seit Juli 1997 gibt es einen bundesweit gültigen Verkehrsführungsplan, der alle Anrufe nach Postleitzahlen in die jeweilige Region routet. Nahezu zeitgleich ändert die TelefonSeelsorge in Deutschland ihre Werbestrategie. Jetzt wird mit Plakaten geworben auf denen steht „Wir sind für sie da – immer“ oder „Aus Worten können Wege werden“. Einem Anruf bei der TelefonSeelsorge muss nun weder eine Problematik der Suizidalität zu Grunde liegen, noch muss man ein besonderes Problem oder Problembewusstsein haben. Es genügt einfach die Idee eines Anrufes, der begleitend, hilfreich oder was auch immer sein kann. Damit erfährt das Feld der TelefonSeelsorge wiederum einen Wandel. In einem gesellschaftlichen Umfeld, in dem durch die Psychiatriereform in zunehmendem Maße auch psychisch kranke Menschen in die Gesellschaft integriert werden, wandelt sich die TelefonSeelsorge zu einer sehr unspezifischen Seelsorgestelle. Dies geht wiederum einher, mit einer weiteren wesentlichen Veränderung in der Nutzung des Telefons durch die Bevölkerung. Die Zahl der Handyanschlüsse steigt exponential. Die Zahl der Anrufe in der TelefonSeelsorge nimmt ebenfalls erheblich zu (*vgl. Korsten, 2006, 157*). Dies führt zu veränderten Ansprüchen an die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und natürlich auch zu veränderten Themen und Notwendigkeiten im Bereich Supervision.

## 7. Entwicklung von TelefonSeelsorge und Supervision

Obwohl die verantwortliche Begleitung der ehrenamtlich Mitarbeitenden von Anfang an zum Konzept der TelefonSeelsorge gehört, braucht es lange Zeit, bis die TelefonSeelsorge Supervision als Begriff in ihr offizielles Konzept aufnimmt. In den Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge 1978 wird „Supervision“ das erste Mal begrifflich offiziell erwähnt. Dem lagen sicher verschiedene Ursachen zu Grunde. Zum einen hat *Harsch* in seinem Lehrbuch die Supervision als Qualifizierungsnotwendigkeit mit aufgenommen (*vgl. Harsch, 1979, 57f.*). Zum

anderen gab es in zunehmendem Maße Erfahrungen mit und aus der klinischen Seelsorgearbeit, etwa im Krankenhauskontext, wo aus der Tradition des klientenzentrierten Ansatzes von Carl Rogers die Besprechung von Gesprächen mit KlientInnen (Fallbesprechung) eine lange Tradition hatte (vgl. Ziljstra, 1971). Weiterhin gehört in diesen zeitlichen Kontext die Entwicklung neuer Beratungsformen vor psychoanalytischem oder humanistisch-psychologischem Hintergrund (vgl. Houben, 1975, Rahm 1979). Ebenso wurde früh das Integrative Paradigma verwendet (vgl. Petzold/Osterhues, 1972). Allerdings wird die Supervision zu diesem Zeitpunkt nur als Verpflichtung für die hauptamtlich Mitarbeitenden, also in der Regel die Leitungen und deren Stellvertretung, genannt. Erst in der „Rahmenordnung für Aus- und Fortbildung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefonseelsorge und Offene Türarbeit“ von 1986 wird der Begriff Supervision im Zusammenhang mit der Arbeit der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter offiziell erwähnt und festgeschrieben. Unter dem Punkt 3.4 steht dort als „Äußerer Rahmen der Fortbildung“ (*Rahmenordnung Supervision in der TelefonSeelsorge*), dass zu diesem Fortbildungsrahmen „Gruppen-/Einzelsupervision“ (ebd.) zähle.<sup>3</sup>

Ordnet man dies in die historische Entwicklung der Supervision ein, so kann man feststellen, dass Supervision da verbindlich wird, wo sie sich als eigenständiges Instrument der Professionalisierung etabliert hat und sie in offiziellen Ausbildungen und als Hochschulstudiengang gelehrt wird. Der Meinungsbildungsprozess in der TelefonSeelsorge wird hauptsächlich durch die jährlich stattfindende Versammlung der Leiterinnen und Leiter gesteuert. Dort werden aktuelle Themen diskutiert und in verbindlichen Ordnungen festgeschrieben. In Ordnungen gefasst werden allerdings nur bereits in den Stellen erprobte und gelebte Prozesse. So kann man davon ausgehen, dass der Festschreibung in der Ordnung bereits eine jahrelange Supervisionspraxis in den Stellen vorausgegangen ist. Insofern kann man sicherlich sagen, dass die TelefonSeelsorge die Praxis der Supervision vor allem mit ehrenamtlichen SupervisandInnen mitgeprägt hat, so wie die Supervision die TelefonSeelsorge mitgeprägt hat. Dabei hat die TelefonSeelsorge leider nicht zur Theorieentwicklung oder gar der Erforschung von Supervision beigetragen. Sie hat

---

<sup>3</sup> unveröffentlichte Rahmenordnung für Aus- und Fortbildung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und

aber neben den Beratungsstellen einen wesentlichen Beitrag zur Etablierung von Supervision im kirchlichen Kontext geleistet. Das Bild von Supervision Ehrenamtlicher wird in Deutschland im außerkirchlichen, wie im innerkirchlichen Bereich von der Supervision in der TelefonSeelsorge mitbestimmt. Vielleicht kann man sogar noch einen Schritt weiter gehen. In der Situation der „Suizidphase“ in den 50er und 60er Jahren stellte sich für die damaligen Leiterinnen und Leiter die Frage, auf welches Modell der Begleitung und der Praxisreflexion soll denn zurückgegriffen werden? Die traditionellen kirchlichen Modelle boten keine passende Grundlage. Die liturgischen Veranstaltungsformen der Kirche bieten keine konkrete individuelle Begleitung. Die traditionellen kirchlichen Gruppenformen hatten auch andere Themen und Schwerpunkte. Da bot sich vor allem das entstehende Modell der Gruppensupervision an. Dies geschah eben insbesondere dort (s.o.), wo mehr und mehr kirchlich leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Kontakt kamen mit der amerikanischen CPT (Clinical Pastoral Training) Bewegung und diese unter dem Begriff der KSA (Klinische Seelsorge Ausbildung) nach Deutschland kam (vgl. Scharfenberg, 1985, 53). In diesem Programm war das Vorbild für eine Verbindung von Seelsorge, Beratung und Supervision gegeben, welches dann von der TelefonSeelsorge übernommen und auf Ehrenamtliche angepasst wurde.

Ein eigenes Supervisionsverständnis formuliert die TelefonSeelsorge erst im Jahr 2000 mit einem „Rahmenpapier Supervision in TelefonSeelsorge und Offene Türarbeit“.

Die thetische Aussage in dem Rahmenpapier: *„Diese Arbeit erfordert Supervision“* manifestiert noch einmal den bereits 1986 festgelegten Stellenwert von Supervision in der TelefonSeelsorge. Zum ersten Mal jedoch werden die Ziele und Inhalte von Supervision in der TelefonSeelsorge spezifiziert. Das Rahmenpapier selbst beschreibt, neben der oben genannten Funktion, unterschiedliche Formen der Supervision in TelefonSeelsorge. Es skizziert überprüfbare Standards und soll den Hauptamtlichen und Trägern Standards an die Hand geben, um in ihren Stellen effektivere Supervision zu verwirklichen (*ebd.*).

---

Mitarbeiter in der Telefonseelsorge und Offene Türarbeit, Vierzehnheiligen, 1986.

Die TelefonSeelsorge in Deutschland definiert Supervision für sich folgendermaßen: *„Supervision ist eine qualifizierte Arbeitsform zur Reflexion und Bearbeitung von Problemen fachlichen Handelns.“* Eine Definition, die zwar den zentralen Inhalt der Supervision gegenüber anderen Inhalten abgrenzt und beschreibt, aber nicht den Gegenstand der Supervision in der TelefonSeelsorge in allen Dimensionen umfasst. Als Ziele werden formuliert: *„Wahrnehmungsfähigkeit für Interaktionsprozesse zwischen einzelnen und Gruppen zu erhöhen, deren individuelle, soziale und institutionelle Anteile zu differenzieren und ihre Zusammenhänge zu verstehen. Durch ein größeres Maß an Bewusstheit wird das eigene Verhalten und das anderer um Handlungsspielräume und Interventionsmöglichkeiten erweitert. Supervision ist somit auch Instrument zur Qualitätssicherung der Arbeit. Für die Supervisandin wird die Erweiterung der fachlichen und persönlichen Kompetenz angestrebt, um ihr Handeln autonomer, befriedigender und wirkungsvoller im Sinne der institutionellen Aufgabenstellung zu gestalten.“* (ebd.).

Diese Definition ist sicher reduktionistisch, da sie die Dimensionen von Supervision nur teilweise erfasst. Sie fokussiert auf Probleme und Konflikte und bietet kein Lernmodell an. In der Definition werden Kompetenz und Performanz nicht unterschieden. Außerdem soll das Handeln der SupervisandInnen sicher nicht autonomer, also eigengesetzlicher werden, sondern souveräner. Wie diese Definition zur Realität der Supervision in der TelefonSeelsorge passt, wird zu sehen sein. Außerdem fehlt der Definition die Perspektive, die auf die Verbesserung der Hilfeleistung am Telefon hinweist.

Die Inhalte der Supervision werden wie folgt beschrieben:

*„Inhalte der Supervision sind*

- das konkrete Handeln der Supervisandin im Rahmen ihrer Aufgabe und Rolle innerhalb der Institution*
- die Auseinandersetzung mit den eigenen Rollenerwartungen, den Rollen der Institution sowie den Rollenerwartungen der Klientel,*
- die Form der Beziehungsgestaltung mit den jeweiligen AdressatInnen im Arbeitsfeld, die Bedeutung der Institution mit ihrer Aufgabenstellung, ihrer Arbeits- und Konfliktstruktur.“*

Zusammenfassend wird gesagt:

*„Es geht darum, die Belastungen der alltäglichen, die Rollenvielfalt und die daraus entstehenden Schwierigkeiten und Probleme zu bearbeiten, und die Entwicklungen und Veränderungen in ihren konzeptionellen Auswirkungen immer wieder neu zu bedenken.“ (ebd.).*

Mit der Beschreibung dieses Verständnisses sind verschiedene Festlegungen verbunden.

- Das Supervisionsverständnis in der Telefonseelsorge legt besonderen Wert auf den Aspekt der Reflexion ohne genauer zu klären, was gemeint ist. Der Begriff wird sowohl auf die Institution, wie auf Personen bezogen.
- Neben dem Aspekt der Reflexion wird vor allem noch einmal der Aspekt der Problemorientierung in der Supervision hervorgehoben
- Die Arbeit am Telefon wird in Deutschland von 8000 Ehrenamtlichen und 250 hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Deren Handeln wird somit für den Geltungsbereich Telefon als gleichermaßen fachliches Handeln beschrieben.
- Belastungen der alltäglichen Arbeit, der Rollenvielfalt und die daraus entstehenden Schwierigkeiten und Probleme zu bearbeiten
- Entwicklungen und Veränderungen in ihren konzeptionellen Auswirkungen immer wieder neu zu bedenken. (ebd.).

Als Formen der Supervision sind in der Telefonseelsorge Einzelsupervision, Gruppensupervision und Teamsupervision angedacht. Im Regelfall findet organisierte Supervision in der Telefonseelsorge in Deutschland in Gruppen statt. Diese Supervisionsgruppen finden in der konkreten Organisation innerhalb der Telefonseelsorgestellen in der Regel in einem festen Rhythmus statt. Dieser beträgt einen Zeitraum zwischen 14 Tagen und vier Wochen. Wie oben beschrieben sind die definierten Inhalte der Supervision rein fachlicher Natur. Sie beziehen sich sowohl auf *„die verschiedenen Rollen und Aspekte in einem dargestellten Fall“ (ebd.)* als auch auf die Aufgabenstellung in ihrem institutionellen Kontext und Fragen des Konzeptes und der Struktur der Organisation.

Allerdings sollte, da wo einzelne Gespräche thematisiert werden, der Blick nicht nur auf die problematische Seite gelenkt werden, sondern auch die Chancen, die sich aus der Reflektion ergeben, in den Blick genommen werden. Der Blick auf die Ressourcen der Supervision in der TelefonSeelsorge wird durch das Rahmenpapier nicht eröffnet.

Diese „organisationspolitische“ Engführung scheint zwar Sinn zu machen in einem öffentlichen Rahmen, der auch den Ehrenamtlichen die „professionelle“ Dimension verdeutlichen will, aber eine die unterschiedlichen Ebenen und Dimensionen erfassende Beschreibung von Supervision gibt er nicht. Es wird zu fragen sein, welche Bedeutung Supervision neben der Bedeutung für Gespräche für die Entwicklung und das Lernen der Ehrenamtlichen hat. Es wird auch zu fragen sein, inwieweit die Supervision eine Ressource für die Institution TelefonSeelsorge ist und inwieweit hier die gemeinschaftlichen und verbindenden Elemente diese Ressourcenbildung unterstützen und tragen. Gibt die offizielle Definition von Supervision in der TelefonSeelsorge eigentlich wieder, was gelebte Praxis ist? Könnte nicht vielleicht sogar die Möglichkeit bestehen, dass die Praxis weiter ist als die Theoriebildung in der TelefonSeelsorge, die von der Theoriebildung des Feldes Supervision nur einen partiellen Teil aufnimmt?

## **8. TelefonSeelsorge, Supervision und Ehrenamt**

In der Regel wird Supervision beschrieben als eine Form der beruflichen Begleitung, diskursiven Beratung und Reflexion beruflicher Tätigkeit. In der Telefonseelsorge ist sie als Standard festgeschrieben für ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Praxis zeigt, dass es auch in Systemen, in denen hauptsächlich Hauptamtliche arbeiten, keine supervisorische Begleitung gibt. In der Telefonseelsorge findet sie dagegen als absolut verbindlicher Standard mit vertraglicher Regelung und Selbstverpflichtung in den oben beschriebenen Regelmäßigkeiten statt.

In der TelefonSeelsorge wird, wie vielleicht ähnlich nur in der Hospizbewegung der Gegenstand der Supervision, als Praxisreflexion von Fachkräften für berufliche Fachkräfte transformiert auf die Ebene, dass Fachkräfte für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachliche Begleitung durchführen. Insofern ist die Supervision Begleitung von Ehrenamtlichen, die auch Aspekte von Motivation erfüllt oder erfüllen sollte. Gerade, wenn man also Konzepte aus einem beruflichen Kontext in diesen Kontext überträgt, kommt es sehr darauf an, welches Supervisionsverständnis man zu Grunde legt, welches man wie im Rahmenpapier definiert und welches man dann real lebt.

Wenn man Supervision als reflexive Methodologie der Problembearbeitung und -lösung im Bereich zwischenmenschlicher Kommunikation und Interaktion sieht – und das ist ein legitimes Supervisionsverständnis - so ist *Gumpingers (2004, 314)* Frage sogar: „Ist Supervision für Ehrenamtliche eigentlich richtige Supervision?“ (ebd.) obsolet. Organisatorisch gibt es Einrichtungen, in denen nur Hauptamtliche tätig sind. Auf der anderen Seite gibt es Einrichtungen, in denen ausschließlich Ehrenamtliche tätig sind. Die Form der TelefonSeelsorge stellt eine Mischform dar. Gemischt ist die Form insofern, dass hier eben Hauptamtliche und Ehrenamtliche tätig sind. Die Hauptamtlichen akquirieren, betreuen, führen und begleiten die Ehrenamtlichen. Hier ist Supervision u. a. ein Service für die Ehrenamtlichen zur Gewährleistung der Qualität ihrer Hilfeleistungen im Sinne der Sorgfaltspflicht der Einrichtung für die Klienten, weiterhin eine Fürsorge für die ehrenamtlichen Telefonseelsorge-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zu ihrer Entlastung nach belastenden Anrufsituationen, um einer „Erosion des persönlichen Hilfeleistungspotentials“, das bei ihnen genauso wie bei Hauptamtlichen eintreten kann, zu begegnen. Von einer „Form der Anerkennung und zum Motivationserhalt der Ehrenamtlichen“ sollte man indes nicht sprechen“ (vgl. *Rothenberg, 2004*). Interessant ist es, dies im Zusammenhang mit einem vorgeblichen gesellschaftlichen Wandel von Ehrenamt zu sehen. *Rüth (o.J.)* meint unter dem Stichwort eines solchen Wandels, dass das Ehrenamt nicht mehr von altruistischen Motiven bestimmt ist: „Die Motivation ehrenamtlicher Helfer hat sich in den letzten Jahren gewandelt. Vor allem jüngere Menschen sind immer weniger in weltanschaulichen oder sozialen Milieus verwurzelt

*und immer weniger bereit, einen großen Teil ihrer persönlichen Ressourcen langfristig und verbindlich in eine Organisation einzubringen. Sie wollen mehr in ihrer Kompetenz abgefragt werden und sind oft nur zu begrenztem Einsatz in für sie interessanten Arbeitsfeldern bereit. Die Stärkung der Eigenmotivation ist die einzige Möglichkeit, ehrenamtliche Mitarbeiter an ihre Organisation zu binden.“(ebd., 8).* Beschreibt dieser Einwurf auf der phänomenologischen Ebene durchaus das, was auch wahrzunehmen ist, so ist doch die dahinter stehende Analyse zu hinterfragen. Indes die Dinge liegen komplexer und es ist zu sehen, von welchen jüngeren Helfern denn gesprochen wird. Immerhin ist jeder Dritte in Deutschland ehrenamtlich engagiert, wie die Ergebnisse der Freiwilligensurveys der Bundesregierung zeigen (vgl. Gensicke u.a., 2006).

Die Komplexität der Gespräche und ihrer Hintergründe macht in der Sache im Kontext der TelefonSeelsorge die Supervision notwendig. Gerade deswegen ist Supervision schon immer integraler Bestandteil der telefonseelsorgerischen Arbeit. Doch unter den oben genannten Aspekten bekommt die Supervision noch einmal einen zusätzlichen Wert und Stellenwert. Mit der Supervision wird in der TelefonSeelsorge um Ehrenamtliche geworben, weil sie damit versichert werden, dass sie in ihrer komplexen freiwilligen Hilfeleistung und in ihren gemeinschaftlichen Bemühungen in dieser Leistung unterstützt werden. Die Ehrenamtlichen sind die entscheidende Ressource der TelefonSeelsorgeArbeit. Die Supervision selbst ist wiederum Ressource für die Ehrenamtlichen selbst. Sie wirkt sinnstiftend und ist zugleich Gemeinschaft stiftend. Die Frage wird sein, inwieweit die Supervision von den Ehrenamtlichen auch so gesehen wird, inwieweit sie genau auch diese Dimension im Blick hat, die vom Diakonischen Werk Deutschlands 1996 wie folgt gefordert wurde: *„Über das Konzept des Selbstbezuges im Ehrenamt sollte die Bearbeitung biographischer Themen und dadurch weichere Übergänge von der Selbst- zur Fremdhilfe für ... sozial ... Interessierte ermöglicht werden. Die Erwartung nach Fortbildung, Persönlichkeitsentwicklung, Auseinandersetzung mit Sinnfragen usw. müsste durch entsprechende Angebote von Supervision ... eingelöst werden.“* (EKD, 1996). Aus integrativer Sicht könnte dies aus differentiellen Perspektiven reflektiert werden: z. B. einer anthropologischen zur Altruismusfrage, aus einer

sozialpsychologischen zur Affiliationstheorie oder eben zur Ressourcentheorie, um so in den Blick zu nehmen, welche Dimensionen ein Supervisionsverständnis aufweisen sollte.

## KAPITEL II

### Ressourcentheoretische Perspektiven für die Telefonseelsorge

#### 1. Der ressourcentheoretische Ansatz nach Grawe

Grawe hat sich im Zusammenhang mit psychotherapeutischer Prozess- und Wirksamkeitsforschung mit dem Begriff Ressource befasst und beschreibt ihn sehr weit:

*„Als Ressource kann jeder Aspekt des seelischen Geschehens und darüber hinaus der gemeinsamen Lebenssituation eines Patienten aufgefasst werden, also z.B. motivationale Bereitschaft, Ziele, Wünsche, Abneigungen, Interessen, Überzeugungen, Werthaltungen, Geschmack, Einstellungen, Wissen, Bildung, Fähigkeiten, Gewohnheiten, Interaktionsstile, physische Merkmale wie Aussehen, Kraft, Ausdauer, finanzielle Möglichkeiten und das ganze Potenzial der zwischenmenschlichen Beziehungen eines Menschen. Die Gesamtheit all dessen stellt, aus der Ressourcenperspektive betrachtet, den Möglichkeitsraum des Patienten dar, in dem er sich gegenwärtig bewegen kann oder, anders ausgedrückt, sein positives Potenzial, das er in den Veränderungsprozess einbringen kann.“(Grawe, 1995, 34).*

Die dargestellten Merkmale umreißen die Motivationsquellen, aus denen sich das Selbstwertgefühl des Menschen formt (vgl. Keller, 2007, 25).

Grawe fand vier Wirkprinzipien als gesicherte zentrale Bestandteile einer empirisch abgestützten allgemeinen psychotherapeutischen Veränderungstheorie heraus. Das sind Ressourcenaktivierung, Problemaktualisierung, aktive Hilfe zur Problembewältigung und Klärungsperspektive. Ressourcenaktivierung bedeutet, Merkmale aufspüren, die für den Patienten stark emotional besetzt und für die Bildung von „self-determination“ und „self-efficacy“ entscheidend sind. Ressourcenaktivierung knüpft demzufolge bei Grawe an bereits vorhandene Ziele, Werte und Möglichkeiten an (vgl. Grawe, 1995, 135f.).

Auf der Basis neurowissenschaftlicher Erkenntnisse geschieht das Erlernen wohladaptiver neuronaler Erregungsmuster durch Übung und Training bis sie soweit automatisiert sind, dass sie die Regulationsfunktion anstelle der alten maladaptiven Erregungsmuster übernehmen können. Aus dieser Perspektive bezeichnet *Grawe* die Ressource als ein „*positiv zu bewertendes neuronales Erregungsmuster*“ (*Grawe*, 1998, 34). Ein weitaus differenzierteres und damit für die Entwicklung von Interventionsstrategien (also für die supervisorische Praxis) fruchtbareres Konzept ist das Integrative Ressourcenmodell von *Petzold* (2007, 287-319).

## **2. Die Integrative Ressourcentheorie**

Die ressourcentheoretischen Überlegungen und Konzepte des Integrativen Ansatzes sind breit angelegt, stehen als „Partialtheorie“ im Zusammenhang der Referenztheorien seiner Metatheorie und müssen dementsprechend je nach Einsatzbereich eingebunden sein in ein Gesamtkonzept von Beratung, Therapie, Supervision oder Organisationsentwicklung (*vgl. Petzold, 2007, 308*). Sie berücksichtigen bestimmte Dimensionen des kognitiv-transaktionalen Modells von *Lazarus* (1991) und Konzeptionen von *Schwarzer* (1993) und *Hobfoll* (1992), sind klar interventiv ausgerichtet (*vgl. Petzold, 2007, 289 et 307ff.*), definieren den Begriff „Ressource“ kontextbezogen, beschreiben den Prozess des Ressourcengebrauchs, den Prozess des Ressourcenmanagements und beziehen die hierfür wesentlichen persönlichkeits-theoretischen Perspektiven mit ein (*vgl. Petzold, 2007, 300ff.*). In diesem Beitrag werden die für den Kontext Telefonseelsorge wesentlichen Aspekte beschrieben.

### **2.1. Kontextbezogene Definitionen des Ressourcenbegriffs**

In der Integrativen Ressourcentheorie stellt *Petzold* verschiedene Definitionen von Ressource vor, die jeweils in einem bestimmten Kontext stehen bzw. aus einer bestimmten Perspektive heraus entwickelt wurden.

Ganz allgemein, also bezogen auf jede mögliche alltägliche Lebenssituation, schreibt er: *„Ressourcen sind Mittel bzw. Hilfsmittel zur Erledigung oder Bewältigung von Anforderungen und Aufgaben. Ihr Fehlen ist eine Beschränkung. Sie werden in zielorientierten Handlungen eingesetzt.“ (Petzold 2007, 289).*

In dem Wort „Ressource“ findet sich das französische Wort „la source“, was in der deutschen Übersetzung Quelle, Wasserquelle, Ursprung u. a. bedeutet. Zu dieser Wortbedeutung kommen Assoziationen in den Sinn wie Reinheit, Klarheit, Lebendigkeit (z.B. eine Quelle sprudelt), ursprüngliche Lebenskraft, Durstlöschen und damit verbunden das Nähren existentieller Bedürfnisse, kann Wohlgefühl hervorrufen und anderes mehr. Darüber hinaus verbinden wir mit dieser Wortbedeutung Natur, Natur in ihren Zusammenhängen. Das heißt hier: wo eine Quelle sprudelt, ob sie sprudelt, wie viel und wie die Qualität dessen ist, was sie hervorbringt, hängt vom gegebenen Umfeld/Umwelt/Kontext ab.

Bezogen auf die beschriebene Wortbedeutung, die, übertragen auf supervisorische Arbeit, im Kontext von Entwicklungspotentialen und Chancen zu sehen ist, lautet eine Definition:

*„Ressourcen sind gute Quellen, aus denen die Kreativität schöpft, die einerseits Belastungen und Probleme abpuffern, zum anderen aber Grundlage für Potentiale (sie sind mit diesen nicht gleichzusetzen) bieten. Ressourcen stehen der Person oder Personengruppen zur Lebensbewältigung wie auch zur kokreativen Lebensgestaltung zur Verfügung, um Entwicklungspotentiale freizusetzen und zu nutzen.“ (ebd., 292)*

Hier werden Ressourcen als Mittel beschrieben, die der Gestaltung, Erweiterung und Entwicklung von Lebenssituationen, Wünschen, Vorstellungen, Zielen dienen und nicht nur als „Hilfsmittel“ zur Bewältigung von Notsituationen. Als solche müssen sie allerdings auch wahrgenommen und bewertet werden (siehe im folgenden Text unter Ressourcengebrauch), um sie für die Bewältigung von Aufgaben und Anforderungen nutzen zu können. Ressourcen können also nicht unabhängig von ihren Besitzern, Nutzern und deren Lebenszusammenhängen, Umweltbedingungen, den vorhandenen Bewertungsmustern (eigenen und fremden) gesehen werden.

In der folgenden Definition richtet Petzold den Fokus auf Belastung, Überforderung, Krise und Support: *„Ressourcen sind alle erdenklichen Mittel der Hilfe und Unterstützung, ja die Prozesse des „ Supports“ selbst, mit denen Belastungen, Überforderungssituationen und Krisen bewältigt werden können: innere Ressourcen/Stützen wie physische Vitalität, emotionale Tragfähigkeit, Willensstärke, Intelligenz, geistige Werte, aber auch äußere Ressourcen/Stützen wie Freunde, soziale Netzwerke (Moreno), Unterkunft, Geld. Ressourcen tragen dazu bei, die Stabilisierung einer erschütterten Persönlichkeit, einer zerrütteten Familie, eines maroden sozialen Systems, einer desorganisierten Organisation zu ermöglichen, die Selbstregulationskräfte und Interaktionskompetenz des Systems mit der Umwelt zu restituieren und darüber hinaus – derartige Konsolidierungen überschreitende - Entwicklungen auf den Weg zu bringen und zu fördern“ (ebd., 290).*

Als Instrument zur Analyse der aktuellen Situation eines Menschen (personalen Systems), einer Familie, eines sozialen Systems usw. und daraus herleitend auch zur Entwicklung einer differenzierten Interventionsstrategie wurden die „fünf Säulen des Supports“ entwickelt, die in der Integrativen Persönlichkeitstheorie auch als „fünf Säulen der Identität“ genannt sind, *„Stützpfeiler jedes personalen Systems“ (ebd., 303)* : Leiblichkeit, soziales Netz, Arbeit und Leistung, materielle Sicherheiten, Werte.

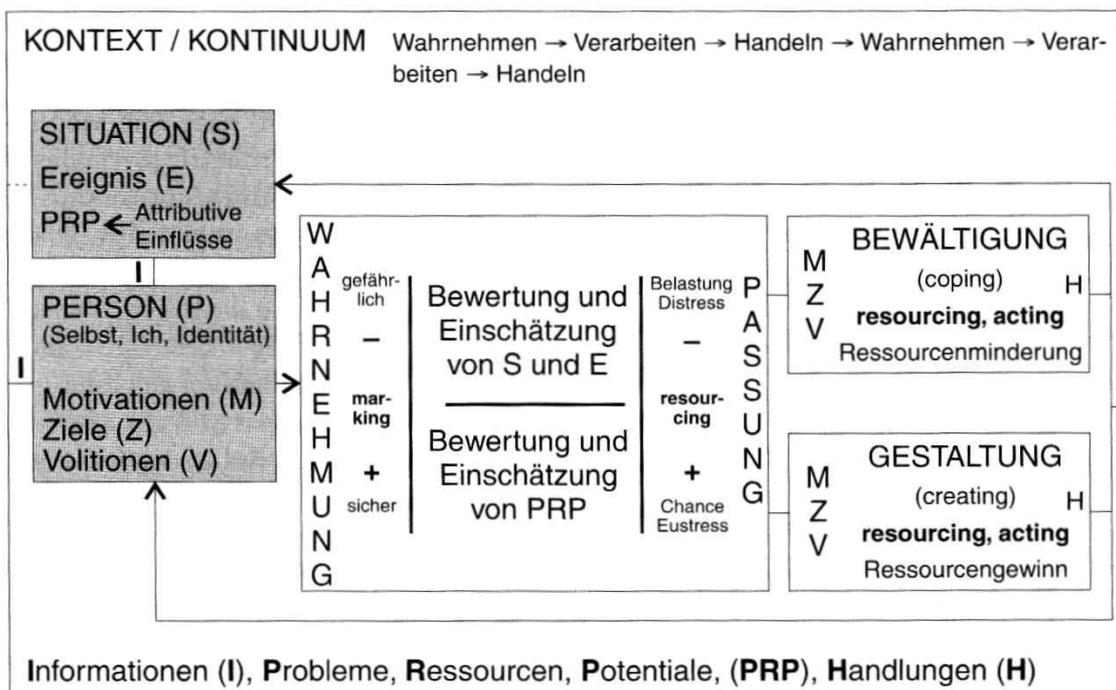
Angesichts der Komplexität der Ressourcenbetrachtung verweist die folgende Definition auf die unterschiedlichen Fragestellungen, unter denen Ressourcen spezifiziert werden können: *„Als Ressourcen werden alle Mittel gesehen, durch die Systeme sich lebens- und funktionsfähig erhalten (operating), Probleme bewältigen (coping), ihre Kontexte gestalten (creating) und sich selbst im Kontextbezug entwickeln können (development).“ (ebd., 307).*

Alle Definitionen geben durch ihren Kontextbezug auch Anregungen für die Interventionsebene.

## 2.2 Ressourcengebrauch

Die erste Voraussetzung für den Ressourcengebrauch ist, dass **Ressourcen** als solche, also als zur Verfügung stehende Mittel zur Bewältigung von **Problemen** (d.h. Anforderungen, Schwierigkeiten, Aufgaben) oder zur Erschließung von **Potentiale** (Erwartungs- und Handlungsspielräume, Wachstumsmöglichkeiten, Chancen) vom jeweiligen Individuum, der jeweiligen Gruppe oder Organisation wahrgenommen werden können. **Probleme, Ressourcen und Potentiale (PRP)** liegen sowohl in der Person als auch in der jeweiligen Situation, in der die Person sich befindet. Sie sind nicht als statisch gegeben zu sehen, sondern werden in beständigen Interaktions- und Kommunikationsprozessen zwischen Systemen (z.B. Individuum, Gruppen usw.) und deren Umwelt geschaffen und verändert. In einem kontinuierlichen Prozess des Wahrnehmens, Erfassens/Erkennens, Bewertens/Einschätzens und der Aktivierung von Ressourcen (meist aufgrund „impliziten Wissens“, d.h. durch mitbewusste bzw. unbewusste Verarbeitungsprozesse (*Perrig et al.*) bestimmen die **PRP** unsere Handlungen (*ebd.*, 310).

Das Integrative Modell des Ressourcengebrauchs stellt die beteiligten Wirkfaktoren und den Prozess dar (*ebd.*, 298):



„Situations-, Ereignis-, Problem- und Ressourcenwahrnehmung (**perception**), Ressourcenklassifizierung (**marking**), -bewertung (**valuation**), -einschätzung (**appraisal**) resultiert in Ressourcenbereitstellung (**resourcing**), Erwartungsbildung und Ressourceneinsatz bzw. -nutzung (**acting**)“ (ebd., 296).

Mit anderen Worten heißt das:

Ein Mensch **P** (Selbst, Ich, Identität), in seinem je persönlichen Gewordensein, seiner Lebensgeschichte und Lebenserfahrung, der erinnerten Vergangenheit und der in seiner Vorstellung vorweg genommenen Zukunft (beinhaltet die Zeitlichkeit: Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft – Kontinuum), mit seinen Motivationen, Zielen, Volitionen, mit seinen aktuellen **PRP**, nimmt sich und die jeweilige Situation als Ausschnitt eines Umfeldes (Kontext), in der er sich befindet, wahr. Diese „durch die Sinne vermittelten Wahrnehmungen (**perceptions**) gelangen als Informationen (**I**)..... über den Thalamus in das limbische System, werden im psychophysiologischen processing der Amygdala klassifiziert (**marking**, z.B. als gefährlich/ungefährlich), d.h. auch basal emotional markiert. Gleichzeitig erfolgen, so erforderlich, unmittelbar „Notreaktionen“ (emergency reactions). WAHRNEHMUNG (**perception**) und HANDLUNG (**acting**) sind also auf dieser Ebene unmittelbar verschränkt. Dann werden die Informationen mit der Markierung zu komplexerem emotiven und kognitiven processing an den Hippocampus weitergeleitet. Dort folgt eine grundsätzliche Gesamtbewertung (**valuation**) aufgrund archivierter Erfahrungen und es erfolgt auch ein **acting** – wenn es angezeigt ist -, als „affektive Reaktion“. Der durch die Valuation angereicherte Informationsstrom wird zu den höheren Zentren, d.h. dem präfrontalen Cortex weitergeleitet. In diesem findet eine differenzierte Einschätzung (**appraisal**) der Feinstruktur sowohl der Situation und des Ereignisses als auch der eigenen **PRP** im Prozess von „**Wahrnehmung/Verarbeitung/Handlung**“ statt,...“ (ebd., 299).

Während des gesamten Ablaufs werden Ressourcen mobilisiert (resourcing) und es kann zu erforderlichen Handlungen in spezifischer Form kommen. Als ein vorläufiges Ergebnis dieses Prozesses wird die PASSUNG „Person-Situation-Ereignis“ eingestuft: entweder als Belastung, diese ist mit anstrengendem distress oder als

Chance, diese ist mit anregendem eustress verbunden. Unter Nutzung der Ressourcen kommt es zu konkreten Handlungen (resourcing, acting). Petzold unterscheidet hier zwischen Handlungen der Bewältigung (coping) und Handlungen der schöpferischen Gestaltung (creating).

Bei beiden lassen sich person- und situationsabhängig unterschiedliche Stile beschreiben (*ebd.*, 299f.):

#### *Coping*

- *evasives coping*, welches Belastungen und Bedrohungen durch Ausweich- und Vermeidungsstrategien zu entgehen sucht;
- *aggressives coping*, welches durch Strategien der Konfrontation, der (Selbst-) Behauptung, des Kampfes, alloplastisches Verhalten mit Negativeinwirkungen fertig werden will;
- *adaptives coping*, welches durch Strategien der Anpassung, Regression, Zurücknahme, autoplastisches Verhalten, mit Problemen, Belastungen, Überforderungen (threat, stress, strain) zurechtzukommen versucht.
- 

#### *Creating*

- *creative adjustment*, ein kreatives Einpassen in vorfindliche Gegebenheiten unter erfindungsreicher Ausnutzung der angetroffenen Möglichkeiten;
- *creative change*, ein kreatives Gestalten und Verändern der vorfindlichen Gegebenheiten im Sinne ihrer Überschreitung und Ressourcenvermehrung;
- *creative cooperation*, eine das individuelle schöpferische Tun überschreitende kokreative Aktivität, in der die Möglichkeiten einbezogen werden, Konfluxphänomene (d.h. das fließende Zusammenspiel von Potentialen) auftauchen, durch die neue Ressourcen freigesetzt bzw. geschaffen werden. (*ebd.*, 289).

In dem Integrativen Modell des Ressourcengebrauchs ist das **Resourcing**, das Bereitstellen von Ressourcen von zentraler Bedeutung. Welche Ressourcen von der Person als verfügbar erlebt und damit als nutzbar angesehen, bewertet werden, hängt von den vorhandenen Erfahrungen und bestehenden Wissensvorräten ab.

Definition: „ Unter **Resourcing** versteht man alle Vorgänge, die mit der Bestandsaufnahme, Beschaffung, kognitiven und emotionalen Bewertung, d.h.

Kompetenz- bzw. Selbstwirksamkeitserwartung, Auswahl, Mobilisierung, Bereitstellung, Nutzungsabsicht und der optimalen strategischen, d.h. kontext- und zielangemessenen *N u t z u n g* von Ressourcen als fortlaufenden Prozess (**acting**) in einem System zu tun haben.“ (ebd, 310).

Was unter **nutzbaren Ressourcen** zu verstehen ist, beschreibt Petzold in der folgenden Definition (ebd, 297):

*„**Nutzbare Ressourcen** sind alle im **Ressourcenreservoir** eines Systems (Person, Gruppe, Organisation) vorhandenen materiellen Bestände (Geld, Maschinen) und mentalen Bestände (Kenntnisse, Wissensvorräte), welche in interne (z.B. Kontrollüberzeugungen, Kompetenzen/Fähigkeiten, Performanzen/Fertigkeiten) und externe (z.B. Informationen von Kollegen, Freunden, Sozialagenturen) differenziert werden. Sie können als **Eigenressourcen** im Zugriff des Systems stehen oder als **Fremdressourcen** von anderen Systemen bereitgestellt werden.“*

*„Unter **Ressourcenreservoir** verstehen wir den aktuellen Ressourcenbestand im Hinblick auf Quantität und Qualität, Sortiertheit und Vielfalt, aber auch das **„Ressourcenpotential“**, d.h. Zugänglichkeit, Nachschubmöglichkeit und Erneuerbarkeit, also auch prospektive Bestände von Ressourcen. **„Ressourcenreservoir“** ist nicht zuletzt bestimmt von der Bestandskenntnis und Bestandsbewertung des Ressourcenbesitzers und seiner Umgebung, wobei diese Bewertungen keineswegs deckungsgleich sein müssen.“ (ebd., 287).*

Wie weiter oben schon erwähnt, erfolgt der Zugriff auf verfügbare Ressourcen überwiegend durch mitbewusste bzw. unbewusste Verarbeitungsprozesse.

Das gelingt so lange, wie unsere **nutzbaren** Ressourcen, sei es zur Bewältigung (coping) wie auch zur schöpferischen Gestaltung (creating) von Lebenssituationen, -aufgaben ausreichen. Geraten wir in Situationen, in denen das nicht der Fall ist, und das ist Bestandteil jedes normalen Lebensverlaufs, kommen wir in eine Krise. Es ist also durchaus sinnvoll, sich bewusst um Ressourcenpflege, Ressourcenentwicklung und Ressourcenmanagement zu kümmern.

## 2.3 Ressourcenmanagement

Zum **Ressourcenmanagement** gehört, über den vorhandenen Bestand von Eigen- und Fremdressourcen im eigenen Ressourcenreservoir Bescheid zu wissen, ihn nach der Bedeutung für die jeweilige Situation bewerten und einschätzen und den angemessenen Einsatz planen zu können. Sollte sich bei der Überprüfung der Bestände herausstellen, dass für bestimmte Vorhaben Ressourcen nicht in brauchbarem Zustand sind oder gar fehlen, geht es um die Pflege und Entwicklung der vorhandenen Bestände bzw. darum, wo und wie die fehlenden Mittel zu beschaffen sind. Um sich diesen Überblick verschaffen zu können - wie es zum Beispiel in Beratungs- und Coachingprozessen sinnvoll ist – stellt Petzold heuristische Basiskategorien und Klassen von Ressourcen auf und gibt Gewichtungsmöglichkeiten für deren Bedeutung (Valenz) (*ebd.*, 309f.).

Basiskategorien:

- *personale Ressourcen* (Gesundheit, Vitalität, persönliche Souveränität, Intelligenz, Bildung, Willenskraft etc.),
- *soziale Ressourcen* (Familie, Freunde, Kolleginnen, Beziehungen etc.),
- *materielle Ressourcen* (Haus- und Grundstücksbesitz, Beteiligungen, Geld, Wertpapiere etc.),
- *professionelle Ressourcen* (berufliche Position, formelles Portfolio, berufliches Fachwissen, Berufserfahrung, Mitarbeiterkompetenz, Geschäftsbeziehungen etc.).

Zu jeder Basiskategorie müssen dann die Ressourcen, abhängig vom jeweils gegebenen Kontext, weiter ausdifferenziert werden, um sie zu klassifizieren und ihre Valenz einschätzen zu können, nach:

Klassen:

- Eigenressourcen / Fremdressourcen
- organismische / technische Ressourcen
- materielle / mentale Ressourcen
- externale / internale Ressourcen

- objective / perceived resources
- wahrgenommene / nicht wahrgenommene Ressourcen
- nutzbare / nicht nutzbare Ressourcen
- nutzbare / aber nicht als nutzbar bewertete Ressourcen
- verfügbare/ aber nicht genutzte Ressourcen
- genutzte/aber nicht optimal genutzte Ressourcen
- vitale / nachgeordnete Ressourcen
- unersetzbare / ersetzbare Ressourcen
- kostbare / preiswerte Ressourcen etc.

und Einschätzung ihrer Valenz:

- minivalente
- mesovalente
- maxivalente und
- megavalente Ressourcen.

## 2.4 Persönlichkeitstheoretische Perspektiven

Wie aus den vorangegangenen Überlegungen zu ersehen ist, können Ressourcen nicht ohne ihre Besitzer, Nutzer und deren Lebenszusammenhänge betrachtet werden. Zur Integrativen Ressourcentheorie gehört also folgerichtig eine Persönlichkeitstheorie mit einer zugrundeliegenden Anthropologie, die hier kurz skizziert wird. (Ausführlich ist sie in *Petzold 2003a, Bd. II,2: Klinische Theorie* beschrieben und in *Petzold 2003e*.)

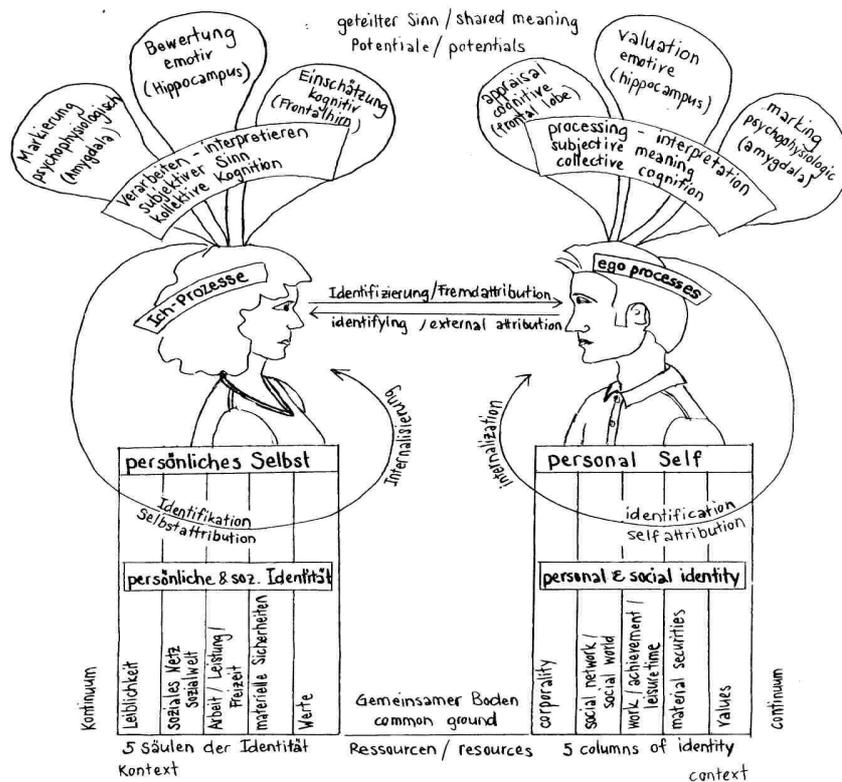
Der Mensch – Mann und Frau - wird auf anthropologischer Ebene als Leib-Subjekt (Einheit von Körper-Seele-Geist) in seiner Lebenswelt, d.h. in einem ökologischen und sozialen Kontext und Kontinuum gesehen, persönlichkeits-theoretisch als personales System mit den Dimensionen **Selbst, Ich und Identität**. Das **Selbst** – Leibselbst – entwickelt sich vom archaischen Leibselbst in der Embryonalzeit zum reifen Leibselbst. Es bildet in diesem Entwicklungsprozess als Synergem aller somato-motorischen, emotionalen, motivationalen, volitiven, kognitiven und sozial-

kommunikativen Schemata und Stile das **Ich** aus. Da Selbst-Schemata und Ich-Funktionen ständig in Bewegung sind, d.h. in Wechselwirkung mit sich und ihrer Umwelt stehen, wird von Selbst- und Ich-Prozessen gesprochen.

Das **Ich** als Gesamtheit aller primären (Wahrnehmen, Fühlen, Denken, Wollen, Memorieren, Handeln) und sekundären (Exzentrizität, Rollendistanz, Ambiguitätstoleranz, Demarkation, Identitätskonstitution u.a.) Ich-Funktionen erschafft **Identität**, indem es durch Überprüfen, Bewerten und Einschätzen der wahrgenommenen **Identifizierung** (Fremdattribution: z.B. du bist ein kluger Junge) **Identifikation** (Selbstattribution: z.B. ich bin ein kluger Junge) ermöglicht und damit eine **Internalisierung** des Wahrgenommenen und Bewerteten. Dies ist ein lebenslanger, sich ständig wandelnder Prozess, der in intersubjektiver Korrespondenz mit Mitmenschen und der Umwelt stattfindet. Die die Identität bildenden Ich-Prozesse sind auf fünf zentrale Identitätsbereiche gerichtet:

1. **Leiblichkeit** (fremdattributiv: „Der sieht klasse aus!“ – selbstattributiv: „Ich kann mich durchaus sehen lassen!“)
2. **Soziales Netz** (fremdattributiv: „Die hat eine nette Clique!“ – selbstattributiv: „Ich habe gute Freunde, bin gut aufgehoben.“)
3. **Arbeit/Leistung** (fremdattributiv: „Der ist absolut zuverlässig!“ – selbstattributiv: „Auf mich kann man sich verlassen.“)
4. **Materielle Sicherheiten** (fremdattributiv: „Du hast ein sehr schönes Haus.“ – selbstattributiv: „In meinem Haus fühle ich mich total wohl.“)
5. **Werte** (fremdattributiv: „Die macht tolle Gemeindearbeit.“ – selbstattributiv: „Ich bin überzeugte Christin.“ (vgl. *Petzold, 2005, 411*).

Das nachstehende Diagramm möge dazu dienen, diese kurze Skizzierung zu veranschaulichen:



„Das Subjekt als „Personales System“: Selbst, Ich, Identität in KONTEXT/KONTINUUM – Intersubjektive Ko-responsenz und Identitätsarbeit (Petzold, 2007, 301).

### 3. Konvoi als Ressource

Wie aus den vorangehenden persönlichkeits-theoretischen Überlegungen zu ersehen ist, ist Individuation, die Entwicklung einer Person mit einem Identitätsbewusstsein (gewachsen auch aus der Erfahrung, von Mitmenschen identifiziert zu werden), die Entwicklung sozialen Verhaltens, menschlichen Lebens in seiner Komplexität überhaupt, nicht ohne Mitmenschen und Umwelt möglich. Diese Entwicklung geht also vom **Du** zum **Ich** zum **Wir** (vgl. Petzold/Orth/Sieper, 2008, 298). Das bedeutet, dass wir, um in der Welt zu überleben wie auch zu leben auf ein Geleit, ein Begleitetwerden, ein Begleitetsein, ein Weggeleit angewiesen sind, auf einen **Konvoi**. In seiner Wortbedeutung heißt „convoi“ (frz.) = Geleit, „convoyer“ = begleiten (Duden: das große Wörterbuch der deutschen Sprache 1994, Bd. 4, 1956). Im

Integrativen Ansatz wird die Unverzichtbarkeit eines **Konvois** für menschliche Entwicklung in allen Kernkonzepten hervorgehoben (vgl. Hass/Petzold, 1999).

Als Beispiele nennen wir die Persönlichkeitstheorie, das Intersubjektive Korrespondenzmodell, den komplexen Leibbegriff. Die Valenz, die diesem Faktum von Petzold gegeben wird, erschließt sich neben den Erkenntnissen anderer Referenztheoretiker (z.B. Merleau-Ponty, G. Marcel) vor allem aus der evolutionsbiologischen Perspektive, die Petzold in seinem Aufsatz: „Homo migrans“ ausführlich darlegt (Petzold 2006). Man weiß heute z.B. über das Finden von Fußspuren in einer Trockenschlucht am Rande der Serengeti, dass schon vor mehr als 3,5 Millionen Jahren Menschen in Gruppen durch die Welt wanderten (ebd. 11). Die *Überlebensnotwendigkeit*, das in Gruppen zu tun, ist nachvollziehbar, wenn wir die Umweltbedingungen der damaligen Zeit einbeziehen. Sie hätten die Möglichkeiten der Bewältigung eines einzelnen Menschen weit überschritten. Zum einen bot die Gruppe gegen Gefahren mehr Schutz, zum andern ließen sich durch den Austausch von unterschiedlichen Sichtweisen auf eine Sache kreativere, eben ko-kreative Lösungen für anliegende Aufgaben finden. Und durch das Zusammenführen unterschiedlicher Fähigkeiten/Geschicklichkeiten konnte eine größere Vielfalt an nützlichen Gegenständen produziert werden. Darüber hinaus weisend ging es nicht nur um den größeren Schutz des Individuums in der Gruppe und die Bewältigung lebenspraktischer Alltagsaufgaben, sondern auch um das voneinander, miteinander lernen im Sinne einer zukunftsweisenden Weiterentwicklung. Petzold schreibt: *„Menschen nahmen in den Prozessen ihrer Hominisation in Kollektiven ihren WEG durch Menschheitsgeschichte und konnten sich dabei gemeinsam immer umfassender verstehen, denn Menschen sind Gruppenwesen.“* (ebd. 9) *„Die bewussten, geplanten, kooperativ bewältigten Wanderzüge der frühen Menschen vereinen also ökologische und soziale Faktoren, die für die Entwicklung unseres „cerebralen Potentials“ in sozialen Kontexten durch **interaktive Mentalisierungen** wesentlich waren und sind.“* (ebd. 16). Das bedeutet, dass durch Mentalisierung die Erfahrung von einer Millionen Jahre andauernden menschlichen Bewegung und menschlichen Lebens in Gruppen in uns lebt, und das damit verbundene „archaische Wissen“, dass wir uns und unsere Umwelt in Gruppen,

im Miteinander, kennen lernen, weiter entwickeln, gestalten und erschaffen. Dies alles ist nach wie vor von zentraler Bedeutung für menschliches Leben. Auf die aktuelle Lebenssituation bezogen, definiert Petzold den Begriff **Konvoi** wie folgt:

Definition: „Als **Konvoi** bezeichnet werden Soziale Netzwerke, die auf der Kontinuumsdimension betrachtet werden, denn der Mensch fährt nicht allein auf der Lebensstrecke, sondern mit einem ‚Weggeleit‘. Ist dieses stabil, ressourcenreich und supportiv, so kann es ‚stressful life events‘ abpuffern, eine Schutzschildfunktion (shielding) übernehmen und damit Gesundheit und Wohlbefinden sichern. Ist der **Konvoi** schwach oder kaum vorhanden, negativ oder gefährlich (durch Gewalt und Missbrauch), so stellt er ein hohes Risiko dar (continuum of casualties), und das nicht nur in Kindheit und Jugend. ....“ (Petzold, 421).

In der Definition finden wir sowohl die konstruktive wie auch die destruktive Wirkung von **Konvois** auf die Entwicklung von Menschen beschrieben, abhängig von seiner Beschaffenheit bzw. Konstellation. In dieser Arbeit beziehen wir uns auf die konstruktive Wirkkraft, schauen also aus der Ressourcenperspektive.

#### 4. Supervision in der Telefonseelsorge als Ressource

Wie sich ein Mensch im Verlauf seines Lebens entwickelt, welche Muster er in seinen primären und sekundären Ich-Funktionen, Selbst- und Identitäts-Prozessen heranbildet, hängt von seinen biologischen Gegebenheiten, von seinen für ihn wesentlichen Mitmenschen und seiner ihn umgebenden Umwelt ab, lebenslang (vgl. Petzold, 2005, 415). Diese Muster beeinflussen wesentlich seine Möglichkeiten, sowohl vorhandene eigene wie fremde Ressourcen als für ihn verfügbar zu erkennen und zu nutzen, wie auch neue Ressourcen für sich zu entwickeln oder/und zu beschaffen.

Mit ihrem intensiven Supervisionsangebot – quantitativ: zwei- bis vierwöchiger Rhythmus (30 Zeitstunden pro Jahr) und qualitativ: durch qualifizierte SupervisorInnen – bietet die Institution TelefonSeelsorge ihren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen **Konvoi**, ein **Weggeleit**. Personell besteht dieses Weggeleit aus der Gruppe der ehrenamtlichen Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen

und den sie begleitenden, auch führenden hauptamtlich Tätigen. In der Regel sind das die Leitenden einer TelefonSeelsorgestelle und die von ihnen, oft auf Honorarbasis beauftragten SupervisorInnen.

Die seelsorgerliche Arbeit am Telefon ist eine schwierige Arbeit. Die Ehrenamtlichen werden oft mit prekären Lebenslagen, ausweglos scheinenden Krisen, bedrohten Existenzen ihnen fremder Menschen konfrontiert. Auf diese Aufgabe werden sie durch eine entsprechende Ausbildung vorbereitet und durch die Tätigkeit begleitende Fortbildungen, sowie eben die in regelmäßigen nahen Zeitabständen erfolgende Supervision unterstützt. Die Supervisionsgruppe könnte also solch ein Ort, ein Beziehungsraum, ein **Konvoi** sein, in dem die Ehrenamtlichen ihre Wissensstände, ihre Lebenserfahrungen, ihre Erfahrungen in der Arbeit am Telefon unter Anleitung, Begleitung eines Supervisors miteinander austauschen, gestalten und weiter entwickeln, sich gegenseitig unterstützen. Eben all die Qualitäten erleben, die ein Konvoi bietet. Den Weg des Engagements, für Mitmenschen in Krisen am Telefon seelsorgerlich da zu sein, gemeinsam zu gehen, kann durchaus an die archaische mentale Repräsentation von anderen gemeinsam in der Gruppe – im Konvoi - bewältigten schwierigen Wegen anknüpfen. Verbinden wir das mit dem von *Grawe* beschriebenen Wirkprinzip der Ressourcenaktivierung, die ja zurück greift auf etwas schon Vorhandenes, so bekommt die Bedeutung der regelmäßig und häufig stattfindenden Gruppensupervision in der TS eine erhebliche Tiefendimension. Und das nicht nur auf der sozialen, sondern auch auf der neuronalen Ebene: durch die stetige Wiederholung (Übung) wird diese Ressource als ein positiv zu bewertendes neuronales Erregungsmuster etabliert.

Auf dem Hintergrund all dieser theoretischen Überlegungen stellen wir die Frage: Welche Bedeutung hat Supervision denn in den Augen der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?

## KAPITEL III

### Quantitative Untersuchung zur Supervision in der TelefonSeelsorge

#### 1. Anlass der Befragung

Für die Supervision in der TelefonSeelsorge gilt in etwa dasselbe, wie für Supervision allgemein. *„Was an Supervision wie und wann wirkt, ist ... auf Theorien gegründet, die ... nicht mehr als den Status von Ideologien haben, von wissenschaftlich fundierten Konzepten, von einer Absicherung durch Forschung ... ganz zu schweigen. ... Betrachtet man die Vielzahl von Einflussfaktoren, ... wird ... deutlich, welch ein methodisches Problem die Effizienzkontrolle von Supervision darstellt.“* (Möller, 2001)

Nun sind seit den Aussagen von Möller einige Studien mehr gemacht worden, wie die Übersicht über die Forschungsliteratur von Petzold, Schigl (2003) zeigt. Wobei jedoch für die supervisorische Szene die Schwierigkeit, die Effizienz von Supervision nachzuweisen, weiter zu bestehen scheint, was allerdings nicht in der Sache begründet ist – die Psychotherapieforschung und die evidenzbasierte Qualitätssicherung zeigen, dass die Probleme empirisch zu meistern sind (vgl. Steffan/Petzold, 1999).

Der Anlass dieser Befragungen war jedoch nicht, einen empirischen Nachweis von Effizienz der Supervision in der TelefonSeelsorge zu führen, dazu sind vorausgehende empirische Felderkundungen Voraussetzung, und genau eine solche sollte hier aus einer integrativen, mehrperspektivischen Sicht geleistet werden. Es sollten das Erleben und die Erwartungen von **SupervisandInnen** in der TelefonSeelsorge in den Blick genommen werden zusammen mit dem Erleben und den Einschätzungen der **SupervisorInnen**, um damit einen Beitrag zur empirischen Perspektive auf Supervision zu liefern. Dazu bietet die Methodik einer quantitativen Befragung einen guten Überblick.

## 2. Ausgangsfragestellungen

Durch die Ergebnisse der Befragung soll gezeigt werden, inwieweit nachfolgende Fragestellungen tatsächlich auch aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zutreffen. Dabei soll das Erleben und die Erwartungen der Ehrenamtlichen besonders in den Blick genommen werden.

1. Ist aus der Sicht der Ehrenamtlichen die Supervision in der TelefonSeelsorge inhaltlich und sachlich an der Komplexität der Gespräche am Telefon orientiert?
2. Ist aus der Sicht der Ehrenamtlichen die Supervision wichtiger Bestandteil von Ressourcenbildung und Ressourcenmanagement?

## 3. Ablauf und Vorgehensweise bei der quantitativen Befragung

Bei der vorliegenden Befragung handelt es sich nicht um eine Verlaufsstudie oder eine Langzeitstudie. Die Befragung erhebt quantifiziert das berichtete Erleben und die Erwartungen der ehrenamtlichen **SupervisandInnen** in der TelefonSeelsorge in Bezug auf die Supervision. Zusätzlich erhebt sie das berichtete Erleben und die Gewichtung von Schwerpunkten in der Supervision auf Seiten der **SupervisorInnen**.

Als Instrument der Befragung wurden zwei nicht standardisierte Fragebögen verwendet. Der Vorteil solcher Fragebögen ist, dass relativ schnell eine große Gruppe befragt werden kann. So konnte eine empirische Basis geschaffen werden, um für unsere Ausgangsfragestellungen zu Ergebnissen zu kommen. Auch wenn es gegen solche Befragungen genügend Einwände geben mag, sind die erhobenen Daten durchaus von Relevanz, zumal der Bogen nicht in Anwesenheit der Erhebenden ausgefüllt wurde und im Nachhinein auch noch eine qualitative Nachbefragung stattfand.

Aufgrund dieser Vorüberlegungen wurden die beiden Fragebögen entwickelt. Es war für uns von Interesse zwei Perspektiven zu wählen, um so einen Vergleich zu haben, wie die Sicht der Ehrenamtlichen auf ihre Supervision ist und als zweite Perspektive die Sicht der SupervisorInnen zu haben. Diese beiden Perspektiven wollten wir

miteinander in einen Vergleich bringen, um festzustellen, ob es Unterschiede im Erleben und in der Erwartung zwischen den Ehrenamtlichen und den SupervisorInnen gibt.

Die Fragebogenerhebung begann damit, dass verschiedene Stellenleiter von TelefonSeelsorgestellen angesprochen wurden, ob Sie bereit wären mit Ihren Ehrenamtlichen an der Befragung teilzunehmen. Nachdem sich zwölf Stellen zur Mitarbeit bereit erklärt hatten, wurden die Fragebögen in ausreichend kopierter Form an die Stellen verschickt. Zusätzlich zu den Fragebögen gab es eine Abfrage an die Stellenleiter zur Statistik, um so statistische Daten aus der Stelle zu erheben.

Im statistischen Bogen an die Stellenleiter wurde die Struktur der Supervisionsgruppen, die Gesamtzahl der ehrenamtlichen Mitarbeitenden, Zahl und Häufigkeit der Supervisionsgruppen und die Zahl der externen SupervisorInnen abgefragt.

Es ist davon auszugehen, dass die Fragebögen in der Regel vor oder nach den Supervisionstreffen ausgefüllt wurden, da dies die zentralen Treffpunkte für die Ehrenamtlichen sind.

### 3.1 Der Fragebogen für die Ehrenamtlichen

Der Fragebogen ist in fünf verschiedene Bereiche unterteilt:

#### Angaben zur Person

Der erste Bereich fragt nach Angaben zur Person. Da die Befragung nicht das Ziel hatte, Feedback für einzelne Supervisionsgruppen zu liefern, sollte durch den Fragebogen die Anonymität gewährleistet bleiben. So gab es nur wenige Items, die zur Person abgefragt wurden. Wir beschränkten uns auf Angaben zu Geschlecht, zum Alter, zur Dauer der Mitarbeit. Wir vermuteten hier, dass eventuell unterschiedliche Angaben aus den verschiedenen Gruppen erwartet werden könnten.

## Fragen zur Supervision

Da es um eine Wahrnehmung von Supervision in der TelefonSeelsorge ging, erschien die Frage sinnvoll, ob Supervision nur aus der TelefonSeelsorge bekannt sei, was bei Ehrenamtlichen ja durchaus der Fall sein könnte. Es wäre auch so auswertbar, ob Ehrenamtliche, die Supervision nur aus der TelefonSeelsorge kennen, Supervision anders wahrnehmen, als Teilnehmer, die auch Supervisionserfahrung aus anderen Bereichen haben. Außerdem fragten wir nach dem Geschlecht des Supervisors. Wir fragten, ob der Supervisor Leiter der Stelle ist, Mitarbeiter in der Stelle oder ob er extern ist. Außerdem fragten wir an dieser Stelle nach der bevorzugten Wahl, ob man, so man freie Wahl habe, einen internen oder externen Supervisor bevorzugen würde.

## Erwartungen an die Supervision

Gemäß unseren Ausgangsfragestellungen lassen sich die Fragen nach den Erwartungen an die Supervision in der TelefonSeelsorge in zwei Kategorien einteilen.

### Fragen zur Komplexität von Gesprächen am Telefon:

- Ich erwarte, dass ich in der Supervision einzelne TS-Gespräche besprechen kann
- Ich erwarte in der Supervision Entlastung nach schwierigen Gesprächen zu bekommen
- Ich erwarte in meiner Supervision, dass ich Weiterbildung zu spezifischen Themen bekomme
- Ich erwarte, dass ich durch die Supervision meine Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehe
- Ich erwarte, dass ich in der Supervision Ratschläge für meine Arbeit in der TS bekomme

### Fragen zur Ressourcendimension von Supervision:

- Ich erwarte, dass ich durch die Supervision Motivation für meine Arbeit zu bekommen
- Ich erwarte, dass ich meine persönlichen Probleme schildern kann

- Ich erwarte, dass durch die Supervision meine persönliche Weiterentwicklung gefördert wird
- Ich erwarte, dass ich in der Supervision Lob für meine Arbeit bei der TS bekomme
- Ich erwarte, dass ich Unterstützung in geschlechtsspezifischen Fragen bekomme
- Ich erwarte, dass ich Unterstützung und Verständnis von meinen Kolleginnen und Kollegen bekomme
- Ich erwarte, dass ich Unterstützung und Verständnis von meiner Supervisorin oder meinem Supervisor bekomme

Auf jede dieser Fragen konnte einzeln auf einer Skala ein Kreuz gemacht werden. Es bestand die Möglichkeit zwischen immer, oft, gelegentlich, selten oder nie zu wählen. Auf diese Weise sollten quantifizierbare Antworten gefunden werden.

#### Erfüllte Erwartungen

In einer Prozentabfrage fragten wir allgemein danach, zu wie viel Prozent die Erwartungen an die Supervision erfüllt würden. Die Zahl konnte frei eingetragen werden.

#### Erleben der Supervision

Auch dieser Bereich orientiert sich wieder an den beiden Ausgangsfragestellungen. Die Fragen nach der Gesprächskomplexität sind:

- Ich erlebe, dass ich durch die Supervision mehr Vertrauen bekomme, in das, was ich bei der TS tun kann
- Ich erlebe, dass ich durch die Supervision die Anrufer besser verstehe
- Ich erlebe, dass ich durch die Supervision mehr Sensibilität für das erlange, was beim Anrufer ankommen kann
- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich die Grenzen dessen, was ich tue, klarer sehe
- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich mir bewusster über meine Rolle werde

- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich mich entlastet fühle

Fragen zur Ressourcendimension von Supervision:

- Ich erlebe, dass ich Informationen über Veränderungen in der TS bekomme
- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich mich nicht allein gelassen fühle
- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich mehr Freude an der Mitarbeit in der TS habe
- Ich erlebe durch die Supervision, dass ich neue Impulse für meine Arbeit in der TS erlange
- Ich erlebe, dass ich durch die Supervision neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinne

In diesem Bereich konnte man mit der gleichen Skalierung, wie bei der Frage nach den Erwartungen antworten.

### 3.2 Der Fragebogen für die SupervisorInnen

Der Fragebogen an die SupervisorInnen ist analog zu dem Fragebogen an die Ehrenamtlichen aufgebaut.

Angaben zur Person

Neben der Angabe von Geschlecht und Alter fragt er nach dem Grundberuf, die Weiterbildungen, die Tätigkeitsdauer als Supervisor in der TelefonSeelsorge und dem Supervisionsansatz. Außerdem wird gefragt, ob der Supervisor in der jeweiligen Stelle als interner oder externer Supervisor tätig ist.

Gewichtung in der Supervisio

Entsprechend zu der Frage nach der Erwartung bei den Ehrenamtlichen wurden die SupervisorInnen danach gefragt, was ihnen in der Supervision in der TS wichtig ist.

Bezogen auf die Gesprächsdimension wurde gefragt:

Ist Ihnen wichtig, dass ...

- die Teilnehmer einzelnen TS-Gespräche besprechen können

- den Teilnehmern Kenntnisse zu spezifischen Themen vermittelt werden
- die Teilnehmer ihre Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehen
- die Teilnehmer Ratschläge für ihre Arbeit in der TS bekommen
- die Teilnehmer Entlastung nach schwierigen TS-Gesprächen bekommen

Fragen zur Ressourcendimension Dimension:

Mir ist wichtig, dass ...

- die Teilnehmer ihre persönlichen Probleme schildern können
- die persönliche Weiterentwicklung der Teilnehmer gefördert wird
- die Teilnehmer mehr über ihre Kolleginnen und Kollegen erfahren
- die Teilnehmer neue Motivation für ihre weitere Arbeit in der TS bekommen
- die Teilnehmer Lob für ihre Arbeit in der TS bekommen
- die Teilnehmer Unterstützung bei geschlechtsspezifischen Fragen bekommen
- die Teilnehmer Unterstützung und Verständnis von ihren Kolleginnen und Kollegen bekommen
- die Teilnehmer Unterstützung und Verständnis von mir als SupervisorIn bekommen

Erleben der Teilnehmer in der Supervision

Hier wurde danach gefragt, wie die SupervisorInnen die Teilnehmer in der Supervision erleben.

Ich erlebe in der Supervision, dass ...

- die Teilnehmer mehr Vertrauen haben, in das, was sie bei der TS tun
- die Teilnehmer die Anrufer besser verstehen
- die Teilnehmer sich nicht alleingelassen fühlen
- die Teilnehmer sich bewusster über ihre Rolle werden
- die Teilnehmer die Grenzen dessen, was sie tun, klarer sehen
- die Teilnehmer sich entlastet fühlen
- die Teilnehmer mehr Sensibilität erlangen, was beim Anrufer ankommen kann
- die Teilnehmer mehr Freude an der Mitarbeit in der TS haben
- die Teilnehmer neue Impulse für ihre Arbeit in der TS erlangen

- die Teilnehmer neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinnen

Beide Fragebögen wurden zeitgleich an die teilnehmenden TS-Stellen geschickt.

#### **4. Probleme bei der Befragungsdurchführung**

Bei den Fragebögen selber zeigte sich als Rückmeldung relativ schnell, dass die ausfüllenden Ehrenamtlichen nicht sicher die Begrifflichkeit von interner und externer Supervision unterscheiden konnten. Außerdem war die Bezeichnung „Mitarbeiter der Stelle“ nicht präzise genug, da es in einigen Stellen sowohl hauptamtliche Mitarbeiter gibt, die Supervisionsgruppen leiten, als auch ehrenamtliche Mitarbeiter die Supervisionsgruppen leiten. Nicht unproblematisch waren auch die Fragen nach dem Lob, da sie entweder emotional oder ideologisch mehrdeutig waren. Ein weiterer schwieriger Punkt war die Frage nach den Ratschlägen. In der TelefonSeelsorge findet vielfach der unsinnige Spruch, „Auch Ratschläge sind Schläge“ Verwendung. Manche folgen dieser Ideologie andere nicht.

#### **5. Eingabe der Datensätze und computergesteuerte Auswertung**

Die Eingabe der Datensätze aus den 571 zurückgekommenen Fragebögen erfolgte manuell. 25.695 Items wurden eingegeben. Die Eingabe wurde stichprobenartig kontrolliert. Die Auswertung erfolgte EDV gestützt mit den Programmen SPSS und Excel.

#### **6. Teilnehmende TelefonSeelsorgeStellen und Rücklauf**

An der Befragung haben zwölf TelefonSeelorgeStellen aus den Regionen Rheinland und Westfalen teilgenommen. Es wurden insgesamt 911 Fragebögen verschickt (844 Fragebögen an Ehrenamtliche, 67 Fragebögen an SupervisorInnen).

Von diesen Fragebögen kamen 571 zurück (526 von den Ehrenamtlichen und 45 von den SupervisorInnen). Bei den Fragebögen an die Ehrenamtlichen entspricht dies einer Rücklaufquote von 62,32 %. Eine Quote die zufrieden stellend ist und keine nachfolgende Aufforderung erforderlich machte. Bei den SupervisorInnen betrug die Rücklaufquote 69,85%. Auch hier gab es keinen zweiten Brief.

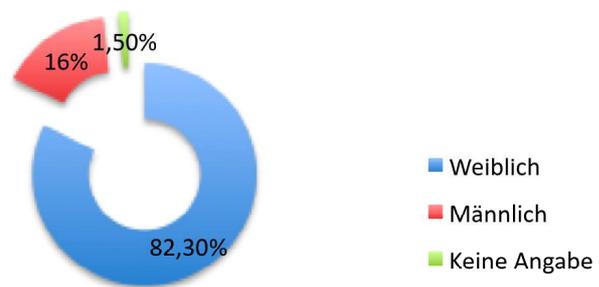
Rücklauf der Bögen der ehrenamtlichen Mitarbeitenden

	<b>Mitarbeiter</b>	<b>Rücklauf absolut</b>	<b>Rücklauf in %</b>
Stelle 1	125	90	72,00 %
Stelle 2	67	39	58,21 %
Stelle 3	104	54	51,92 %
Stelle 4	48	38	79,17 %
Stelle 5	48	30	62,50 %
Stelle 6	50	27	54,00 %
Stelle 7	50	28	56,00 %
Stelle 8	69	52	77,61 %
Stelle 9	90	35	38,89 %
Stelle 10	45	26	57,78 %
Stelle 11	68	58	85,29 %
Stelle 12	80	49	61,25 %
<b>Gesamt</b>	<b>844</b>	<b>526</b>	<b>62,32 %</b>

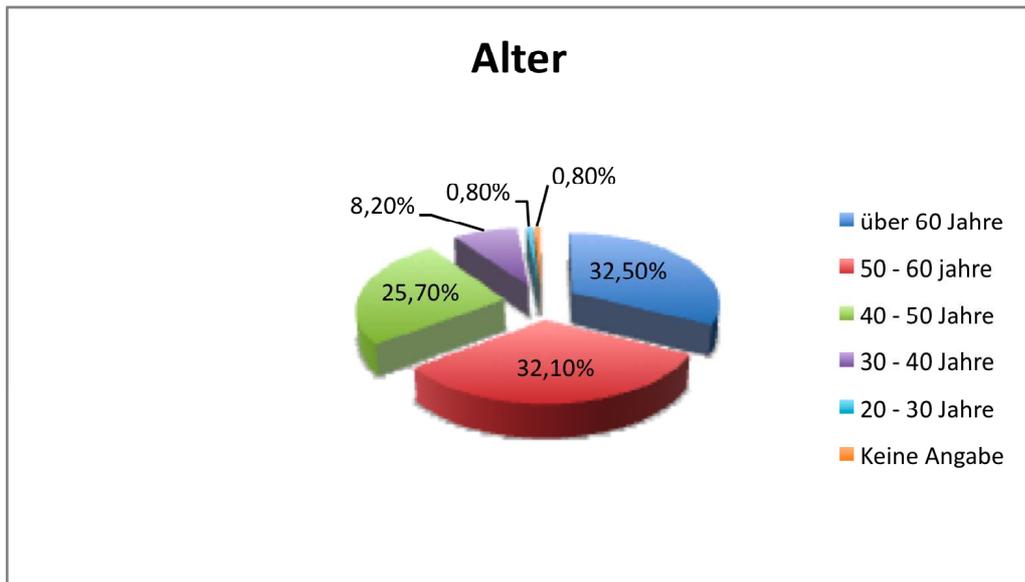
## 7. Auswertung der Befragungen

### 7.1 Die Ehrenamtlichen als Gruppe der Befragten

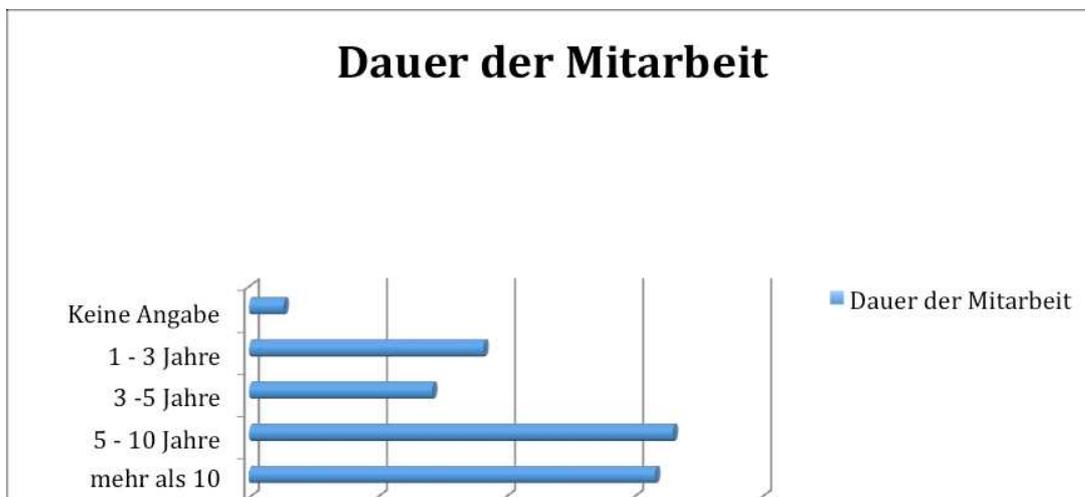
## Geschlecht



Unter den Ehrenamtlichen sind traditionell die Frauen in der Mehrheit. So wundert es nicht, dass sich dieses Zahlenverhältnis sich auch bei den Rückläufen für die Untersuchung widerspiegelt.

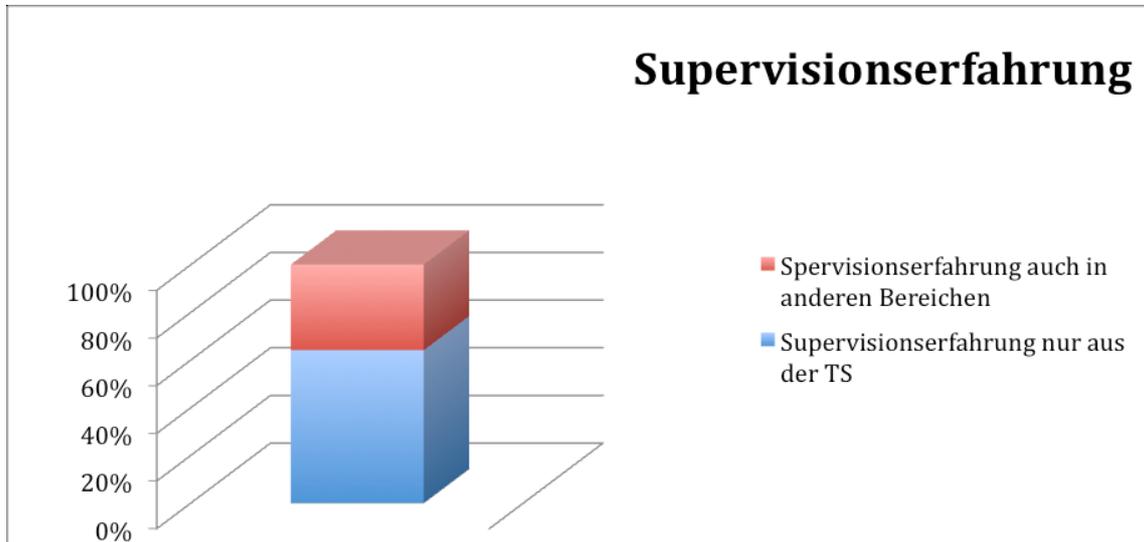


Die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge scheint vor allem Menschen in der zweiten Lebenshälfte zu interessieren. 90,3% der Befragten sind über 40 Jahre alt.



Die durchschnittliche Dauer der Mitarbeit ist bei den einzelnen TelefonSeelsorgeStellen unterschiedlich lang, aber insgesamt bleiben die Mitarbeitenden über einen langen Zeitraum aktiv. So spiegelt sich dies in der Auswertung auch wieder, indem knapp ein Drittel der Befragten über 60 Jahre alt sind. In dem Diagramm über die Dauer der Mitarbeit, ist zu sehen, dass ein Drittel der Befragten länger als 10 Jahre bei der TelefonSeelsorge aktiv ist. Das zeigt, dass in

der TelefonSeelsorge in hohem Maße Lebenserfahrung und Fachwissen für diese Tätigkeit zusammen kommen.

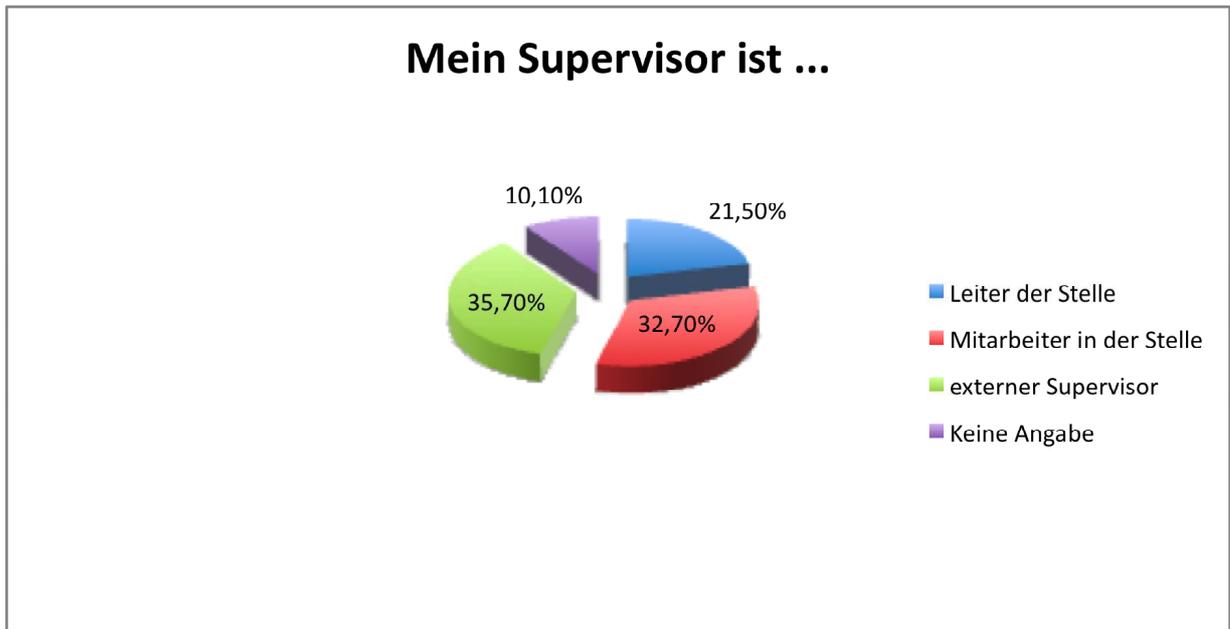


Wie wir erwartet hatten, haben viele der Ehrenamtlichen Supervisionserfahrungen ausschließlich durch die und in der TelefonSeelsorge. Sie haben also keinen Überblick, was Supervision sein kann oder in anderen Bereichen auch ist, sondern haben diesen Fragebogen aus der Perspektive ihrer Erfahrungen mit Supervision in der TelefonSeelsorge ausgefüllt.



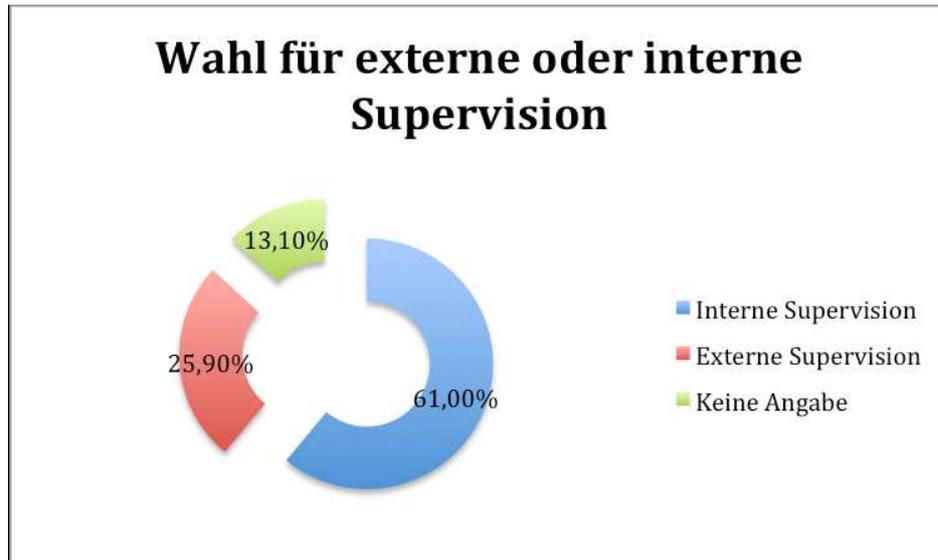
Ähnlich der Geschlechtsverteilung der Mitarbeitenden ist die Zahl der Supervisorinnen größer als die der Supervisoren. Die hohe Zahl derer, die keine

Angaben gemacht haben erklären wir uns damit, dass wir denken, dass hier Befürchtungen bestanden, dass die Anonymität aufgehoben würde.

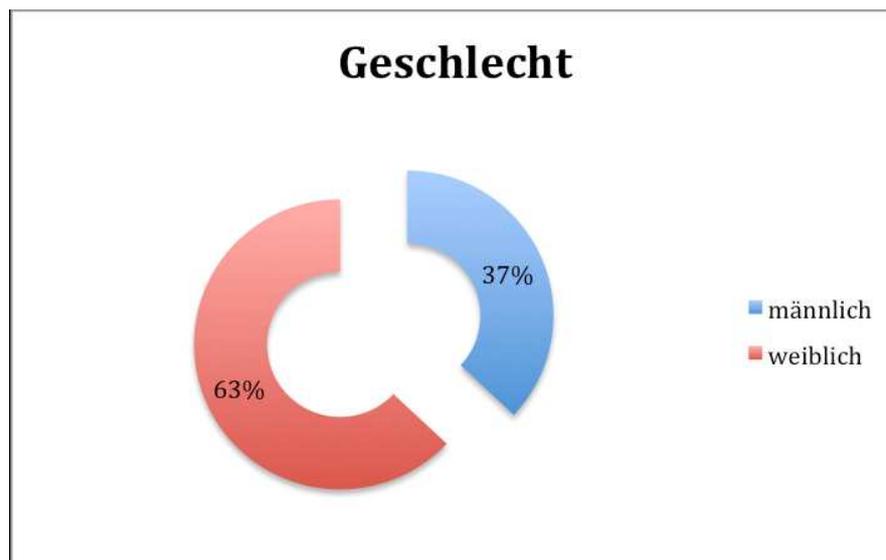


35,7% der Supervision werden durch externe SupervisorInnen wahrgenommen. 54,2% wird durch interne Supervision abgedeckt, davon wird 21,5% der Supervision durch die Stellenleitungen abgedeckt. Dieses Ergebnis macht noch einmal die Nähe des Systems TelefonSeelsorge zur amerikanischen „CaseWork“ Tradition deutlich. In Zeiten knapper finanzieller Ressourcen ist es interessant zu sehen, ob das System der internen Supervision von den Ehrenamtlichen als Notlösung oder als tragfähig gesehen wird. Beachtlich ist in jedem Fall, dass bei einer freien Wahlmöglichkeit für interne oder externe Supervision 61% der Befragten interne Supervision wählen würden. Nur 25,9% würden sich klar für eine externe Supervision. Wir werden sehen, dass auch die inhaltliche Auswertung der Fragebögen bestätigen wird, dass ein Prä für externe Supervision in diesem Arbeitsbereich offenbar eine Ideologie ist. Außerdem wird deutlich, dass damit auch eine Option für Feld- und Fachkompetenz der SupervisorIn getroffen wird, deren Fehlen von anderen SupervisandInnen im Bereich der Psychiatrie und der Gerontologie in zahlreichen Multicenterstudien zur Felderkundung von den Befragten bemängelt wurde. In diesen Studien wurde nur von

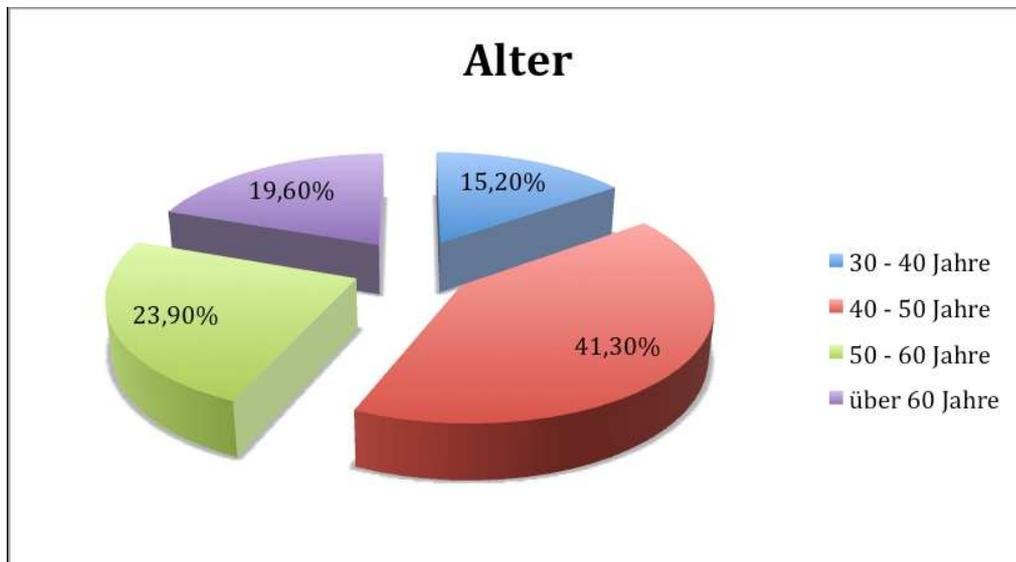
knapp einem Drittel der Befragten den SupervisorInnen diese Kompetenzen zugebilligt (vgl. Petzold/Müller/König, 2008).



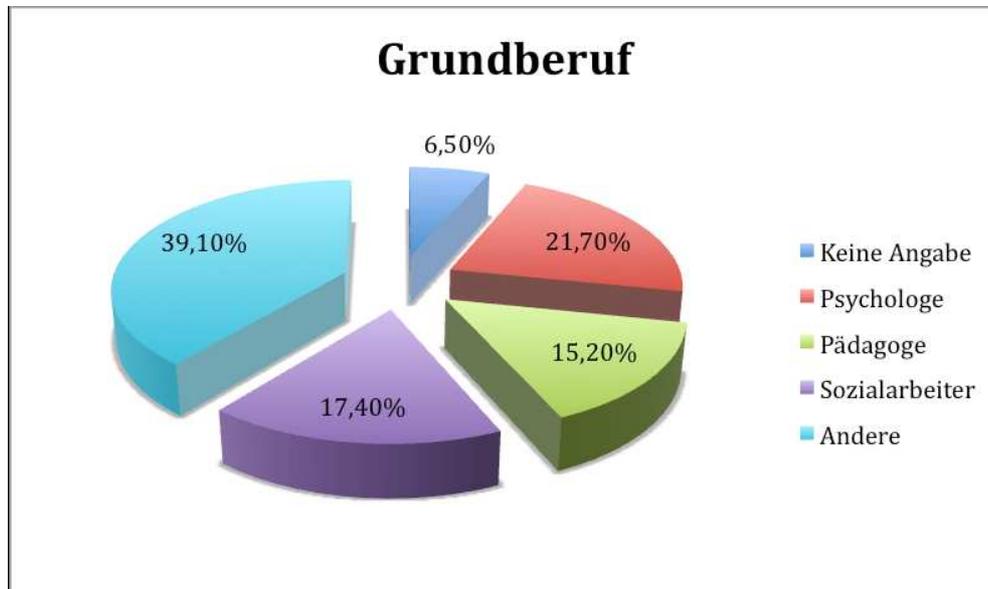
## 7.2 Die SupervisorInnen als Gruppe der Befragten



Zwei Drittel der SupervisorInnen sind weiblich.

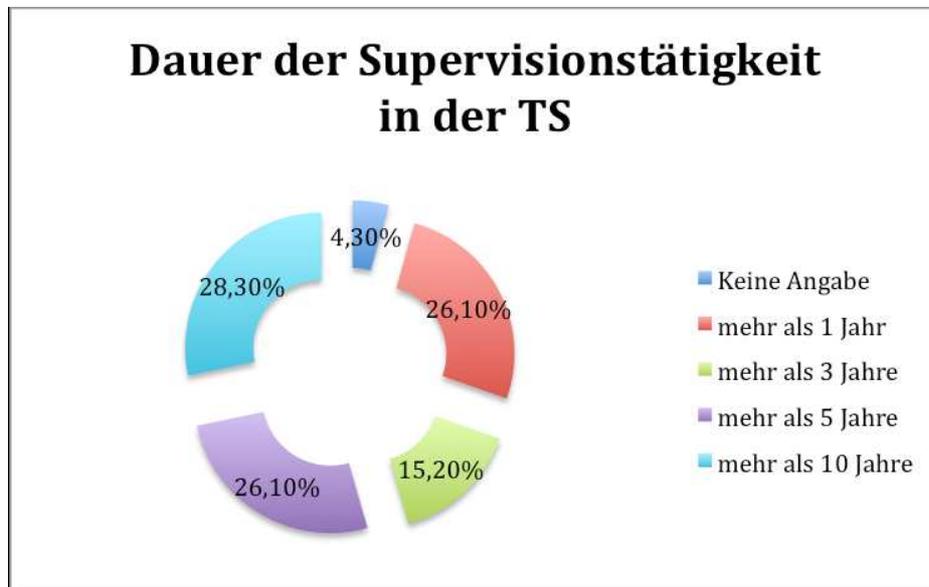


Mit 41,3 % ist die Altersgruppe der 40-50 jährigen SupervisorInnen die Größte.

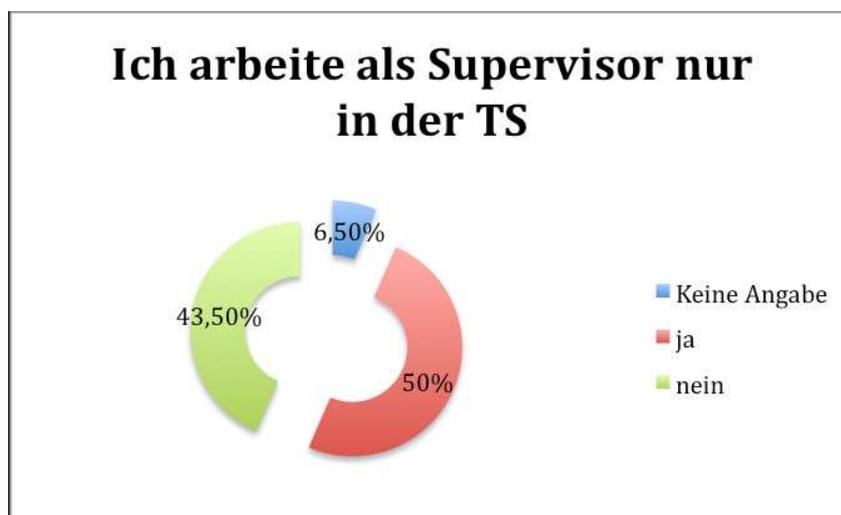


Bei der Auswertung des Grundberufes fällt die hohe Zahl derer auf, die keine Angabe gemacht haben. Hier wäre es für die Untersuchung geschickter gewesen den Theologen eine eigene Kategorie zuzuweisen. Diese konnten nicht anders antworten

als keine Angabe. Insofern ist zu vermuten, dass insgesamt die größte vertretene Berufsgruppe in der Supervision der TelefonSeelsorge die Theologen sind.



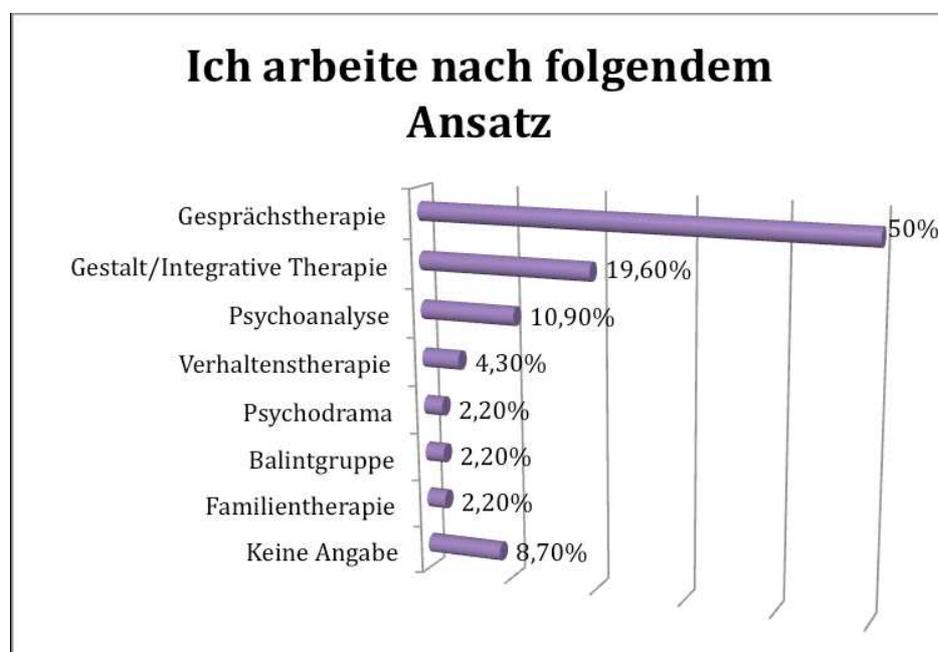
28,3% der SupervisorInnen machen länger als 10 Jahre in der TelefonSeelsorge Supervision. Sie sind also im Feld äußerst erfahren. Dieses Ergebnis darf unseres Erachtens nicht gleichgesetzt werden damit, dass die Supervision immer in der gleichen Gruppe gegeben wird. Viele TelefonSeelsorgeStellen haben ein System, bei dem die SupervisorInnen und Gruppen in einem Rhythmus von ca. 2 bis 4 Jahren regelmäßig gewechselt werden.



50% der SupervisorInnen arbeiten nur in der TelefonSeelsorge. Dieser Wert passt zu dem hohen Anteil an interner Supervision.



Diese Grafik bestätigt noch einmal die vorherige Vermutung.



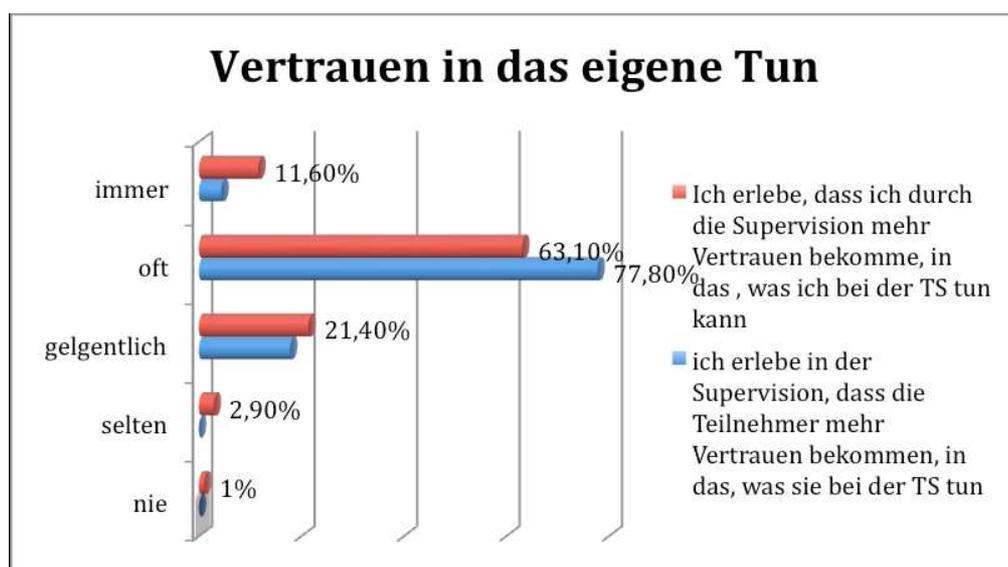
Bei den methodischen Ansätzen der SupervisorInnen geben 50% an, dass sie nach einem gesprächstherapeutischen Ansatz arbeiten. Dies spiegelt unseres Erachtens

wieder, dass viele Theologen nach dem Prinzip der Klinischen Seelsorge Ausbildung ausgebildet sind und dort auch ihre Weiterbildung als Supervisor gemacht haben. Der Klinischen Seelsorgeausbildung liegt das geschäftstherapeutische Modell nach Rogers zu Grunde.

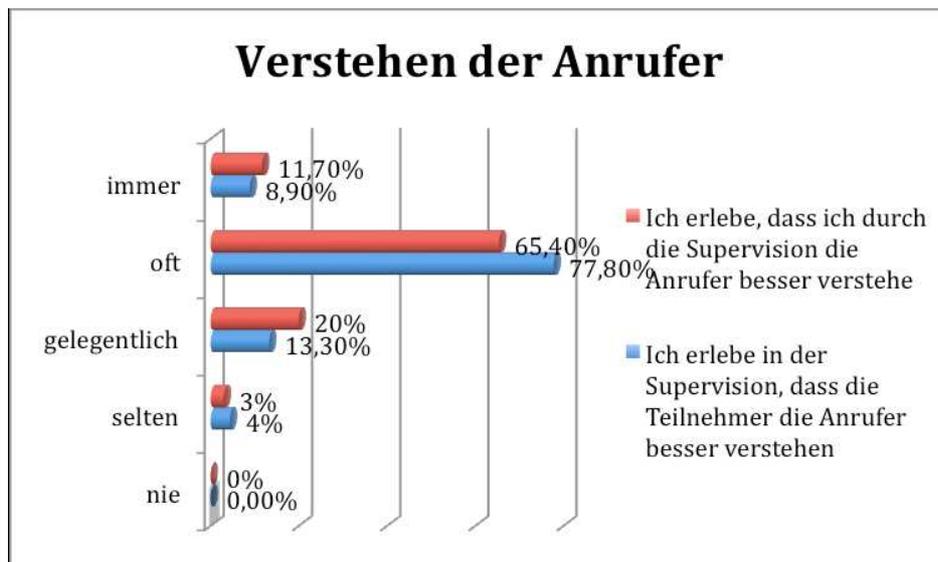
### 7.3 Das Erleben von Supervision in der TS bei den Ehrenamtlichen und bei den SupervisorInnen

Methodisch gehen wir in den nächsten beiden Unterkapiteln so vor, dass wir jeweils das Erleben bzw. die Erwartungen der SupervisandInnen mit dem Erleben bzw. den Gewichtigungen der SupervisorInnen in eine Beziehung setzen.

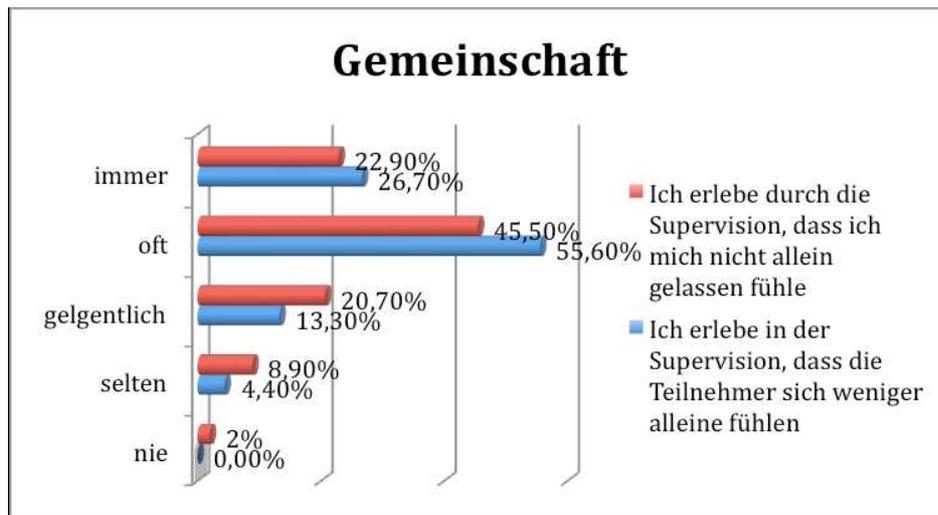
Bei dem Item des „Vertrauens in das eigene Tun“ zeichnet sich schon ab, was sich in diesem Unterkapitel signifikant zeigen wird. Im Erleben der Supervision sind sich die SupervisorInnen und die SupervisandInnen insgesamt recht nahe. Bezogen auf das gewonnene Vertrauen kann man sagen, dass 11,6% der Befragten sagen, dass dies immer der Fall sei. Ein Erleben, dass an dieser Stelle noch höher liegt, als das Erleben der SupervisorInnen selbst. Diese sind aber zu 77,8% davon überzeugt, dass dies oft der Fall sei. In diesem Erleben werden sie von den SupervisandInnen bestätigt.



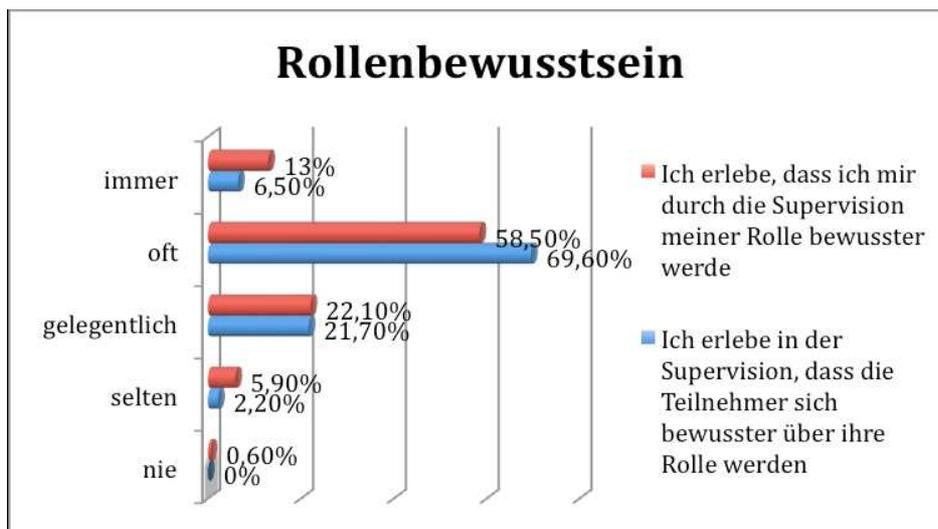
Nach dem Anspruch des „Rahmenpapiers Supervision“ ist die Supervision in der TS wirklich fachlich betont. Dieser Anspruch wird durch den Fokus auf die Gespräche am Telefon abgefragt. Supervision sollte also diesen Fokus haben und mit Blick auf die Gespräche hilfreich sein. Dies wird sowohl von den SupervisandInnen, als auch von den SupervisorInnen so gesehen.



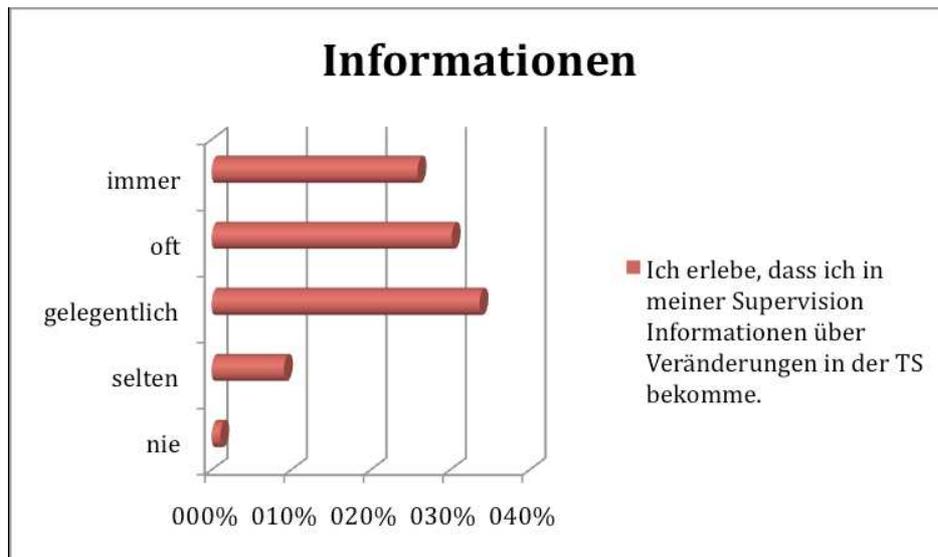
Die Supervision findet, wie beschrieben und hier abgefragt, in Gruppen statt. Der Dienst am Telefon wird immer nur von Einzelnen gemacht. Insofern sind die Gruppen auch Ort der Vernetzung und vielleicht auch ein Teil von Ressource der TelefonSeelsorge. Mit 63,9% auf Seiten der SupervisandInnen und 66,6% auf Seiten der SupervisorInnen wird dies auch immer oder oft so erlebt.



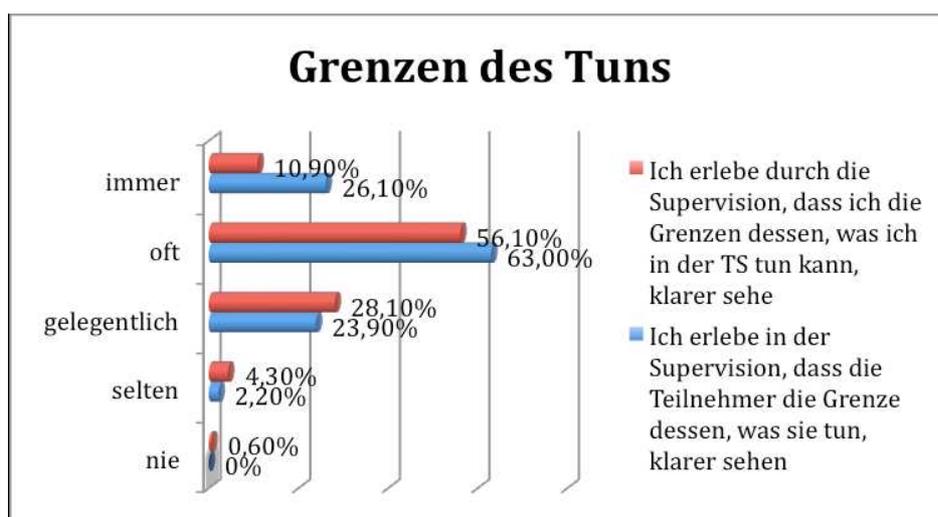
Die Arbeit an den eigenen Grenzen scheint auch der eigenen Rollenfindung der SupervisandInnen zu dienen. Das Thema ist den SupervisandInnen bewusst und sehr häufig arbeiten sie an der Findung ihrer Rolle.



Die Frage nach den Informationen über Veränderung in der TelefonSeelsorge haben wir nur den SupervisandInnen gestellt. Es liegt also kein Ergebnis bei den Supervisoren vor. Wie zu erwarten war, spielen Informationen eine Rolle, aber keine wirklich bedeutende Rolle.

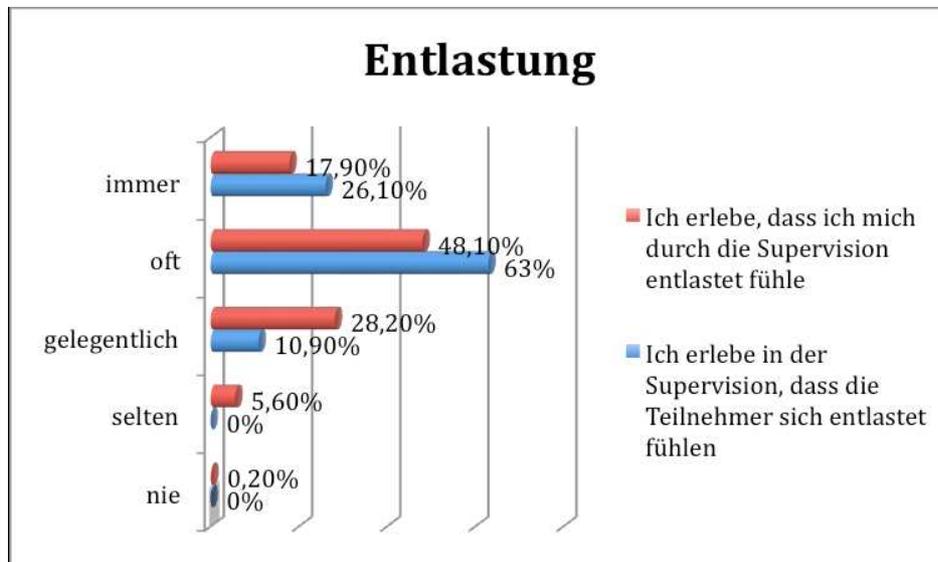


Die Fragestellung nach der Grenze eigenen Tuns lässt offen, ob die Erfahrung eigener Begrenztheit von den SupervisandInnen eher positiv oder eher negativ beurteilt wird. Dies gilt umso mehr, als die Hilfe am Telefon ohnehin begrenzt ist und die Mitarbeiter aushalten müssen, dass auch da, wo tatkräftige Hilfe nach ihrer Ansicht vielleicht notwendig wäre, sie diese nicht leisten können. Auf jeden Fall leistet die Supervision nach Ansicht von SupervisandInnen und Ansicht der SupervisorInnen einen erheblichen Beitrag zu diesem Thema.

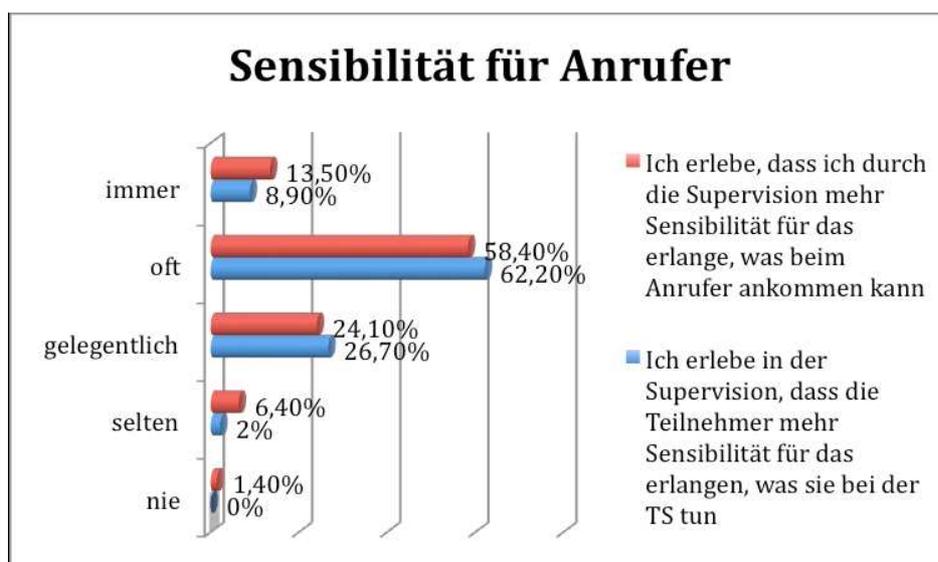


Eine zu starke oder zu progrediente Belastung würde die Motivation der Ehrenamtlichen zur Mitarbeit vermutlich bremsen. So fragten wir danach, ob die

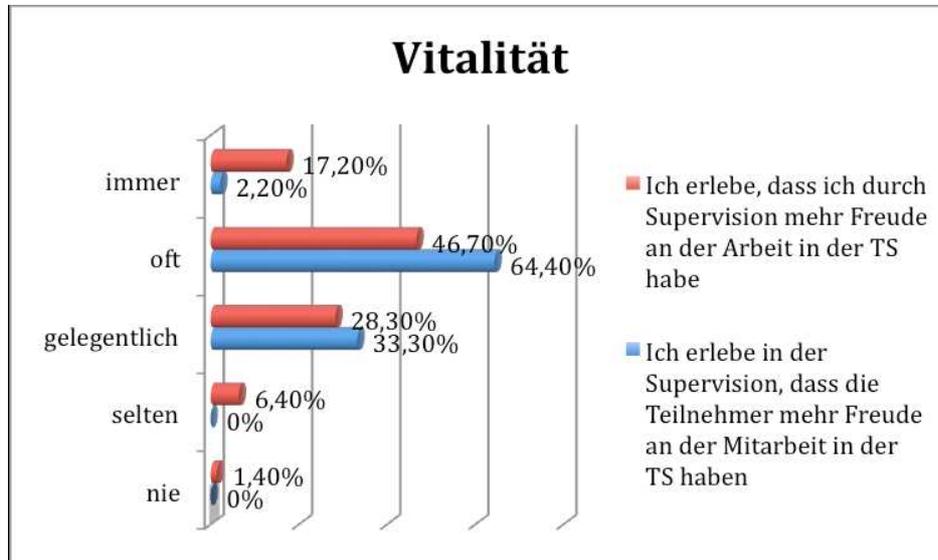
Supervision eine entlastende Funktion haben könnte. Dies wird von den SupervisorInnen stärker so erlebt, als von den SupervisandInnen.



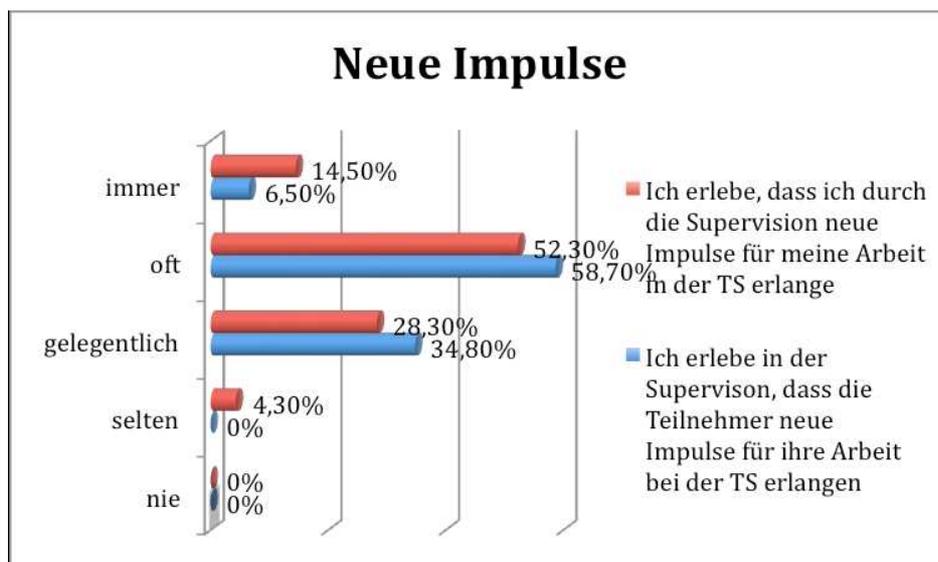
Die SupervisandInnen sagen zu 71,9% dass die Supervision ihnen immer oder oft hilfreich wäre, mehr Sensibilität dafür zu erlangen, was beim Anrufer ankommen kann. Dieses Lernfeld bestätigen die SupervisorInnen mit 71,1%.



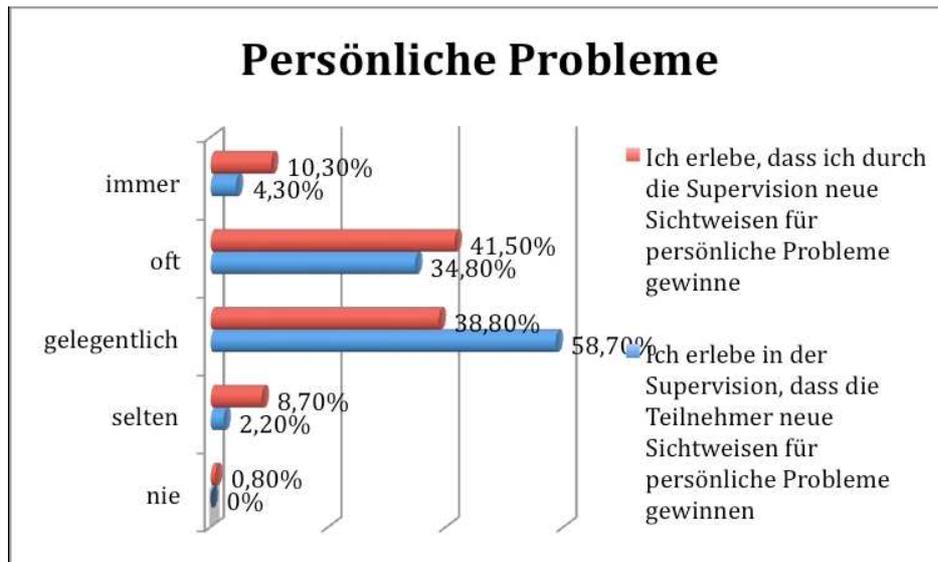
Freude an der Arbeit zu haben ist ein stark motivierender Faktor. Insofern fragen wir inwieweit Freude auch durch oder in der Supervision vermittelt wird.



Neben der fachlichen Betrachtung der Gespräche ist Supervision auch ein Lernfeld, das neue Impulse vermitteln sollte. Ehrenamtliche stehen nicht in einer wirtschaftlichen Abhängigkeit zu ihrer Arbeit, insofern ist „immer wieder neue Impulse zu bekommen“ ein wichtiger Faktor, um für die Arbeit motiviert zu sein.



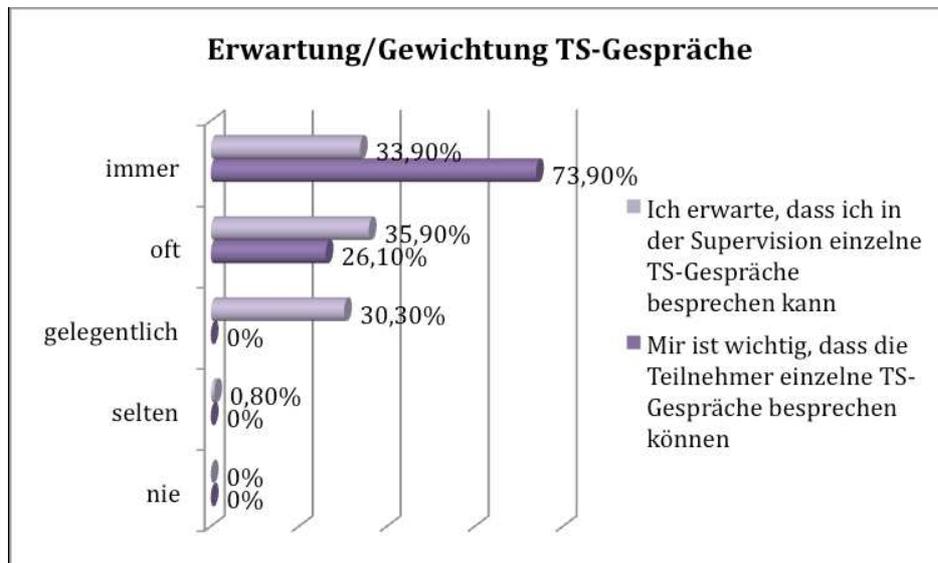
51,8% der SupervisandInnen erleben, dass sie immer oder oft in der Supervision neue Sichtweisen für eigene persönliche Probleme gewinnen. Es wird aus der Fragestellung nicht deutlich, ob dies durch das Ansprechen der eigenen Probleme in der Supervision geschieht oder ob dies gewissermaßen ein Lernen am Modell der Anrufer ist.



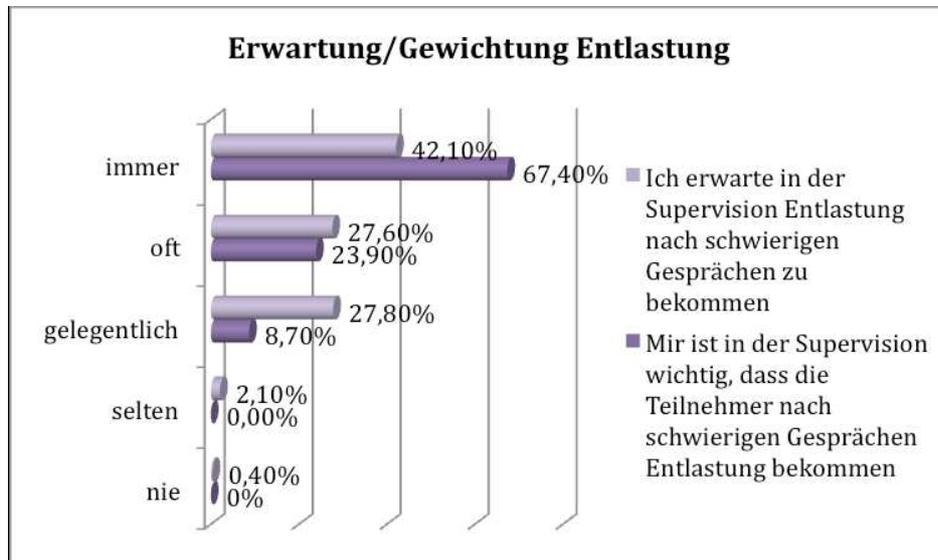
#### 7.4 Die Erwartungshaltung der Ehrenamtlichen im Vergleich zur Gewichtung der SupervisorInnen

In diesem Unterkapitel stellen wir die Erwartungshaltung der SupervisandInnen den Gewichtungsvorstellungen der SupervisorInnen gegenüber.

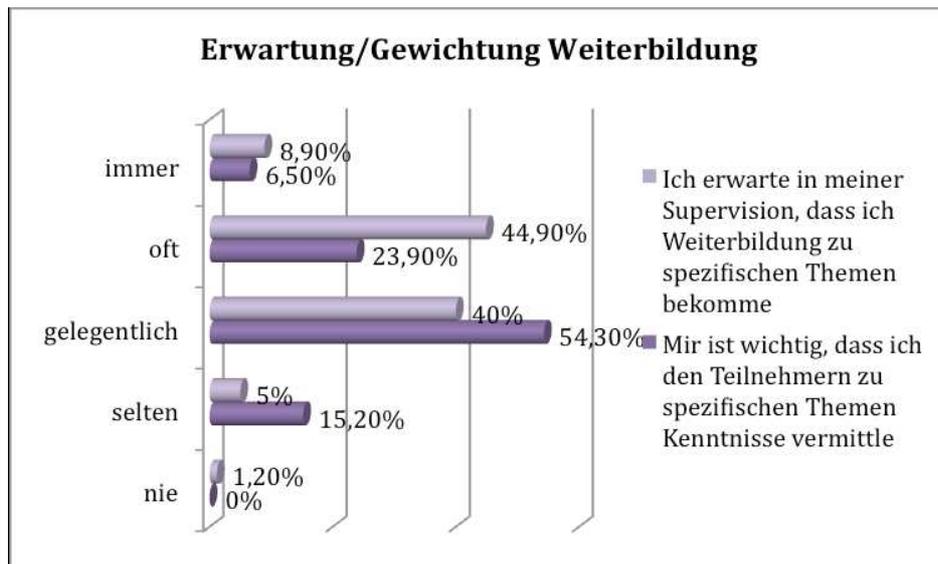
Bei der Frage nach der Gewichtung auf Fallsupervision im engeren Sinne, gehen entweder die Vorstellungen oder die dahinter liegende Realität offensichtlich auseinander. In 100% der Sitzungen wollen die SupervisorInnen das Gewicht darauf legen. Dies erwarten aber die SupervisandInnen nur zu 68,8%. Ist ihre Erwartung nicht so hoch, weil die Realität diese dämpft oder erwarten sich die Ehrenamtlichen an dieser Stelle, in diesem Punkt einfach nicht so viel?



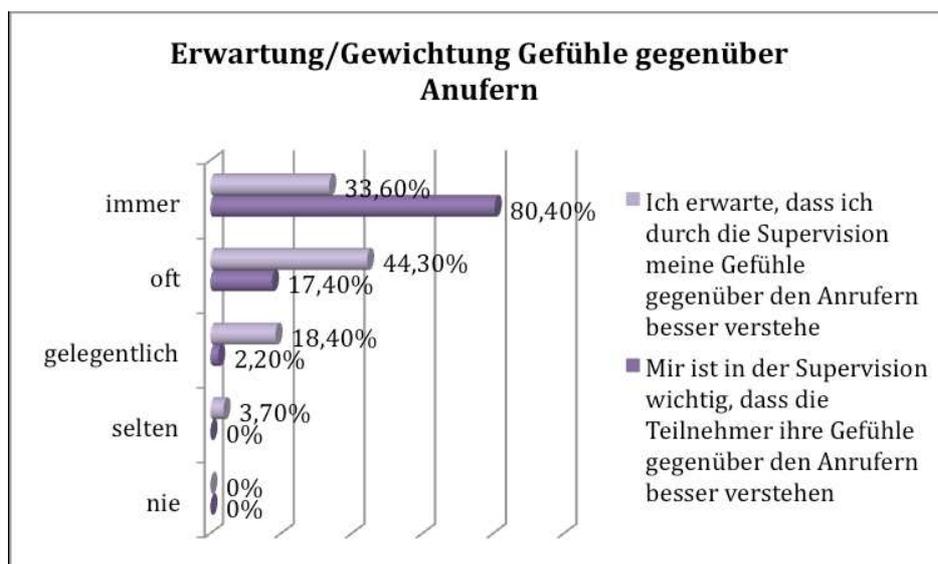
Die Erwartung und die Betonung, dass Supervision ggf. eine entlastende Funktion haben muss, ist unstrittig und bei SupervisandInnen und SupervisorInnen sehr hoch.



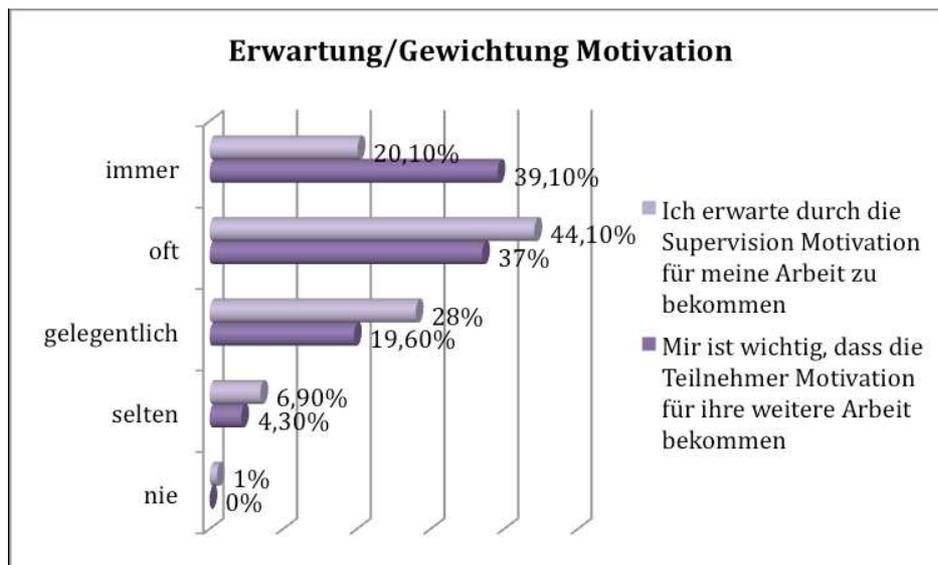
Bei der Frage der Weiterbildung zu telefonseelsorgespezifischen Themen ist die Erwartungshaltung der SupervisandInnen höher, als die SupervisorInnen ihren Schwerpunkt auf diesen Punkt zu legen bereit sind.



Auch bei der Dimension „Gefühle gegenüber den Anrufern besser zu verstehen“, ist die Gewichtung der SupervisorInnen sehr hoch, während die Erwartungshaltung der Ehrenamtlichen hier etwas niedriger ist. Dies ist schwierig zu interpretieren. Vielleicht spielt der Wunsch der SupervisorInnen hier genauso eine Rolle, wie die realistische Einschätzung der SupervisandInnen, inwieweit dies wirklich immer zu leisten ist. Vielleicht kommt hier bei den ehrenamtlichen SupervisandInnen auch eine andere Gewichtung zum Tragen als bei den – oft durch psychotherapeutische Erfahrungen geprägten – SupervisorInnen.

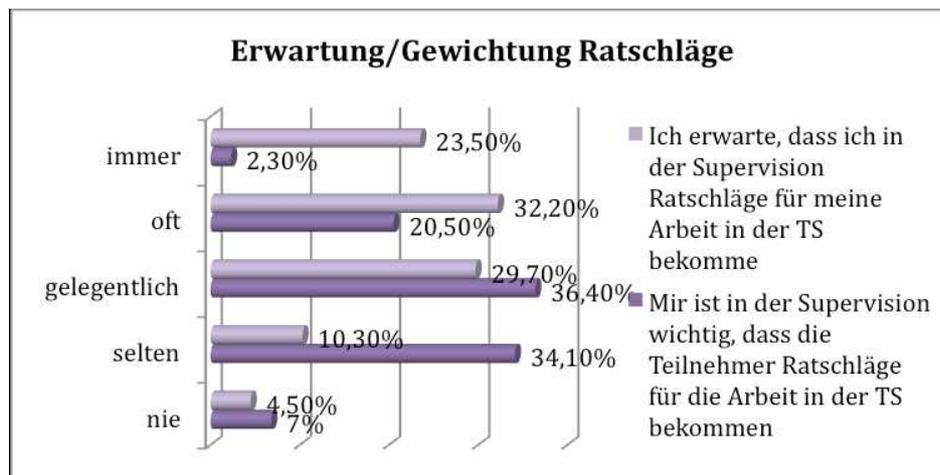


64,1% der SupervisandInnen erwarten, dass die Supervision für ihre Arbeit bei der TS eine motivierende Wirkung habe. Mit 76,1% wollen die SupervisorInnen hierauf auch das Gewicht ihres Tuns legen.



Bei den Ratschlägen für die TS-Arbeit ist die Erwartungshaltung der SupervisandInnen deutlich höher, als das Gewicht der SupervisorInnen auf diesem Punkt. Knapp ein Viertel der SupervisandInnen wollen immer oder oft einen Ratschlag für die Arbeit, während die SupervisorInnen nur zu 2,3% dazu Willens oder in der Lage sind. Dieser Punkt ist insofern interessant, als dass seit dem Lehrbuch von *Harsch* Ratschläge in der TelefonSeelsorge etwas ideologisch Verpönte sind (vgl. *Harsch, 1979*). Hier scheinen die SupervisorInnen dieser Ideologie aber mehr zu folgen, als die Ehrenamtlichen dazu bereit sind und eine nüchterne sozialwissenschaftliche und beratungspsychologische Betrachtung erlauben kann (vgl. *Petzold, 2005*). Sie erweist diesen unfundierten Spruch als problematisch. Die Ratsuchenden rufen bei einem Beratungsdienst an, um Rat zu bekommen. Bekommen sie ihn nicht, entsteht eine berechtigte kognitive Dissonanz, die gerade bei den Anrufern von zum Teil verzweifelten und verunsicherten sehr nachteilig sein kann. Guter Rat hat eine höchst stabilisierende Funktion, besonders wenn er so gegeben wird, dass die persönliche Entscheidungsmöglichkeit dabei gegeben bleibt.

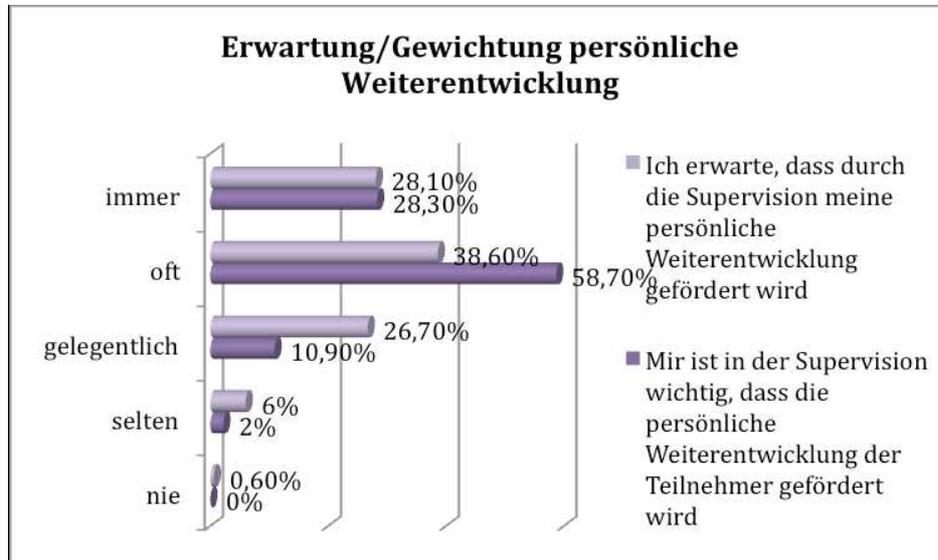
Man sollte also mit dieser unsinnigen Ideologie aufräumen. Die SupervisandInnen haben hier offenbar eine gesündere Pragmatik in ihrer Einschätzung als die Ideologie der SupervisorInnen.



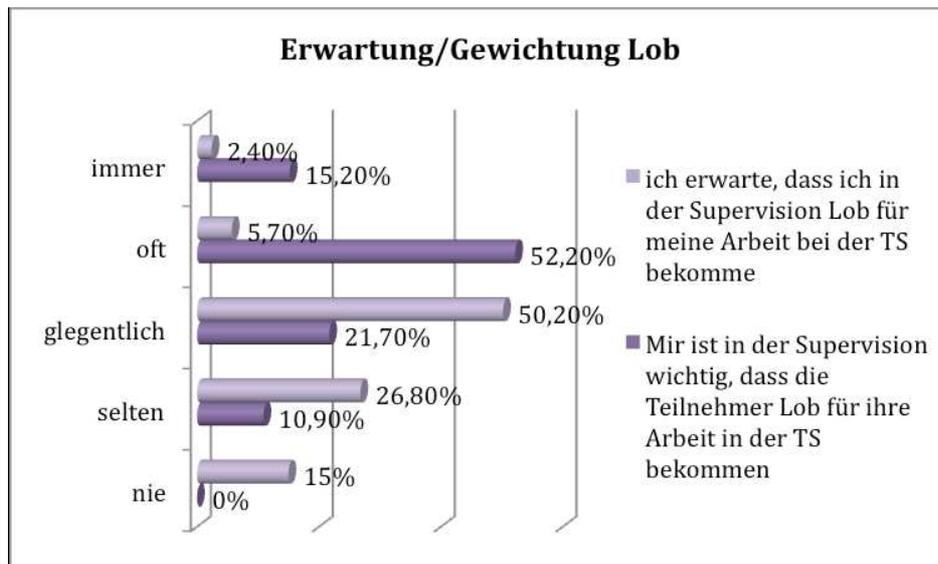
In der Frage der Schilderung persönlicher Probleme, also nicht telefonseelsorgerischer Probleme, liegt die Erwartungshaltung der Ehrenamtlichen in etwa in dem Bereich, den auch die SupervisorInnen als Gewichtung sehen. Insgesamt ist hier interessant, wie hoch die Erwartung und die Gewichtung überhaupt sind. Durch das Rahmenpapier ist dieser Punkt eigentlich nicht theoretisch mit abgedeckt.



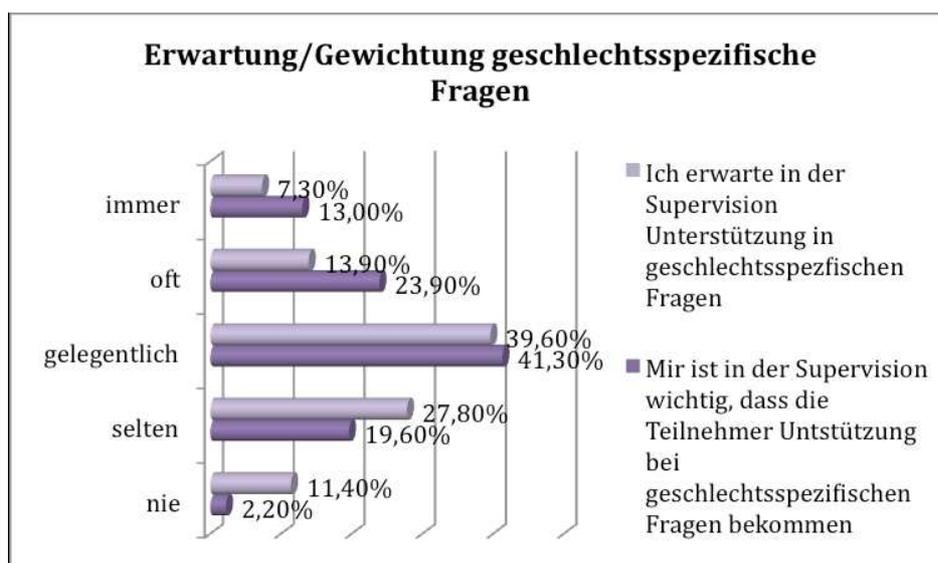
Die Frage der persönlichen Weiterentwicklung hat eine andere Orientierung, wie die Frage nach den persönlichen Problemen.



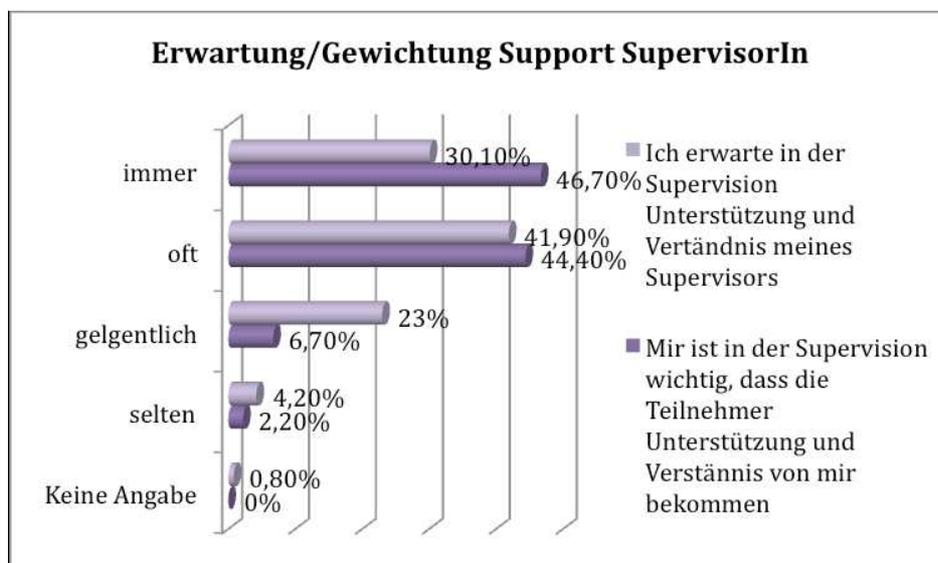
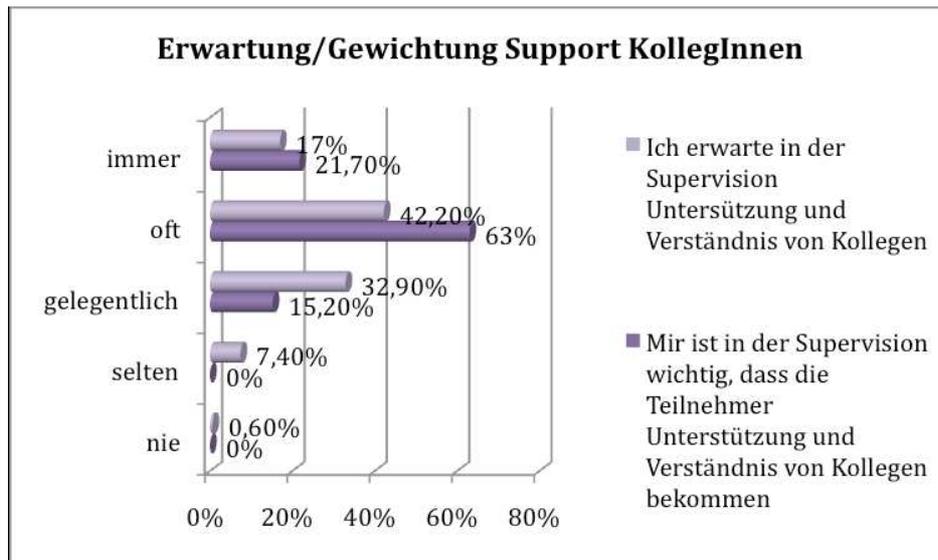
Die Erwartungshaltung gelobt zu werden ist bei den Ehrenamtlichen mit einem Spitzenwert von 50,2% bei gelegentlich durchaus bescheiden, vielleicht sind aber ihre Bewertungsmaßstäbe anders als bei den SupervisorInnen. Die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge erscheinen eher als gestandene Erwachsene, die aus inneren Überzeugungen, Interesse, Altruismus, nicht aber um Lob zu erheischen diesen Dienst tun. Die SupervisorInnen sind aber durchaus bereit die Ehrenamtlichen oft zu loben. Ihr Spitzenwert liegt bei 52,2% im Bereich „oft“. Der Wert von 15,2% bei „immer“ könnte vielleicht ein Ausdruck einer grundstzlich wertschätzenden Haltung sein oder auch vielleicht ein Ausdruck eines Lob-Klischees.



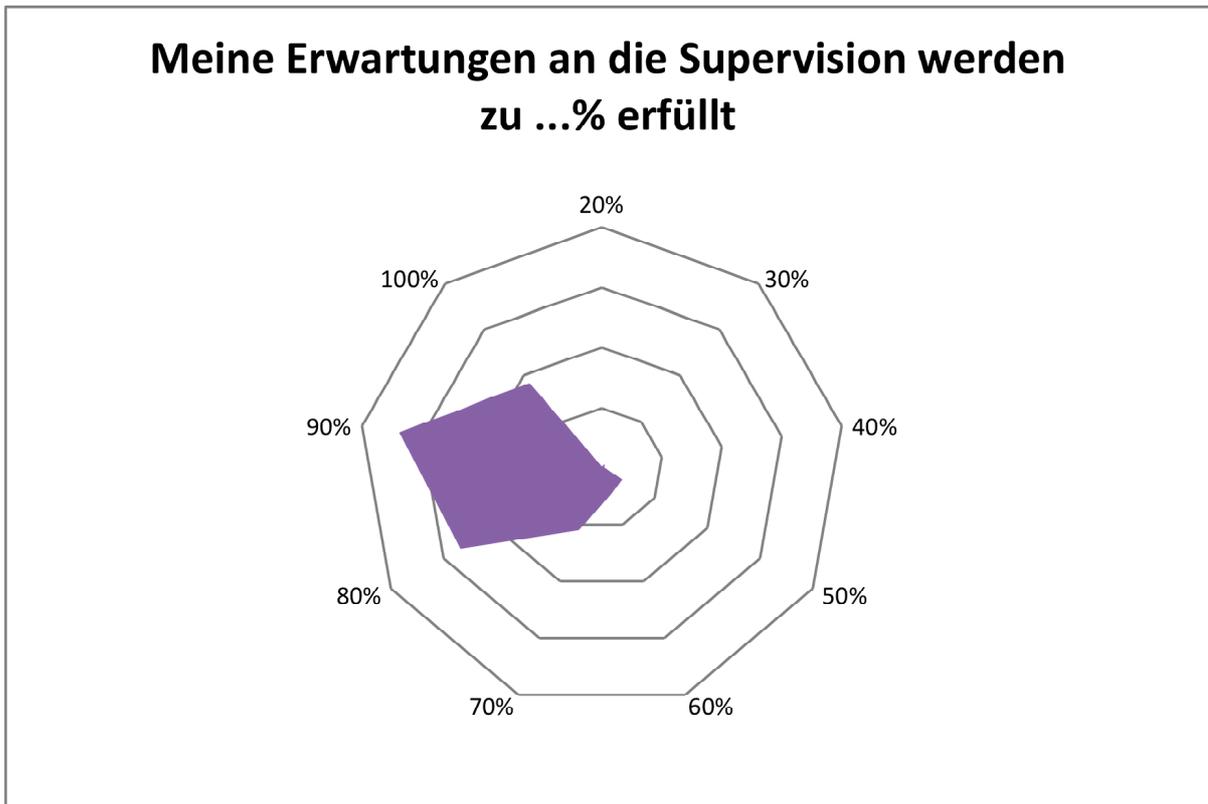
Die Frage nach einer geschlechtsspezifischen Unterstützung mit den Spitzenwerten im Bereich „gelegentlich“ scheint entweder keine vordringliche Frage zu sein oder ist Ausdruck einer mangelnden Sensibilisierung – sowohl auf Seiten der TeilnehmerInnen als auch auf Seiten der SupervisorInnen – für diese Fragen. Die Supervisionsliteratur zu diesem Thema ist sehr lange wenig spezifisch gewesen (vgl. Abdul-Hussain, 2007).



Die letzten beiden Fragestellungen beleuchten ein wenig, von wem in welchem Maße Support in der Supervision erwartet wird. Die SupervisorInnen erwarten eindeutig mehr Unterstützung durch die SupervisorIn, als durch die Gruppe. Das kann mit inneren Erwartungshaltungen zu tun haben, das kann aber auch mit den Supervisionsstilen der SupervisorInnen zu tun haben.



Insgesamt sind die Erwartungen an die Supervision zu einem hohen Grad erfüllt. Nachfolgende Netzgrafik zeigt die hohe Zufriedenheit, die mit der Supervision in der TelefonSeelsorge herrscht.



#### 7.5 Auswertung unter speziellen Gesichtspunkten

Um zu ermitteln, inwieweit bestimmte Gruppen, bzw. bestimmte Menschen innerhalb der Untersuchung bestimmte Häufungen bei den Antworten aufweisen, haben wir die Antworten nach bestimmten Gruppen aufgeschlüsselt.

Über 60 Jahre – um zu sehen, inwieweit eventuell die Lebenserfahrung in Jahren unterschiedliche Ergebnisse hervorbringt, haben wir diese Gruppe aufgeschlüsselt.

Männlich / Weiblich - mit dieser Aufschlüsselung wollen wir sichtbar machen, inwieweit vielleicht auch geschlechtsspezifische Antworten vorliegen.

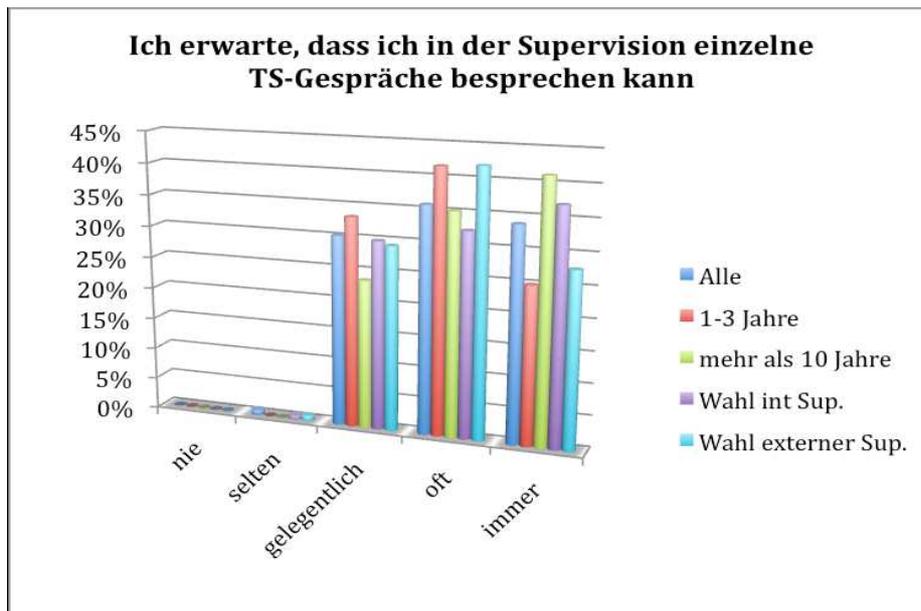
Dauer der Mitarbeit – um hier unterscheiden zu können, haben wir die Gruppe derer, die am Kürzesten dabei ist in Beziehung gesetzt zu der Gruppe, die am längsten dabei ist.

Supervisionserfahrung – da viele der Ehrenamtlichen Supervisionserfahrung nur aus der TelefonSeelsorge haben, wollten wir vergleichen, ob die Antworten anders ausfallen, als bei denen, die Supervisionserfahrung auch von anderen Orten haben.

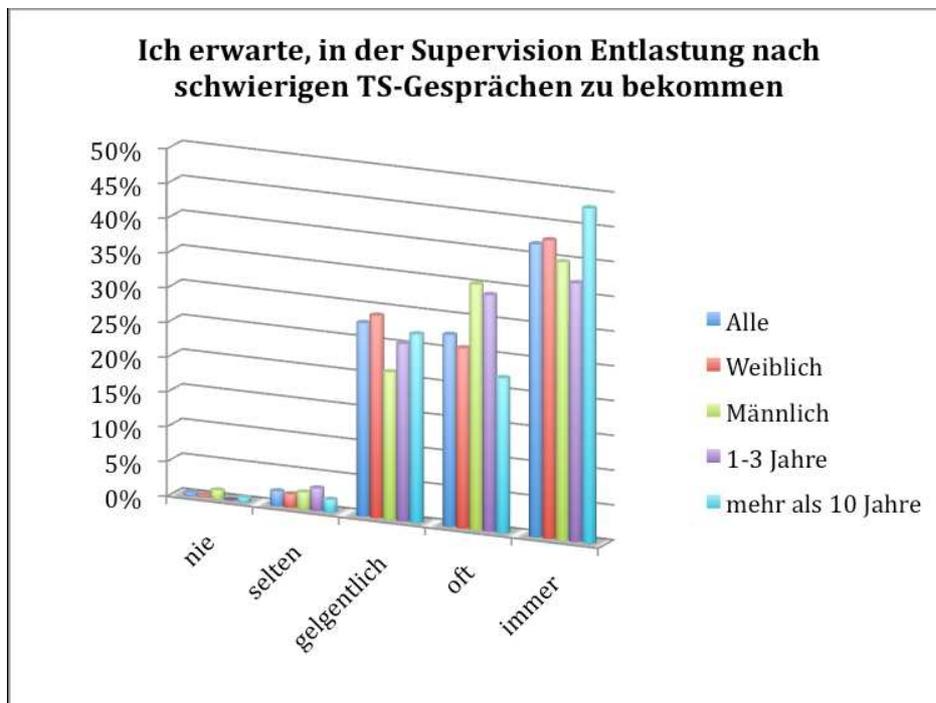
Wunschwahl externer oder interner Supervision – wir vermuteten, ob es vielleicht unterschiedliche Ergebnisse geben könnte, bei denen, die sich für interne Supervision entscheiden würden und bei denen, die sich für externe Supervision entscheiden würden, bei freier Wahlmöglichkeit.

Das Ergebnis dieser Analyse in der Übersicht, ist im Anhang angefügt. Hier wollen wir uns auf einige signifikante Punkte beschränken.

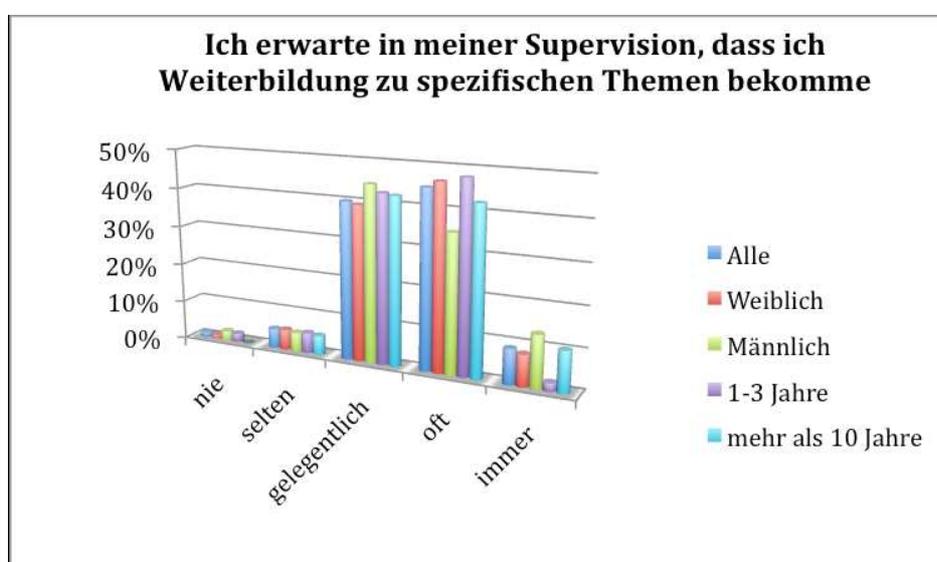
Bei dem Item, „Ich erwarte, dass ich in der Supervision einzelne TS-Gespräche besprechen kann“, fiel auf, dass die Erwartungshaltung bei Mitarbeitern, die 1-3 Jahre in der Stelle mitarbeiten mit 25% deutlich geringer ist, als die Erwartungshaltung bei den Mitarbeitern, die mehr als 10 Jahre in der TS aktiv sind. Bei denen, die interne Supervision wählen, wäre die Erwartung immer Gespräche einbringen zu können, um 10% höher als bei denen, die externe Supervision wählen würden.



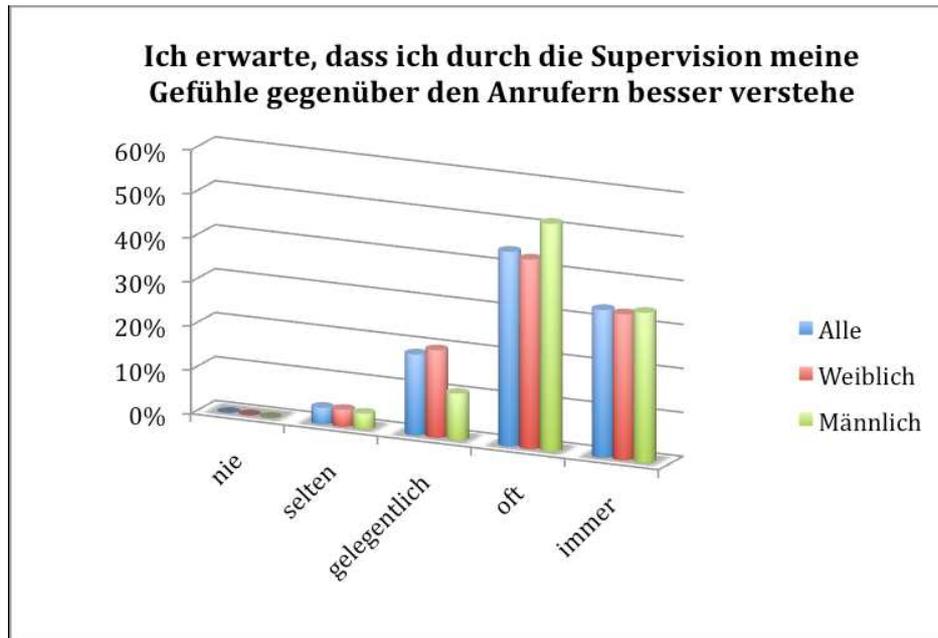
Die Erwartung, „in der Supervision Entlastung nach schwierigen TS-Gesprächen zu bekommen“, liegt bei den langjährigen Mitarbeitern deutlich höher, als bei den Mitarbeitern, die erst 1-3 Jahre TelefonSeelsorge machen.



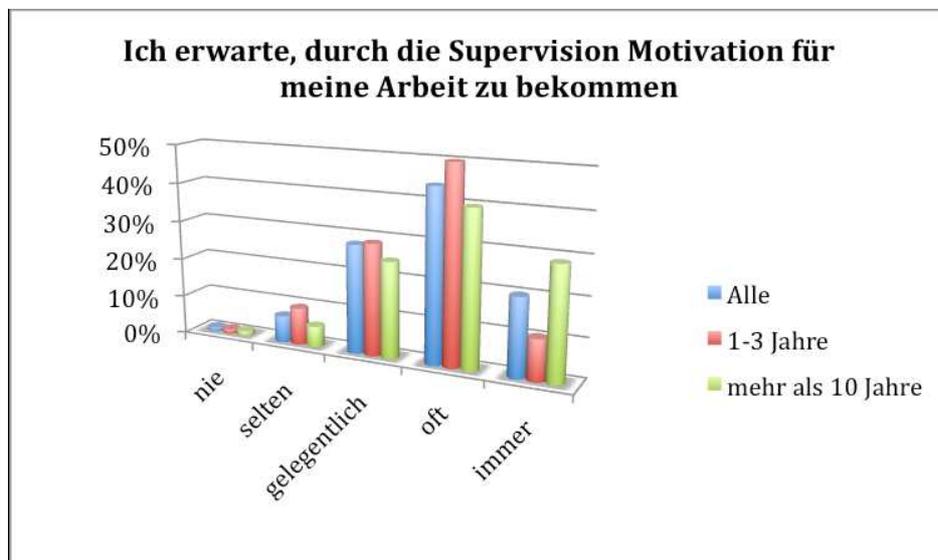
Es fiel auf, dass die Mitarbeiter in den ersten 3 Jahren an die Supervision kaum Weiterbildungserwartungen haben. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass sie sich durch die Ausbildung in der TelefonSeelsorge noch gut zugerüstet fühlen. Eine andere Möglichkeit für dieses auch aus anderen Untersuchungen bekannte Phänomen könnte sein, dass SupervisandInnen durch Erfahrungen mit Supervision diese auch schätzen lernen und die „beginner“ die Weiterbildungsdimension von Supervision für sich noch nicht in vollem Umfang realisiert haben (vgl. Gottfried, 2003). Weiterhin fiel auf, dass das Weiterbildungsbedürfnis bei den Männern ausgeprägter ist, als bei den Frauen.



Die Erwartungshaltung, dass man seine eigenen Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehen will, ist bei den Männern mit über 85% der Nennungen bei immer und oft deutlich ausgeprägter, als bei den Frauen.

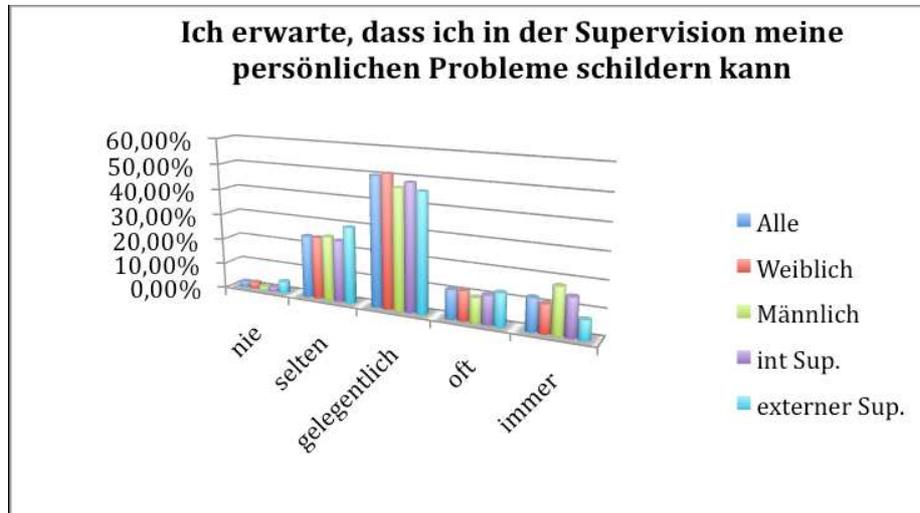


Für die Mitarbeiter, die länger als 10 Jahre in der TelefonSeelsorge sind, stellt der Aspekt der Motivation durch die Supervision einen deutlich bedeutsameren Faktor dar.

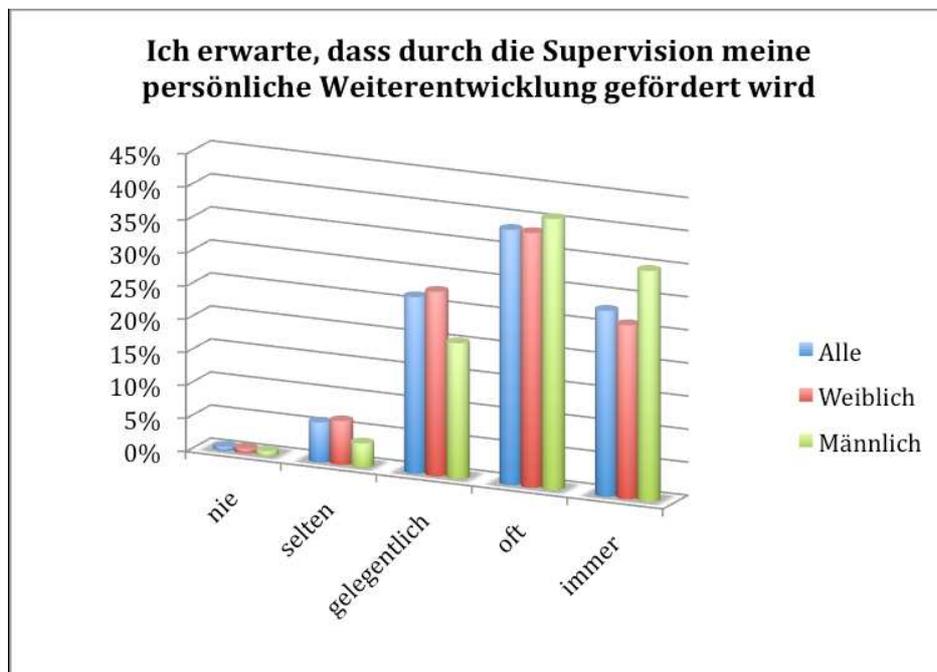


Die Erwartungshaltung, in der Supervision immer auch persönliche Probleme schildern zu können, ist bei den Männern nahezu doppelt so hoch, wie bei den Frauen. Diejenigen, die sich für externe Supervision entscheiden würden, haben auch

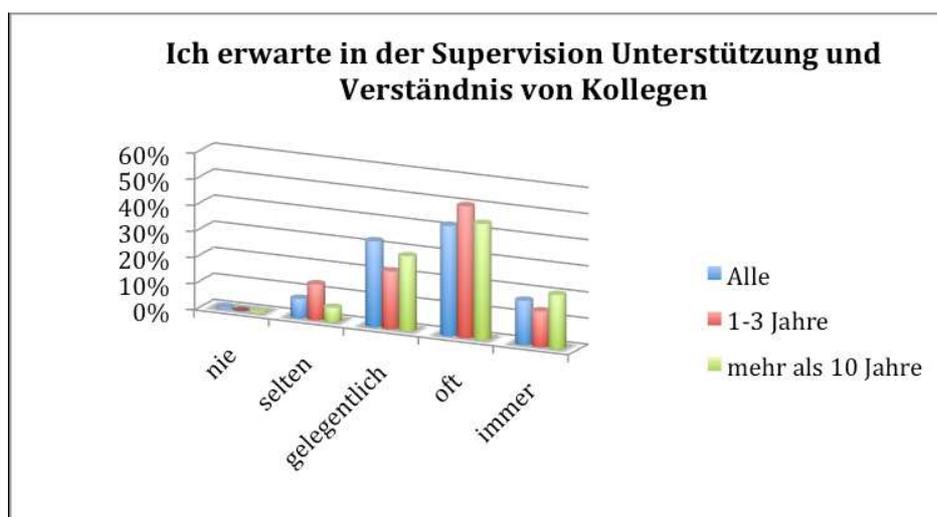
eine sehr viel niedrigere Erwartungshaltung, was das Einbringen persönlicher Probleme in die Supervision betrifft.



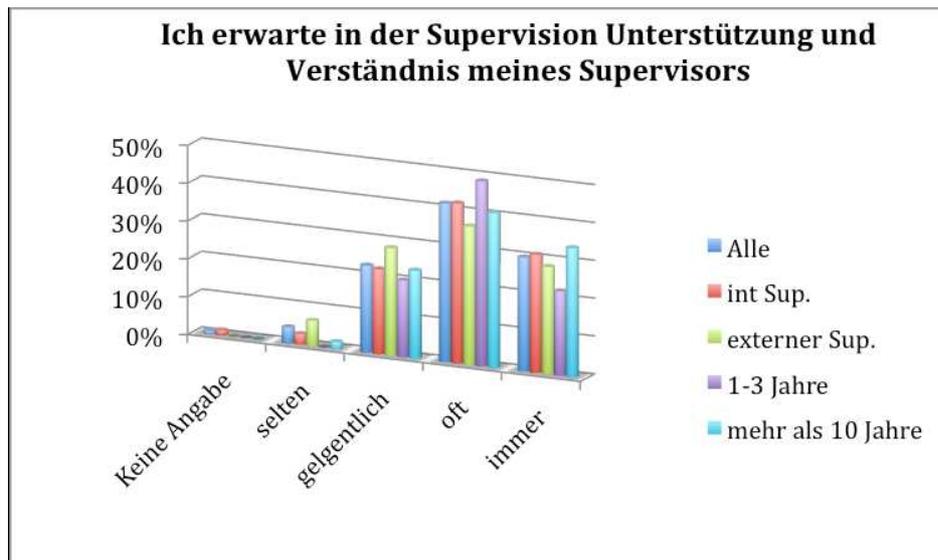
Analog zu dem Wunsch, immer auch persönliche Probleme einbringen zu können, ist die Erwartungshaltung der Männer, dass auch die persönliche Weiterentwicklung gefördert wird, höher als bei den Frauen und auch deutlich höher als der Durchschnitt.



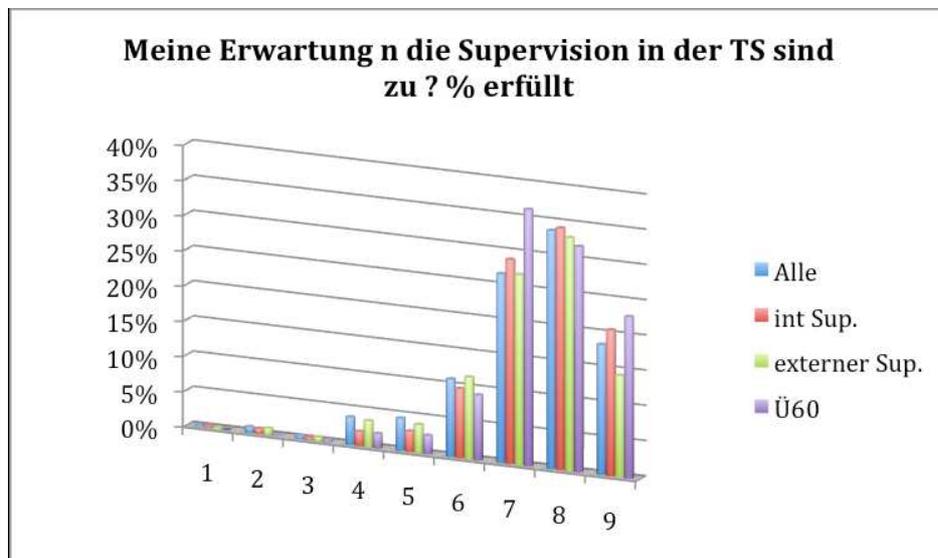
Die Analyse dieser Erwartungshaltung zeigt, dass mit zunehmender Mitarbeit in der TelefonSeelsorge und Supervisionserfahrung die Bedeutung der kollegialen Unterstützung wächst, aber auch die Bedeutung der interpersonalen Entwicklungspotentiale erkannt wird, nämlich dass Supervision auch eine persönliche und professionelle Selbsterfahrung ermöglicht, ein Faktor, der in Supervisionsliteratur durch das fast gänzliche Fehlen theoretischer Positionen zum Selbsterfahrungskonzept offenbar übersehen wurde. Die Arbeit mit dem Telefonseelsorgeklientel und ihrer Thematik ist immer eine Konfrontation mit existentiellen Themen und allein dadurch eine „Selbst-erfahrung“, die auch in der Supervision thematisiert werden müsste (Petzold, 1972; zur Theorie persönlicher und professioneller Selbsterfahrung vgl. Petzold, Orth, Sieper 2006).



Die Erwartungshaltung, Unterstützung durch die SupervisorIn zu bekommen, ist bei den Frauen deutlich höher als bei den Männern und sie steigt auch mit den Jahren der Mitarbeit.

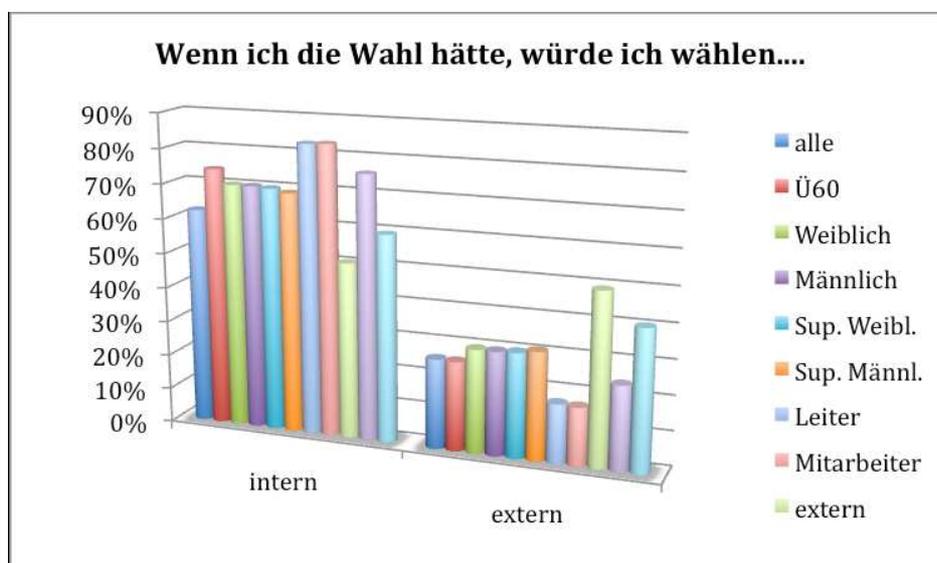


Die Erwartungshaltungen an die Supervision sind besonders erfüllt, bei denen die über 60 Jahre alt sind. Außerdem gilt dies für diejenigen, die interne Supervision wählen würden. Auch bei Ihnen sind die Erwartungshaltungen besonders erfüllt.



Die interne Supervision wird insgesamt von den SupervisandInnen eindeutig bevorzugt. Die Spitzenwerte, mit 83% erzielen hier diejenigen, die bei dem Leiter oder einem anderen hauptamtlichen Mitarbeiter der Stelle Supervision haben. Ein in etwa ausgeglichenes Verhältnis gibt es nur bei denjenigen, die bei einer externen

SupervisorIn Supervision haben und bei denjenigen, die auch andere Supervisionserfahrungen, als die aus der TelefonSeelsorge haben.



## 8. Schlussfolgerungen und Ergebnisse für die qualitative Befragung

Die Supervision wird von den Ehrenamtlichen insgesamt sehr positiv erlebt.

Den Ehrenamtlichen, wie den SupervisorInnen ist eine Orientierung an der Sache der TelefonSeelsorge der wichtigste Fokus. Hier wird der Rahmenordnung zur Supervision in der TelefonSeelsorge Rechnung getragen.

Das Ergebnis zeigt, dass nicht nur die Sachorientierung entscheidend ist, sondern auch die Orientierung auf die Gruppe und die Unterstützung der Gruppe. Diese Orientierung nimmt mit der Dauer der Mitarbeit und der Dauer der Supervisionsgruppenteilnahme zu. Die Wünsche und Erfahrungen der Ehrenamtlichen gehen an dieser Stelle über den in der Rahmenordnung formulierten Anspruch auf reinen Sachbezug hinaus.

Die Ehrenamtlichen werden mit zunehmender Supervisionsdauer nicht „supervisionsmüde“, sondern Erwartungshaltungen, wie die Kompetenz im „Gebrauch“ der Supervision nehmen zu. Das wirft aber auch kritische Fragen auf. Ist

die „Didaktik“ in der Initialsituation von Supervision oder mit Neuanfängern gut genug, um zur Nutzung von Supervision hinzuführen? Hier liegt offenbar ein Problem, wie auch schon andere Untersuchungen zeigten (vgl. *Petzold/Müller/König 2008*).

Insgesamt ist die Wahrnehmung der Supervision durch die Ehrenamtlichen und die SupervisorInnen in weiten Bereichen sehr kongruent. Deshalb kommt den Abweichungen eine besondere Bedeutung zu.

Aus der Untersuchung lässt sich kein wirkliches Prä für externe Supervision ableiten. Viele Ehrenamtliche wünschen sich interne Supervision. Haben sie aber andere Supervisionserfahrungen oder gute Erfahrungen mit externer Supervision gemacht, dann relativiert sich dieser Wunsch.

Die Auswertung der quantitativen Untersuchung zeigt, dass die Supervision eine hohe Effizienz bezogen auf die inhaltliche Arbeit der TS und das Selbst- und Rollenverständnis der Ehrenamtlichen hat.

Dieses durchweg positive Ergebnis ist im Rahmen von Supervision nach unserer Erfahrung schon auffällig und wirft für uns die Frage auf, ob sich wichtige Differenzierungen oder gar Diskrepanzen zeigen, wenn wir nach den subjektiven Deutungen bzw. Bedeutungen fragen, die die InterviewpartnerInnen den Begriffen in den einzelnen Fragen gegeben haben bzw. wenn wir erfassen, in welchem persönlichen Kontext sie die Fragen in ihrer eigenen Vorstellung gestellt haben. Wird eine qualitative Nachbefragung dieses Ergebnis bestätigen oder wird sie andere, neue Perspektiven eröffnen? Welche Einblicke könnten sich vielleicht noch auf die inhaltliche Qualität von Supervision ergeben, die dann ja auch für Weiterentwicklungen in diesem Feld genutzt werden könnten?

## KAPITEL IV

### Qualitative Nachbefragung

Ein Grundgedanke qualitativer Forschung ist, dass die soziale Wirklichkeit eine durch sprachliche und nicht-sprachliche Handlungen konstruierte Welt darstellt – im Sinne des „sozialen Konstruktivismus“ (Berger/Luckmann, 1970) und der Theorie „kollektiver mentaler Repräsentationen“ (Moscovici 2001; Petzold 2008) – und dass man die subjektive Vorstellung dieser Welt bei den interviewten Personen (ihre „subjektiven Theorien“) mit Hilfe einer hermeneutischen, rekonstruktiven Verfahrensweise analysieren kann. Die wenigen standardisierten Antwortmöglichkeiten auf die geschlossene Frageform einer quantitativen Untersuchung können keinen Aufschluss über die subjektiven Bedeutungsgehalte geben, so wie es die offene Frageform qualitativer Studien erlaubt. Das heißt: mit seinen offenen Fragestellungen, bei denen die interviewten Personen auf die für sie selbst relevanten Aspekte eingehen können und damit explizit und implizit deren Bedeutung vermitteln, ist das halbstrukturierte, mündliche Interview mit einem Interviewleitfaden die passende empirische Methode für unser Anliegen. Das Interesse unserer qualitativen Nachbefragung liegt darin, die subjektiven Deutungen/Bedeutungen der Fragen/Antworten der quantitativen Befragung stichprobenartig zu rekonstruieren und die darin liegenden Zusammenhänge zu verstehen. Den Fokus setzten wir auf den Teil des quantitativen Fragebogens, der sich auf das Erleben der Supervision bezieht: „Ich erlebe in meiner Supervision, dass...“, um an die erlebte Wirklichkeit der Ehrenamtlichen anzuknüpfen und damit die Praxisrelevanz der Befragungsergebnisse zu erhöhen. Die hier aufgeführten elf Fragen formulierten wir so um, dass wir die vorkommenden Begriffe kontextbezogen (TelefonSeelsorge) auf ihren Bedeutungsgehalt für die interviewte Person hinterfragten und diesen Bedeutungsgehalt in Bezug zur erlebten Supervision setzten. In dem im Anhang befindlichen Fragebogen für die qualitative Nachbefragung haben wir das kenntlich gemacht, indem die Fragestellung aus dem quantitativen Fragebogen in Normalschrift vorweg zitiert ist und die Fragestellung der qualitativen Nachbefragung im Fettdruck steht. Dieser Fragebogen diente als

Leitfaden für die durchgeführten Interviews. Die Daten liegen als transskribierte Texte des gesprochenen und aufgenommenen Wortes vor (siehe Anhang). Die Transskription erfolgte als vollständiges und sorgfältiges Abschreiben der Texte nach folgenden Regeln:

- alle Äußerungen wie z.B. äh`s, ehm`s etc.
- .. = Pause bis zu 3 Sek.
- unterstrichen = betont
- **fett** = vehement laut betont.

## 1. Dokumentation der Rahmenbedingungen

Um ein möglichst breites Spektrum der Sichtweisen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zu gewinnen, legten wir Wert darauf, dass sowohl Männer als auch Frauen unterschiedlichen Alters und mit unterschiedlicher Dauer der ehrenamtlichen Tätigkeit im Rahmen der TelefonSeelsorge unter unseren InterviewpartnerInnen vertreten waren. Außerdem wählten wir für unsere Stichproben drei verschiedene TS-Stellen aus, um so auch ein Spektrum der „Kultureinflüsse“ der jeweiligen Stelle auf die Stellungnahmen der Interviewten zu erreichen und interviewten pro Stelle drei Ehrenamtliche.

### 1.1 Kontaktaufnahme

Wir fragten die leitenden MitarbeiterInnen von drei Telefonseelsorgestellen aus dem Pool derer, die an der quantitativen Befragung teilgenommen hatten, um ihre Mitarbeit an, erläuterten ihnen unser Anliegen verbunden mit der Information, dass wir die Interviews aufnehmen und selbstverständlich für die Anonymisierung sorgen würden und gaben ihnen unsere Kriterien (siehe unter IV.1.) für die Auswahl der InterviewpartnerInnen an die Hand. Die Leitenden übernahmen die Weitergabe unserer Anfrage an ihre Ehrenamtlichen, vermittelten uns die Termine mit den Personen, die sich zu einem Interview bereit erklärt hatten und stellten uns in ihren TS-Stellen einen Raum zur Verfügung.

Die Ehrenamtlichen, die sich zu einem Interview bereit erklärt hatten, entsprechen unseren Kriterien in der Weise, dass das Alter der Interviewten sich in den drei Hauptblöcken der quantitativen Befragung bewegt: 40-50 Jahre, 50-60 Jahre, über 60 Jahre. Die Dauer der Mitarbeit ist breit vertreten: von 6 Monaten bis 20 Jahre. Es befinden sich zwei Männer und sieben Frauen unter den Befragten. Das entspricht ungefähr der Geschlechterverteilung in der quantitativen Befragung.

## 1.2 Setting

Die Interviews fanden in den Aufenthaltsräumen der jeweiligen TS-Stellen statt, die uns zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt wurden. Anwesend im Raum waren der/die ehrenamtliche MitarbeiterIn und die Interviewerin. Das Interview wurde digital aufgenommen und der/die InterviewpartnerIn von der Interviewerin noch mal persönlich über den Sinn der Befragung, das Vorhaben und die Anonymisierung der Aufnahme informiert.

## 1.3 Interviewatmosphäre

Durch die einleitenden Worte über den Sinn der Befragung entwickelte sich mit allen interviewten Personen eine angenehme, unterschiedlich lockere Gesprächsatmosphäre. Wenn der Interviewpartner Schwierigkeiten mit der Frage hatte, wurde versucht, durch konkretisierendes Nachfragen das Verständnis für die Frageninhalte und den Erzählfluss zu unterstützen.

## **2. Auswertung der Texte der neun Interviews**

Die Auswertung der Texte erfolgt vor dem Hintergrund der Fragestellungen, die sich aus den voran stehenden theoretischen Überlegungen und den Daten der quantitativen Erhebung ergeben haben.

Im ersten Schritt werden die Interviews jedes für sich ausgewertet. Wir nennen das die „vertikale Sichtung“. Im zweiten Schritt werden die Antworten der neun

InterviewpartnerInnen auf die einzelnen Fragen zueinander in Beziehung gesetzt. Wir nennen das die „horizontale Sichtung“.

In den transskribierten Texten haben wir die Interviewerin mit **I** und den Interviewpartner mit **P** gekennzeichnet.

## 2.1. Die vertikale Sichtung

Hier werden die Besonderheiten in den jeweiligen Interviews herausgearbeitet.

Interview A: ( die 4. Frage wurde übersehen )

**P**: weiblich, 47 Jahre alt, seit 4,5 Jahren Ehrenamtliche in der TS, externe Supervision alle drei Wochen

Insgesamt wird Supervision sehr positiv bewertet (Zeile 398). In der Beantwortung der Fragen fällt auf, dass **P** den Fokus der jeweiligen Frage in ihrer Antwort eher umschreibt (bis auf die Fragen 10 und 11, da antwortet sie konkret), in dem Sinne, dass sie ihre Sicht auf ihr Arbeitsfeld aufzeigt. Beispielsweise bringt sie in ihrer Antwort auf Frage 1 die Themen Belastung (Zeile 6) und Konflikte mit Hauptamtlichen (Zeile 7, 34, 38/39), bei Frage 8, Thema Sensibilität, kommt viel zum Thema Vertrauen – eigentlich Frage 1 – (Zeile 284, 287, 294/295).

Das Thema Konflikt mit Hauptamtlichen/Leitung bringt **P** bei drei Fragen zur Sprache, Frage 1 (Zeile 7, 34, 38/39), Frage 3 (Zeile 103ff, 114ff), Frage 5 (Zeile 137/138, 140) und begründet damit auch ihr Votum für einen externen Supervisor (Zeile 11ff, Zeile 25, Zeile 40).

In ihrer kognitiven Einschätzung und emotionalen Bewertung kommt der Gemeinschaft innerhalb der Supervisionsgruppe die höhere Bedeutung zu (Zeile 55, 61ff, 159ff, 254ff, 319, 321) im Vergleich mit dem Supervisor (Zeile 76ff).

Interview B:

**P**: weiblich, 46 Jahre alt, seit 6 Monaten Ehrenamtliche in der TS, interne Supervision alle drei Wochen

In diesem Interview bildet sich als Besonderheit ab, dass **P** erst seit einem halben Jahr im Amt ist. Sie ging relativ kurz und konkret auf den Fokus der Fragen ein.

Da die Supervisionsgruppe im ersten Jahr der Tätigkeit in der Zusammensetzung der Ausbildungsgruppe entspricht, ist ein hohes Maß an Vertrauen und Vertrautheit (Zeile 18) da. Das ist auch durch den Anteil an Selbsterfahrung (Zeile 281) während der Ausbildung entstanden. Außerdem ist in diesem ersten Tätigkeitsjahr der Ausbilder auch der Supervisor (Zeile 16/17), so dass auch dieser Faktor im Vertrauten verbleibt. Auch für Sie ist die Gruppe von zentraler Bedeutung (Zeile 69, 74ff, 106). Sie bewertet die hauptamtlichen Mitarbeiter sehr positiv, was den Rückhalt angeht (Zeile 87/88, 97).

Mit dem Thema Rolle kann **P** nicht viel anfangen. Es geht aus dem Text nicht eindeutig hervor, ob das an der kurzen Zeit der Tätigkeit liegt, einer Unkenntnis des Begriffs oder an der persönlichen Bewertung (Zeile 129/130) bzw. dem persönlichen Verständnis des Begriffs „Rolle“ (Zeile 112ff).

#### Interview C:

**P**: männlich, 49 Jahre alt, seit 5 Jahren Ehrenamtlicher in der TS, externe Supervision alle vier Wochen

**P** ist klar und umfassend in der Beantwortung der Fragen. Auch für ihn ist die Supervisionsgruppe von hohem Wert (Zeile 3ff). In seinen Antworten findet sich eine Ausgewogenheit zwischen dem Wert der Gruppe auf der Beziehungsebene (Zeile 95ff, 142) und dem Bewusstsein von und dem Bedürfnis nach Fachlichkeit (Zeile 34/35, 40/41, 88ff). Für **P** besteht ein klarer Zusammenhang zwischen akuten persönlichen Problemen und der Qualität der Arbeit. Von daher befürwortet er aus eigener guter Erfahrung, dass auch persönliche Schwierigkeiten Raum in der Supervisionsgruppe haben können (Zeile 305, 308, 332/333). Er bewertet einen externen Supervisor als Bereicherung (Zeile 269ff).

#### Interview D:

**P**: weiblich, 48 Jahre alt, seit 13 Jahren Ehrenamtliche in der TS, externe Supervision alle vier Wochen

In diesem Interview kommt die lange Erfahrung von **P** zum Tragen. Sie ist sich über ihre Rolle bewusst (Zeile 78/79), weiß die Supervision sehr zu schätzen bezogen auf Fachlichkeit (Zeile 14, 19, 40, 51/52, 56, 151/152, 177, 217ff, 295, 306) und bei persönlichen Problemen (Zeile 317f, 326ff). Ihr Gruppenerleben verbindet sie mit Freude (Zeile 283-291).

#### Interview E:

**P:** weiblich, 59 Jahre alt, seit 7 Jahren Ehrenamtliche in der TS, interne Supervision alle vier Wochen  
**P** erscheint distanziert, freundlich zugewandt (Zeile 7). In ihren Antworten findet sich keine Aussage einer emotionalen Bewertung ihrer Gruppe gegenüber. Sie beschreibt, was sie in der Supervisionsgruppe lernt (Zeile 19ff, 70, 127/128, 142/143, 149ff), Vertrauen in ihre Arbeit gewinnt sie über Bestätigung (Zeile 12/13), und obwohl sie ihre Kolleginnen und Kollegen, das Treffen mit ihnen unter „Freude“ angibt (Zeile 139/140), spricht sie in der Gruppe nicht über Persönliches (Zeile 182, 186/187). Sie erlebt Supervision als belastend, wenn KollegInnen „sich selbst gerne reden hören, die meiste Zeit reden (Zeile 121/122).

#### Interview F:

**P:** weiblich, 46 Jahre alt, seit 6 Jahren Ehrenamtliche in der TS, externe Supervision alle vier Wochen  
Ein besonderer Schwerpunkt liegt für **P** auf dem Bedürfnis Verstehen zu können (Zeile 12, 26). Dazu gehört für sie Hintergrundwissen, das sie in ihrem Erleben in der Supervision bekommt (Zeile 16/17, 27, 140/141, 143). Sie erlebt sich in Ihrer Supervisionsgruppe „aufgefangen“ (Zeile 96, 209/210) und empfindet Entlastung (Zeile 130ff) und Freude im Zusammensein mit den KollegInnen (Zeile 150ff).

#### Interview G:

**P:** weiblich, 57 Jahre alt, seit 10 Jahren Ehrenamtliche in der TS, interne Supervision alle vier Wochen  
**P** gibt zwei Punkte an, in denen sie Supervision bisher als wenig hilfreich erlebt hat: zum einen, wenn sie bei einem Anrufer keine Ressourcen erkennen kann (Zeile 115ff), das ist für sie sehr belastend, zum andern erlebt sie sich immer mal wieder so, als würde sie „eine andere Sprache sprechen“ als der Anrufer oder sie hat den Eindruck, zu wenig Empathie entwickeln zu können (Zeile 129ff). Andererseits eröffnet Supervision ihr Hintergrundwissen (Zeile 19, 163ff), sie wird offener für viele Themen (Zeile 23/24), wird in ihrer Rolle klarer (Zeile 60ff, 70ff) und bekommt Entlastung (Zeile 107ff). Supervision ist ihrer Meinung nach wichtig und sie geht gerne hin, wenn Vertrauen da ist und der Supervisor gut (Zeile 49/50, 192/193).

#### Interview H:

**P:** männlich, 64 Jahre alt, seit 20 Jahren Ehrenamtlicher in der TS, externe und interne Supervision alle vier Wochen

Hier spricht ein „alter Hase“! **P** hat eine klare Vorstellung, was er von einem Supervisor und einer Supervision erwartet. Ein kompetenter Supervisor vermittelt Wissen (Zeile 19ff, 122), übt Rollenverhalten mit den Supervisanden (Zeile 54ff, 162ff), gibt Anregungen/neue Impulse (Zeile 214ff) und ist dafür zuständig, Themen, die die Arbeit am Telefon betreffen und persönliche Themen, die sich störend auf die Arbeit auswirken, in ein ausgewogenes Zeitverhältnis zu bringen (Zeile 240ff) und die Fähigkeit, Tabuthemen auf angemessene Weise anzusprechen (Zeile 103ff. Von der Supervision bzw. der Supervisionsgruppe erwartet er Bestärkung in der Arbeit (Zeile 3) und auch sich in Frage stellen (Zeile 5) durch offene Diskussionen (Zeile 11). Freude bereitet ihm, durch TS mitten im Leben zu stehen (Zeile 192) und der Austausch in der Runde seiner KollegInnen (Zeile 197/198). Als Nachteil – neben vielen Vorteilen – betrachtet er, dass externe SupervisorInnen den Informationsfluss zu Veränderungen in der TS nicht leisten können (Zeile 77/78).

#### Interview I:

**P:** weiblich, 65 Jahre alt, seit 18 Jahren Ehrenamtliche in der TS, externe Supervision alle vier Wochen  
Grundsätzlich betont **P**, dass Supervision ihr eine erweiterte Sicht auf die Anrufer und sich selbst bringt (Zeile 6/7, 20). Dadurch verändert sich ihr Beurteilungsvermögen und ihre Sensibilität (Zeile 21) und sie ist besser gerüstet für Gespräche (Zeile 7). Das ist auch ihr Bedürfnis: hinzuzulernen für schwierige Gespräche (Zeile 95/96, 98/99). Sie gibt eine interessante Unterscheidung an: durch die Anrufer hat sie gelernt, sich sprachlich verständlicher auszudrücken (Zeile 191ff, 197), durch die Supervision hat sie gelernt, Stimmungen, das Emotionale besser zu spüren und zu gestalten (Zeile 209, 212, 216-218). Was das Thema „neue Impulse“ angeht, hat sie zwei unterschiedliche Erfahrungen mit SupervisorInnen gemacht: zum einen Nachfragen, Anregen, Themen einbringen, das fand sie „großartig“ (Zeile 256-259). Zum andern eine Verweigerungshaltung: „Da oben ist eine Bibliothek, da kannst du dich informieren“ (Zeile 259-263).

## 2.2 Die horizontale Sichtung

Hier werten wir die Interviews hinsichtlich bedeutsamer Gemeinsamkeiten bzw. Besonderheiten in den Antworten der 9 InterviewpartnerInnen aus.

### **Zu Frage 1:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision mehr Vertrauen bekomme, in das, was ich in der TS tun kann.**

In den Antworten auf die erste Frage scheint es um das Thema Sicherheit zu gehen. Bis auf **P B**, die erst ein halbes Jahr im Dienst ist und lediglich darauf verwiesen hat, dass in ihrer Gruppe ein hohes Maß an Vertrauen ist (B Zeile 18), sprechen alle **Ps** über Items, die im Grunde genommen Sicherheit im Handeln vermitteln:

A, Zeile 1 „...Rückhalt erfahren“, Zeile 13 „...ne andere Rückmeldung“,  
Zeile 14 „...ne andere Sichtweise“

C, Zeile 3ff „...verschiedene Fallbeispiele,... unterschiedliche Herangehensweisen austauschen“, Zeile 13 „...Vertrauen in die Arbeit durch positives Feedback“

D, Zeile 3/4 „...gewisse Sicherheit...Fähigkeit, ...mit den Gesprächspartnern in guten Kontakt zu kommen“, Zeile 6 „...ein gewisses Handwerkszeug“

E, Zeile 12 „...Ansprechpartner finde, der mir weiterhelfen kann“

F, Zeile 3 „...mir da Sicherheit hole“, Zeile 26 „...Ich möchte es ja verstehen können“  
Zeile 27 „...diesen Wissenshintergrund“

G, Zeile 3/4 „...die Gewissheit,...dass ich weiß....ne gewisse Vorbereitung“

Zeile 10 „...bei den Supervisionen ... hab ich das schon gekriegt“

Zeile 12/13 „... die Resonanz ... auch von den andern ... immer sehr hilfreich“

H, Zeile 3 „... Supervision kann einen bestärken“

I, Zeile 6/7 „... durch die Supervision andere Facetten, eine andere Sicht ... besser gerüstet für Gespräche“

### **Zu Frage 2:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision, die Anrufer besser verstehe.**

Allgemein fokussieren die Antworten hier auf die Wichtigkeit der Wissensvermittlung.

Vier **Ps** (A, B, E und H) heben dabei die Bedeutung der Gruppe hervor:

A, Zeile 51 „... wenn irgendwelche Unklarheiten.. Irritationen oder Missverständnisse“

Zeile 53/54/55 „...da ist die Supervision auch wichtig ... tausch mich dann mit meinen Kollegen aus“

Zeile 76/77/78 „... wenn die Gruppe festgefahren ist... ist ein Supervisor auch wichtig“

B, Zeile 48/49 „...mehr Hintergrundwissen..., noch mehr Verständnis... noch besser arbeiten“

Zeile 74/75/76 „...also wir lernen wirklich viel voneinander“

C, Zeile 31/32 „... da fehlt einem noch ein gewisses Fachwissen“

D, Zeile 34 „...ich brauche...empfindliche Antennen“

Zeile 37 „...Supervision dafür hilfreich“

E, Zeile 21/22 „...Übungsgespräche....anschließend reflektiert“

Zeile 23/24 „...die Meinungen der anderen hört...ideenreich“

F, Zeile 26 „Ich möchte es ja verstehen können“

Zeile 27 „...diesen Wissenshintergrund“

G, Zeile 19 „...Hintergrundwissen“

Zeile 22 „...besser verstehen....durch Supervision“

H, Zeile 21 „...mehr Wissen“

Zeile 22/23 „...Input des Supervisors...auch Mitglieder der Gruppe“

I, Zeile 18 „...Hintergrundinformationen“

Zeile 20 „...allgemein bringt...Supervision...ne erweiterte Sicht des Ganzen“

### **Zu Frage 3:**

**Ich erlebe durch die Supervision, dass ich mich nicht allein gelassen fühle.**

Hier fällt signifikant auf, dass von neun **Ps** sechs diese Frage klar verneinen und auf die hohe, emotionale Bedeutung sowohl der Hauptamtlichen als auch der Gruppe hinweisen. Bei diesen sechs spielt Supervision für diese Fragestellung keine Rolle. Drei, alle aus der gleichen Stelle, berichten von Situationen, in denen sie sich allein gelassen gefühlt haben und benennen in diesem Zusammenhang Supervision als hilfreich:

- A, Zeile 98 „... an so´ne Situation nicht erinnern“  
 Zeile 116 „...da hab ich immer Rückhalt“  
 Zeile 118 „...nicht warten bis...Supervision ist“
- B, Zeile 82 „Das hatte ich noch nicht“  
 Zeile 97 „... Hauptamtliche immer für uns da“  
 Zeile 105/106 „Die Gruppe ist also ´ne Supertruppe“
- C, Zeile 53 „... noch nie allein gelassen gefühlt“  
 Zeile 54 „...die Hauptamtler immer im Rücken“  
 Zeile 82 „...nächste Supervision..., dann wäre das auch zu lang“
- D, Zeile 45/46 „...habe ich...nicht...empfunden, ich bin jetzt allein gelassen“  
 Zeile 71/72 „...immer die Möglichkeit...hauptamtlichen Stellenleiter.. zu erreichen“
- E, Zeile 29 „Nein.“  
 Zeile 43/44 „...jederzeit einen von den Hauptamtlichen anrufen“
- F, Zeile 33 „...kann ich nicht sagen“
- G, Zeile 38/39 „Ja...Gefühl gibt es...weniger geworden...das ist eigene Erfahrung...  
 auch mit Supervision zu tun“
- H, Zeile 41 „...gibt sicherlich Situationen,...“  
 Zeile 41/42 „...Bereich, der ...absolut neu ist..“
- I, Zeile 33/34 „...Ja, na klar...die Sache wird brenzlig“  
 Zeile 37/38 „...manchmal...Frühphase, habe ich mich allein gelassen gefühlt, wenn  
 ich da ´nen Sex-Anrufer hatte“  
 Zeile 41 „...da ist auch Supervision hilfreich gewesen“

**Zu Frage 4:**

**Ich erlebe, dass ich mir durch die Supervision meiner Rolle bewusster werde.**

Die Antworten auf die vierte Frage zeigen, dass der Begriff Rolle unseren InterviewpartnerInnen wenig und nur begrenzt vertraut ist, teilweise fast negativ bewertet wird, als hätte „eine Rolle spielen“ etwas sozial anrühiges wie etwa: sich in den Vordergrund spielen (z.B. bei B und E):

A, in diesem Interview ist Frage 4 übersehen worden

B, Zeile 112/113/114 „Mit jedem, was ich dazu beitrage...bin ich...wichtig für die Anderen in der Supervisionsgruppe und umgekehrt“

C, Zeile 88 „...bin mir... bewusst..., dass ich hier ehrenamtlich arbeite“

Zeile 90/91/92 „In der Supervision...Was verstehen wir unter TS und warum sind wir hier....Sinnfragen“

Zeile 100/101 „...in der Gruppe Rückhalt bekommen, macht einen dann auch wieder freier .... die Arbeit zu tun“

D, Zeile 77-79 „...zwei Schienen...ehrenamtliche..., die also am Telefon sitzen...und die andere Ebene ist halt die hauptamtliche Ebene

Zeile 86, „...auch entlastend sein, dass ich weiß, dass ich mich um bestimmte Dinge nicht kümmern muss“

E, Zeile 60 „Ich denk gar nicht so viel drüber nach, was für ´ne Rolle ich spiele“

F, Zeile 58 „Das ist eine schwierige Frage für mich“

Zeile 61 „...was jetzt die Arbeit oder meine Rolle anbelangt...weiß ich jetzt gar nicht“

G, Zeile 60 „...diese Rolle hier am Telefon..fängt für mich an, wenn ich im Dienstraum bin“

Zeile 64/65 „...für mich ist es gut...ja auch mithilfe der Supervision bewusst gemacht wird“

H, Zeile 54-56 „...enorm wichtig. ...lern ich noch immer...sich...häufiger zurück nehmen...besser, tiefer, genauer zuhören...den Mut haben...gezielte Fragen zu stellen“

Zeile 66 „In der Supervision findet das statt“

I, Zeile 57/58 „...als Anfänger...ich hab mich...ausbeuten lassen“

Zeile 62 „...durch die Supervision gelernt, sehr genau zu gucken..“

Zeile 65 „...lernen...wo sind...meine Möglichkeiten“

### **Zu Frage 5:**

**Ich erlebe in meiner Supervision, dass ich Informationen über Veränderungen in der TS bekomme.**

Bei diesem Thema tauchen sehr unterschiedliche Bewertungen auf. Sechs **P** geben diesem Punkt einen hohen Stellenwert (A, C, D, E, H, I). Die Supervision halten allerdings nur drei in dem Zusammenhang für wichtig. Und zwei von den Befragten scheinen in ihrer Stelle diesbezüglich einen Konflikt mit ihren Hauptamtlichen erlebt zu haben (A und C,), sie bevorzugen beide einen externen Supervisor. Ein **P** sieht zum Thema Information über TS einen Nachteil externer SupervisorInnen (H):

A, Zeile 136-138 „...irgendwelche Veränderungen stattfinden in der TS...bevor man direkt an die Leitung geht... noch mal im kleinen Kreis erst mal bespricht... haben wir so´nen Sprecherkreis...“

Zeile 154-164 „...Supervision auch noch mal wichtig, dass...Möglichkeit ist, wo man...zusammen ist...das ist ganz, ganz wichtig.“

B, Zeile 135 „...habe ich auch noch nicht erlebt.“

C, Zeile 106 „...allgemein...haben wir so gut wie gar nicht.“

Zeile 107-109 „...hausinterne Informationen,...nicht unmittelbar, sondern hintenrum...schon Gespräche geführt, dass es anders läuft.“

Zeile 113 „...jetzt ´nen Sprecherkreis“

Zeile 119-121 „...gerade auch für die Pflege der Ehrenamtlichen ganz wichtig... Gefühl, eingebunden zu sein...darum...von jedem Sprecherkreis ein Protokoll Geben es bei der nächsten Supervision ab“

Zeile 130 „...Beziehungspflege untereinander...und in der Supervision....“

Zeile 142 „...kriegt dann auch so´n Zugehörigkeitsgefühl“

D, Zeile 118 „...Grundsätzlich finde ich das sehr wichtig, dass wir informiert werden..“

Zeile 124/125 „...wir...zusätzliche Informationswege haben...den monatlichen Rundbrief...“

Zeile 126/127 „...aber ansonsten wird das halt über die Supervisorin gemacht...“

E, Zeile 75 „Doch,...finde ich...wichtig, weil ich ja dazu gehöre.“

F, Zeile 80/81 „...was die TS anbelangt, fühle ich mich informiert...“

Zeile 85 „...spielt die Supervision...überhaupt eine Rolle?“

Zeile 87 „Nein.“

G, Zeile 81 „...Dazu brauch ich keine Supervision oder will ich keine.“

H, Zeile 77/78 „...wichtiges Kriterium...der Nachteil neben vielen Vorteilen, den externe SupervisorInnen haben, das können die meisten nicht leisten,..“

I, Zeile 88/89 „...informiert sein möchte ich...“

Zeile 95 „Also für mich ist Supervision vor allen Dingen Dazulernen....“

Zeile 98/99 „...ich ganz massiv dazu lerne,...durch meine Fehler, aber auch durch die Fehler der Anderen.“

### **Zu Frage 6:**

**Ich erlebe durch die Supervision, dass ich die Grenzen dessen, was ich in der TS tun kann, klarer sehe.**

Das Thema Grenze scheint für die Ehrenamtlichen von zentraler Bedeutung zu sein. Das zeigt schon allein der Textumfang der Antworten in jedem Interview. Zudem fällt auf, dass in diesem Zusammenhang Supervision für die meisten als wichtig und hilfreich benannt ist (A, C, D, E, F, G) und zwar mit weniger Betonung der Gruppe als sonst üblich. Als konkrete Beispiele werden Scherz-, Dauer-, Sexanrufer und in einem Fall ein Suizidgefährdeter genannt. In der Beantwortung dieser Frage scheinen auch Themen der anderen Fragen auf, ohne dass das den **Ps** bewusst zu sein scheint. Zum Beispiel Rolle als Thema von Frage 4 wird dort meistens wenig klar beantwortet. Hier taucht es explizit bei A, Zeile 190 auf: „Ich bin jetzt einfach Telefonseelsorger“ und bei D, Zeile 133/134: „wir sind Gesprächspartner“ auf. Das könnte darauf hinweisen, dass dieses Phänomen mit der Unwissenheit/Unklarheit bezogen auf den Begriff Rolle zu tun haben könnte. Im Interview I, Zeile 158, gibt **P** an, dass das Thema Grenzen in ihrer Supervision „herzlich wenig“ vorkommt. Das erstaunt uns bei der gleichzeitigen Bedeutung, die das Thema hat:

A, Zeile 175/176 „...Grenzen erlebe ich...in jeder Schicht...meine Grenzen und auch die Grenzen der Anrufenden

Zeile 182 „...ich kann nicht alle Menschen retten“

Zeile 190 „...ich bin jetzt einfach ein Telefonseelsorger und da sind mir ganz klare Grenzen....gesetzt“

Zeile 193/194 „...das war...Lernprozess...natürlich auch die Supervision...einiges gebracht“

Zeile 205 „...Sex-Anruferin...“

Zeile 235-237 „...man ist...für sich selbst verantwortlich...auf sich selber achten..  
und darum kann man...das Gespräch als TSler beenden,“

Zeile 237/238 „das ist...rüber gekommen...in dem Austausch in der Supervision

B, Zeile 143-147 „...die sagen uns schon..., dass wir uns auch immer wichtig  
nehmen müssen,...´ne Grenze verspüren, das...einhalten können und müssen  
sogar, um uns auch zu schützen...ein Sex-Anrufer...Ok, bis hier und nicht weiter,“

C, Zeile 159 „...wie wir angefangen haben,“

Zeile 162 „...gedacht, man dürfte nicht Nein sagen...dann stößt man automatisch  
an Grenzen,“

Zeile 165 „...Scherzanrufer“

Zeile 172/173 „...Daueranrufer, wir zeigen denen Grenzen auf und setzen uns  
aber auch gleichzeitig Grenzen,“

Zeile 174 „...aus der Gruppe heraus bestärkt und gestärkt wird“

Zeile 179/180 „...dann seine Objektivität verliert, weil man dann aus der eigenen  
Geschichte Dinge mit hinein bringt“

Zeile 182 „...Und dann den Rückhalt auch aus der Supervision“

D, Zeile 133/134 „Ja, eine Grenze ist...dass wir nichts Aktives im Leben unserer  
Anrufer leisten können. Wir sind Gesprächspartner. Ganz häufig nur für den  
Moment zuständig,..“

Zeile 150-152 „...Grenzüberschreitungen...Sexanrufer...Sexanrufer in die  
Supervision rein getragen...nachher...dieses unangenehme Restgefühl halt  
dadurch loswerden.“

Zeile 153 „...Scherzanrufer..“

- Zeile 177 „Supervision ganz bitter nötig, um mich irgendwie wieder aufzubauen,“
- E, Zeile 86-88 „Die Grenzen erlebe ich immer, wenn ich die Daueranrufer habe... immer wieder das gleiche Problem...ich merke, es hat sich überhaupt nichts geändert.“
- Zeile 90 „...in der Supervision thematisiert?“
- Zeile 92 „...ja doch, schon.“
- Zeile 93 „... , dass ich die Menschen auch nicht ändern kann. Das wird dann deutlich.“
- F, Zeile 94 „...wo ich mich überfordert habe..“
- Zeile 96 „...von der Supervision aufgefangen“
- Zeile 131 „...nur positive Erfahrungen“
- G, Zeile 89/90 „...sie hat mich....versucht unter Druck zu setzen.“
- Zeile 95/96 „...insoweit eine Begrenzung, dass ich gesagt hab, das tue ich nicht... aber es war so schwer auszuhalten, diesen Konflikt..“
- Zeile 100 „...Thema in der Supervision?“
- Zeile 107 „Doch es war besser hinterher.“
- Zeile 111 „...fühlte ich mich bestätigt, dass ich mich richtig verhalten habe.“
- H, Zeile 86 „...immer wichtig gewesen...“
- Zeile 88 „...bewusst ist, wo liegen Grenzen.“
- Zeile 89 „Suizidfälle...Da sind Grenzen.“
- Zeile 105/106 „...Tabubereiche...,dass das eine wichtige Aufgabe eines Supervisors ist, diese Tabuzonen zu besprechen,...“
- Zeile 109 „...im weitesten Sinne alles, was mit Sexualität zu tun hat.“
- I, Zeile 108 „...muss jeder für sich...ganz klar haben,...was er mit sich machen lässt

und was nicht,“

Zeile 156 „...welche Erfahrungen...in der Supervision?“

Zeile 158 „Herzlich wenig, würde ich mal sagen so.“

### **Zu Frage 7:**

#### **Ich erlebe, dass ich mich durch die Supervision entlastet fühle.**

Von den neun **Ps** erleben sechs (A, B, D, F, H, I) in der Supervision Entlastung, zwei (E, G) finden wenig bis keine Hilfe und einer fühlt sich nicht belastet (C). **P** im Interview H gibt als einzige die Belastung durch nicht ausreichende Verarbeitung eigener Probleme an. Alle anderen beziehen sich unter dieser Fragestellung auf die Belastung, die von den Gesprächen mit den Anrufern ausgeht:

A, Zeile 241-243 „Ich fühle mich am Telefon...nicht schnell stark belastet,...weil ich da...meine Grenzen erkenne“

Zeile 247-249 „auch Sinn und Zweck der Supervision, dass man auch über belastende Gespräche oder...irgendwie belastende Situationen,...sich da Entlastung verschaffen kann“

B, Zeile 158/159 „...also wenn ich ein Thema habe, wo ich denke, das habe ich doch mit nach Hause genommen, dann rede ich auch in der Supervision darüber.“

Zeile 163 „Also ich empfinde es nicht als Belastung, sondern es beschäftigt mich.“

C, Zeile 196 „... , fühle ich mich an und für sich nicht belastet.“

D, Zeile 198-200 „Belastet fühle ich mich, wenn Anrufer wirklich in einer ausweglosen Situation sind und...ich von meiner Seite aus auch gar keine Besserung oder Veränderung...mir irgendwie vorstellen kann.“

Zeile 216/217 „...auch schon in der Supervision erfahren, dass es da plötzlich

doch dann Aspekte gab,..“

Zeile 220 „...das entlastet natürlich ungemein,“

E, Zeile 100 „Belastet...von Daueranrufern..., von den Scherzanrufern“

Zeile 101 „...da bringt mir die Supervision auch wenig Entlastung“

Zeile 106 „Weil...keine Lösungsmöglichkeiten im Moment gibt.“

F, Zeile 116/117 „...also belastet fühle ich mich, ...wenn ich meine ganz persönlichen Grenzen...überschritten habe.“

Zeile 128 „...Supervision Sie entlasten kann?“

Zeile 130-132 „Das ist einfach dieses Aufgefangenwerden. ...nur positive Erfahrungen gemacht.“

G, Zeile 115-117 „Also belastet fühle ich mich von Anrufern,...wo ich den Eindruck habe, dass da keine Ressourcen sind....da ist mir die Supervision bislang nicht hilfreich gewesen.“

H, Zeile 125 „...durch Wissenslücken kommt Unsicherheit“

Zeile 131 „...einen wichtigen Punkt bei der Supervision diesen Punkt anzusprechen.“

Zeile 138-140 „...was auch belastet, ist, wenn es Fälle sind, wo man selber in der Vergangenheit...auch Probleme...hatte, die...nicht endgültig verarbeitet sind.“

I, Zeile 166 „Belastung besteht für mich darin, wenn mich ein Gespräch lange verfolgt.“

Zeile 179-182 „...ich kriege dann Entlastung,...wenn mir gezeigt wird, warum das, ja wie das eigentlich folgerichtig ist, sei es durch Erziehung, durch Erfahrung, durch dies oder das. Und insofern finde ich das mit der Supervision großartig.“

### **Zu Frage 8:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision mehr Sensibilität für das erlange, was beim Anrufer ankommen kann.**

Alle Befragten beziehen sich bei dieser Fragestellung schwerpunktmäßig auf ihre Supervision. Acht bewerten diese als hilfreich, eine (G) erlebt sich in ihrer Problematik durch Supervision nicht gestützt bzw. gefördert. Insgesamt fällt besonders auf, dass sieben **Ps** (B, C, D, E, F, H, I) besonders die Wissensvermittlung in ihrer Supervision zur Entwicklung ihrer Sensibilität für die Anrufenden als wesentlich bewerten. Drei (A, C, H) betonen ihre Gruppe und das in der Gruppe entstehende, bzw. vorhandene Vertrauen als bedeutsam für die Entwicklung von Sensibilität. Letzteres kann so verstanden werden, dass die Ehrenamtlichen in ihrem Erleben Sensibilität gleichsetzen mit Vertrauen/Beziehungsnähe in Kombination mit Fachwissen:

A, Zeile 280/281 „...man wird...in der Supervision...überhaupt durch die Supervision ...ein Stück weit sensibler für viele Sachen“

Zeile 286/287 „...da entsteht generell in so´ner Gruppe...ein totales Vertrauen... das ist für mich gleichbedeutend mit Sensibilität“

Zeile 293/294 „...da hilft auch die Supervision, da ein Stück weit gegenseitiges Vertrauen zu haben, und dieses Vertrauen, das nehme ich auch mit ans Telefon.“

B, Zeile 183 „...Thema Sex-Sucht“

Zeile 184/185 „...aufmerksamer geworden durch die Supervision.“

Zeile 199/200 „...dass ich dadurch auch ein bisschen ..offener, also die Grenze

- eigentlich ein bisschen erweitern konnte durch diese Supervisionsinformation,“
- C, Zeile 228 „...Sensibilität wird...aufgrund des Fachwissensaustauschs auch hergestellt,“
- Zeile 236-242 „Was auch sensibilisiert ist,...wir sensibilisieren uns untereinander, indem wir untereinander ja auch Vertrauen aufbauen, bestimmte Dinge auch einfach mal auszusprechen.....Mit ´ner gewissen Wertschätzung arbeiten wir alle untereinander, aber Wertschätzung und Vertrauen, bestimmte Dinge auszusprechen, ist doch wieder was anderes.“
- D, Zeile 244 „...Sensibilität für den Anrufer ja ein Dauerthema.“
- Zeile 257 „...auch in der Supervision, also ich würde fast sagen, ständig irgendwie kommt.“
- Zeile 262-264 „...im Zusammenhang mit Daueranruferinnen...wirklich immer wieder sensibel sein...und nicht gleich sagt, ...Ich weiß ja eh´ schon, was jetzt kommt.“
- E, Zeile 127/128 „Indem wir das dann erklärt bekommen und durch bestimmte Fragestellungen auch heraushören können....wir immer bestärkt werden, dass wir auf unser Gefühl hören.“
- F, Zeile 140-143 „...die Hintergründe. ...Hintergründe bestimmter Krankheitsbilder, die ...klar angesprochen werden in den Supervisionen, damit wir....diese Sensibilität auch an den Tag legen können. ...dieses Verständnis beruht ja auch auf Wissen“
- G, Zeile 129-131 „...wichtiges Thema ist es für mich, weil ich...den Eindruck habe, ´ne andere Sprache zu sprechen und vielleicht zu wenig Empathie entwickle. ...ob mir die Supervision dabei hilfreich ist, ....bislang eigentlich eher nicht.“

H, Zeile 161 „...in der Supervision..., für diese Sensibilität aufzubauen finde ich es sehr hilfreich,... Rollenspiele macht.“

Zeile 164/165 „..., wenn ein Rollenspiel abläuft und mehrere Kolleginnen und Kollegen geben ihre Meinung dazu und anhand dieser... unterschiedlichen Meinungen entwickelt man auch mehr Sensibilität.“

I, Zeile 191 „...ein bisschen genauer zu betrachten, wie muss ich was formulieren, dass mein Gegenüber das versteht. Also... meine Fremdworte, also die hab´ ich mir schon mal abgewöhnt.“

Zeile 197 „Aber der (*Aspekt der Sensibilitätsschulung*) ist nicht durch die Supervision gekommen, sondern durch die Anrufer,“

Zeile 203/204 „Das zweite ist für mich ganz wichtig: Die Stimmung, die beim Gegenüber ankommt“

Zeile 212/213 „Das heißt, das Emotionale spielt natürlich auch noch mal ´ne ganz große Rolle“

Zeile 216 „...hat Supervision einen Schulungsbeitrag geleistet, um das Emotionale mehr zu spüren?“

Zeile 218 „Das auf jeden Fall.“

### **Zu Frage 9:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision mehr Freude an der Mitarbeit in der TS habe.**

Acht **Ps** (A, B, C, D, E, F, G, H) nennen die Supervisionsgruppe als wesentlichen Faktor, der für sie die Freude an der ehrenamtlichen Arbeit ausmacht, fünf (B, D, F, G, I) zusätzlich die Bestätigung durch die Anrufenden:

A, Zeile 318-321 „...ich bin hier nicht alleine. ....da sind ne ganze Menge Leute, äh, natürlich auch Supervision,...da kann ich hin, die fangen mich auf und dieses ganze ..Drumrum.“

Zeile 330 „..., ich muss nicht unbedingt warten bis zur Supervision.“

Zeile 336-338 „...da kann ich hin. ...., und das denk ich mal ist auch ein Stück Freude an der Arbeit,“

B, Zeile 225 „..., die Erfolge, die man einfach auch hat nach so´nem Gespräch.“

Zeile 229/230 „...andere Gespräche.., wo man nicht so gut mit zurecht kommt, ...man redet in der Supervision drüber“

Zeile 232/233 „...dann wird man wieder bestätigt...“

Zeile 246/247 „..., das hilft. ...ganz stark sogar“

C, Zeile 277 „...Freude an der Arbeit auch mit den Anderen sich auszutauschen.“

Zeile 278 „...: Es dreht sich immer um TS,“

Zeile 280/281 „...wir unterliegen ja auch alle der Schweigepflicht,...ganz hilfreich, sich mit den Kollegen auch gerade in der Supervision darüber auszutauschen“

D, Zeile 273/274 „Freude an der Arbeit machen mir die Menschen, die anrufen und die mir Vertrauen schenken..“

Zeile 276-279 „Diese Nähe, die sich teilweise entwickelt...., die macht mir Freude und das, was die Menschen mir halt - ... - mitgeben an Kraft und Aspekten, die ich...mit in mein Leben nehmen kann.“

Zeile 283-287 „Und der andere Aspekt ist das kollegiale Miteinander,.. Und durch die Supervision, diesen geschützten, absolut geschützten Rahmen, den die Gruppe und jeder Einzelne in der Supervision erlebt, die Nähe, die aufkommt, ... Das bereitet mir auch ganz große Freude an der Arbeit,“

Zeile 290/291 „Das wird natürlich in jeder Supervisionsgruppe wieder gestärkt und gefüttert, wenn wir da halt zusammen arbeiten.“

E, Zeile 139/140 „Also die Freude an der Mitarbeit, das sind meine Kolleginnen und Kollegen, das Treffen mit denen und das Gesellschaftliche hier.“

Zeile 140 „Spaß am Telefon versucht die Supervision...zu geben,..“

Zeile 142/143 „...Rüstzeug...Durch bestimmtes Fragen, Überlegen,...anhand der der Fallbeispiele,“

F, Zeile 147 „...die Anrufer an sich...., fühlen sich befreiter.“

Zeile 150 „...Wort Danke ist für mich soo wichtig,“

Zeile 150-152 „Und die Supervision ist für mich auch sehr wichtig,...Kontakt zu meinen Kolleginnen..., das der auch persönlicher...wird,“

G, Zeile 145-148 „Mir macht Freude,...dass immer wieder Gespräche dabei sind,... von denen ich das Gefühl habe hinterher, es ist gut gelaufen,...positive Rückmeldungen...“

Zeile 149-151 „...hab ganz viel gelernt hier...und das macht mir ganz viel Freude und Spaß. ...und ich geh auch gerne zur Supervision – wenn sie gut ist“

H, Zeile 186/187 „...man bekommt fast alle Facetten, die das menschliche Leben hat, bekommt man bei der TS mit.“

Zeile 192 „Also ich finde, man ist mitten im Leben durch die TS.“

Zeile 195 „Hilft Supervision, diese Freude zu erhalten oder zu verstärken?“

Zeile 197/198 „Ja, in jedem Fall, denn man kann sich also austauschen, man nimmt etwas wahr und bringt es in die Runde....“

I, Zeile 236/237 „... , wenn ich in einem Dienst ein sinnvolles Gespräch geführt habe, bin ich schon hochzufrieden“

**Zu Frage 10:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision neue Impulse für meine Arbeit in der TS erlange.**

Hier beinhalten alle Antworten einhellig, dass in der Supervision sowohl durch die SupervisorInnen als auch durch die Supervisionsgruppe neue Impulse gegeben werden, lernen ermöglicht wird und auch die hilfreiche Wirkung in der praktischen Umsetzung erlebt wird:

A, Zeile 347 „ ...Ich versteh ja Supervision auch als Lernprozess...“

Zeile 358 -362 „...zum Thema Daueranrufer...kam auch von unserem Supervisor der Impuls, ...das eventuell zeitlich zu begrenzen das Gespräch...., das wurde auch in der Gruppe besprochen,...hat sich auch so durchgesetzt.“

B, Zeile 251/252 „... , man bekommt ja immer neue Impulse, wenn man zusammensitzt und über die Fälle spricht... oder ein Thema bearbeitet...“

C, Zeile 288/289 „...mal in der Supervision...Sitzen beim Telefonieren. Das war also sehr interessant,“

Zeile 290/291 „ , wie wir uns selber durch....ein Umsetzen...Entlastung schaffen können.“

D, Zeile 295/296 „Hat es schon mehrfach gegeben. ...., dass wir in der Supervision erarbeitet haben, wie man in bestimmten Situationen reagieren könnte ...“

Zeile 305/306 „...das habe ich schon öfter dann nach der Supervision in den Diensten...in die Praxis umgesetzt.“

E, Zeile 149/150 „...viel hilft mir immer, wenn ich höre, wie man zu fragen hat...“

Zeile 151 „...zum Beispiel....unsere Streitsüchtigen...“

Zeile 152 „..., dass man das zeitlich begrenzt. ...dann ausprobiert....war ein Erfolg.“

F, Zeile 172 „Ja, ganz viel.“

Zeile 176 „Aufgrund von den Erfahrungen meiner Kolleginnen und vom Supervisor natürlich.“

G, Zeile 163-165 „...neue Anregungen bekomme....mehr Hintergrundwissen..., dass Man so aus aus so gewissen Schemata rauskommt,.... Und das hab ich auch schon in der Supervision erfahren.“

H, Zeile 214/215 „...Richtung Suizid, da hab ich schon mitgenommen, dass man einfach auch konkret nachfragen muss....“

Zeile 221 „..., wenn es für den Fortlauf des Gesprächs wichtig ist, schweigt,“

I, Zeile 256-259 „...unsere Supervisorin...Und wenn keine Fragen waren: Woran wollen wir arbeiten, was sind für Themen, die für Sie wichtig sind und dann arbeiten wir an diesen Themen. ... Fand ich großartig.“

### **Zu Frage 11:**

**Ich erlebe, dass ich durch die Supervision neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinne.**

Bei diesem Thema zeigen sich bei den Befragten unterschiedliche Haltungen. Keiner der **Ps** findet, dass persönliche Probleme nicht in die Supervision gehören. Zwei (A und E) sprechen eigene persönliche Probleme in der Supervisionsgruppe nicht an, profitieren aber gerne von der Offenheit ihrer KollegInnen. Für **P** (B) spielt das Thema keine Rolle, da ihre Ausbildungsgruppe mit dem hohen Anteil an Selbsterfahrung zeitlich noch so nah ist (vor 6 Monaten). Die anderen **Ps** befürworten diese

Möglichkeit sehr und erzählen auch, dass und wie sehr sie davon profitiert haben. Gleichzeitig betonen sie, dass die Themen der TS die eigentliche Bedeutung haben und die eigene Problematik wichtig sei zu klären, wenn sie die Arbeitsfähigkeit am Telefon beeinträchtigt (z.B. C, F):

A, Zeile 377 „...spreche ich in der Supervision nicht an.“

Zeile 379/380 „..., die hör ich mir natürlich ganz gerne an, wie die anderen mit solchen Problemen umgehen und versuche die auch für mich zu nutzen“

Zeile 388/389 „...schon interessant, wie gehen die anderen damit um und das fließt natürlich auch in meinen Denkprozess ein und so hilft die Supervision natürlich mir auch in meinen persönlichen...Umfeld“

B, Zeile 268/269 „...nicht so ´ne große Rolle,...am Anfang der Ausbildung Selbsterfahrung gehabt.“

C, Zeile 305 „...hab jetzt ganz akut ein persönliches Problem,...“

Zeile 308/309 „...meine Kollegen haben mich jetzt auf dem Weg begleitet...“

Zeile 332/333 „Weil das hilft uns ja, um unsere Arbeit zu tun. ...´ne gewisse Entlastung.“

D, Zeile 317/318 „Ja, ich denke die persönlichen Probleme kann ich gar nicht trennen von dem, was in die Gespräche einfließt, die hängen ja mit mir zusammen...“

Zeile 326/327 „Und persönliche Gespräche, persönliche Probleme in der Supervision anzusprechen, ist bei uns....erwünscht und auch üblich...“

E, Zeile 182 „Mache ich eigentlich nicht, nein.“

Zeile 186/187 „Ich öffne mich nicht so gerne in ´ner Gruppe, aber ich find´s interessant, wenn´s die anderen machen“

Zeile 195 „...mich beeindruckt immer der Vertrauensbeweis, dass man das

macht.“

F, Zeile 207-210 „..., dass ich ein persönliches Problem...ganz bewusst auch mal in die Supervision gebracht..., dieses Gefühl des Aufgefangenwerdens hab ich mir einfach in dieser Gruppe auch ganz bewusst abgeholt.“

Zeile 215 „..., dass ich merkte, dass ich hier keine gute Arbeit leisten kann...“

Zeile 216 „Damit der der Hintergrund auch klar ist, ...“

Zeile 221 „Das war sehr hilfreich für mich.“

G, Zeile 188/189 „...ich hab schon einige persönliche Dinge in der Supervision... klären können,...andere Sichtweisen bekommen...schon sehr hilfreich,...“

Zeile 192/193 „...das setzt natürlich für mich voraus, dass...ein Vertrauen ist, ... ein guter Supervisor...“

H, Zeile 229-231 „...eine vertrauensvolle Sphäre herrscht,...öffnen und auch eigene Problemfelder ansprechen kann,...können vielleicht wertvolle Hinweise geben...“

I, Zeile 269 „Tja, das hängt davon ab, wie viel Raum das einnimmt.“

Zeile 277/278 „Das hängt dann also doch sehr davon ab, wie weit die einzelnen bereit sind, sich zu begrenzen,...“

### **3. Zusammenfassung der Ergebnisse der qualitativen Nachbefragung**

Sowohl die Supervision als auch die Supervisionsgruppe wird von den Ehrenamtlichen sehr positiv bewertet. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen alle ihre Tätigkeit am Telefon im Vordergrund (gegenüber eigenen Bedürfnissen).

Für die Auseinandersetzung mit ihren persönlichen problematischen Lebenslagen bzw. –themen sehen die meisten Ehrenamtlichen durchaus ihre Supervisionsgruppe als einen erwünschten und angemessenen Beziehungsraum, da sie ihre persönliche Verfassung mit der Qualität ihrer Arbeit verbunden sehen (nach dem Motto: wenn es mir schlecht geht, kann ich nicht wirklich aufmerksam und hilfreich für die Probleme anderer da sein.). Sowohl diejenigen, die ihn aktiv für sich nutzen, indem sie sich mit ihren diesbezüglichen Konflikten einbringen, als auch die, die das nicht tun und ausschließlich an den Prozessen der Anderen partizipieren, berichten von sehr hilfreichen, sie unterstützenden Erfahrungen. Das lässt sich unseres Erachtens dahingehend verstehen, dass in der Supervisionsgruppe fachliches und die Persönlichkeit entwickelndes Lernen miteinander verwoben ist. Dies wiederum sehen wir als einen wesentlichen Faktor für die hohe Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihrem sozialen Engagement in der TS an.

Bei der Durchführung der Interviews bedurften manche Begrifflichkeiten der Erläuterung, z.B. Rolle, neue Impulse.

Es zeigt sich, dass die Ehrenamtlichen eine hohe Wirkkraft der Supervision auf ihre Tätigkeit am Telefon erleben. Die Antworten auf Frage 1 (Vertrauen in die Arbeit) deuten auf ein hohes Bedürfnis nach Sicherheit für die Arbeit am Telefon hin. Als Sicherheit vermittelnd und damit Vertrauen in die Arbeit gebend erfahren die befragten Ehrenamtlichen die Rückkoppelung von erlebter Praxis und Wissensvermittlung in der Supervision und das sowohl durch den Supervisor als auch durch den Austausch der Wissensstände der KollegInnen. Dieses Ergebnis sehen wir durch die Antworten auf Frage 2 bestärkt.

Für uns, die auch in anderen Feldern supervisorisch arbeiten, ist die Dichte der stattfindenden Supervisionen im Rahmen TS hoch. Für die Ehrenamtlichen ist dies offensichtlich nicht so. Das zeigen Äußerungen wie „damit kann ich nicht auf die nächste Supervision warten“, die mehrfach gefallen sind. Hier wird von allen Interviewten die Bedeutung der KollegInnen und der Hauptamtlichen in den Fokus gerückt. Das heißt, in Verbindung mit der Präsenz der kollegialen Gruppe und der Hauptamtlichen ist die Frequenz der Supervisionen für die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen passend.

Immer wieder taucht die Betonung von „miteinander, voneinander lernen; aufgefangen werden; Rückhalt“ auf. Acht von neun Interviewten geben die Gruppe (Synonym für Supervisionsgruppe) als wesentlichen Faktor für die Freude an der Arbeit an. Von neun befragten Ehrenamtlichen gewichten sechs (A, B, F, G., H., I) die Gruppe in ihrer Bedeutung stärker als die Supervision/Supervisorin. Bei dreien (C, D, E) ist die Gewichtung ausgewogen. Das alles sind Qualitäten, die den Begriff Konvoi, das Leben im Konvoi (siehe Kapitel II.3.) ausmachen, so dass wir unsere Vermutung, dass die Gemeinschaft in der TS für die Ehrenamtlichen eine wesentliche Ressource und mit ihren Qualitäten auch einen wesentlichen Motivationsfaktor darstellt, bestätigt sehen.

Wenn wir jetzt noch einen Blick auf das Thema: interner vs. externer Supervisor werfen, kommen wir zu folgendem Ergebnis:

Von neun Befragten äußern sich vier. Im Interview B liegt die Präferenz auf der internen Supervision. Das hängt sicherlich mit der besonderen Situation zusammen, dass diese Ehrenamtliche erst ein halbes Jahr im Dienst ist und die Stabilität des aus der Ausbildung vertrauten Supervisionssettings schätzt. Der Ehrenamtliche im

Interview H sieht im internen Supervisor einen Vorteil, wenn es um das Thema Information über die TS geht. Ansonsten sieht er auch die Vorteile, die ein externer Supervisor mit sich bringt. Die beiden (A und C), die sich eindeutig für einen externen Supervisor aussprechen (und das finden wir bedeutsam) befinden sich in einer TS-Stelle, in der es Konflikte mit den hauptamtlichen Mitarbeitern gibt.

## KAPITEL V

### Schlussfolgerungen

#### Ergebnis 1

##### **Die Supervision hat für die SupervisandInnen einen hohen Wert.**

Bereits in der quantitativen Befragung zeigte sich, dass die Erwartungshaltung der SupervisandInnen an die Supervision und ihr Erleben in der Supervision in der Beantwortung aller Fragen uneingeschränkt einander so entsprechen, dass aus unserer Sicht daraus wohl die hohe Zufriedenheit mit der Supervision resultieren könnte. Die qualitative Nachbefragung bestätigt dies in vollem Maße. Anhand konkreter Beispiele stellten die Interviewten ihre positiven Erfahrungen und den damit verbundenen Wert für ihre Arbeit am Telefon dar.

#### Ergebnis 2

##### **Die SupervisandInnen erleben eine hohe Wirkkraft der Supervision auf ihre Arbeit am Telefon durch eine gelingende Rückkoppelung von erlebter Praxis und Wissensvermittlung**

In der quantitativen Befragung wurde von den Befragten in hohem Maße ausgedrückt, dass sie durch die Supervision sowohl die Anrufenden besser verstehen, als auch mehr Vertrauen in ihre Tätigkeit am Telefon bekommen. Ihre eigene Erwartungshaltung diese Rückkoppelung zu bekommen, stimmte mit der Perspektive der SupervisorInnen überein, die der Bearbeitung der von den Ehrenamtlichen geleisteten Gespräche ein besonderes Gewicht beimessen.

Die qualitative Nachbefragung zeigt, dass dieses Ergebnis sich wie ein roter Faden durch alle Antworten auf die Fragen zieht, die besonders auf die konkrete Arbeit am Telefon fokussieren. Außer den beiden oben genannten Punkten sind das insbesondere die Fragen nach der Erlangung von mehr Sensibilität für die Arbeit am Telefon und nach neuen Impulsen. Hier wurde auch die besondere Bedeutung des Zusammenhanges von erlebter Praxis und Wissensvermittlung für die Ehrenamtlichen deutlich. An dieser Stelle gibt es auch eine übereinstimmende Sicht zwischen dem Erleben und dem Bedürfnis nach neuen Impulsen in der Supervision,

wie der hohen Erwartung in der Supervision, auch Wissen zu spezifischen Themen vermittelt zu bekommen.

### **Ergebnis 3**

#### **Die SupervisandInnen erfahren die Supervision ressourcenorientiert.**

Das Rahmenpapier für Supervision der TS vom Jahre 2000 (siehe Kapitel I.9.) weist in der Beschreibung der Inhalte von Supervision eine Problem- und Defizitorientierung auf: die Ehrenamtlichen sollen bezogen auf die spezifischen Fähigkeiten und Fertigkeiten hin, die das Feld TS erfordert, gelehrt, geschult, sensibilisiert, zu differenziertem Denken angeregt werden. Unsere Felderkundung, sowohl die quantitative als auch die qualitative zeigt, dass die SupervisandInnen Supervision für sich bereichernd im Sinne einer vielfältigen Ressource erleben. Entsprechend der Ressourcentheorie finden die SupervisandInnen personale Ressourcen (z.B. Bildung/Wissensvermittlung, Gewinn an persönlicher Souveränität, Gewinn an Vitalität/Freude) und vor allem auch fachliche Ressourcen (z.B. Fachwissen, Kompetenzerweiterung, Performanzgewinn) und gewichten dies sehr hoch.

### **Ergebnis 4**

#### **Die Supervisionsgruppe ist für die Supervisanden ein bedeutsamer Konvoi.**

In der Beantwortung fast aller Fragen in der qualitativen Befragung kommen Formulierungen vor, wie „voneinander, miteinander Lernen, aufgefangen werden und Rückhalt bekommen“ in der Gemeinschaft. Darauf verweist auch die hohe Motivation zur Supervision, denn durch die qualitative Befragung ergibt sich auch, dass die hohe Frequenz der Supervisionssitzungen für die SupervisandInnen als nicht zu hoch empfunden wird. Die quantitative Befragung zeigt ergänzend, dass der Stellenwert der Supervisionsgruppe mit der Dauer der Mitarbeit in der TelefonSeelsorge wächst. Es gibt also ein Wachsen und Hineinwachsen in diesen „Konvoi“.

### **Ergebnis 5**

#### **Die Supervisanden schätzen die Feldkompetenz der SupervisorInnen**

Danach befragt, ob man externe oder interne Supervision bevorzuge, erstaunte zunächst der hohe Anteil am Wunsch nach interner Supervision. In der Gesamtschau

der Ergebnisse deuten wir dies so, dass vor allem die Feldkompetenz der SupervisorInnen hoch geschätzt wird.

## **Ergebnis 6**

### **Das Rahmenpapier der TelefonSeelsorge ist überarbeitungsbedürftig**

Das Rahmenpapier zur Supervision in der TelefonSeelsorge beschreibt nur in Ansätzen die Realität der Supervision in der TelefonSeelsorge. Es hat, wie oben beschrieben, eine Orientierung auf Konflikt- und Problemsituationen hin. Für die SupervisandInnen liegt der Schwerpunkt aber in der Ressourcenorientierung und in einer Situation und einem Wunsch nach komplexem Lernen (Sieper 2001), was in dem Rahmenpapier nicht reflektiert wird.

## **Ergebnis 7**

### **Supervision ist bedeutsam für die Institution TelefonSeelsorge**

Die Supervision ist nicht nur eine Ressource für die Ehrenamtlichen, sondern auch für die Institution der TelefonSeelsorge. Ohne die Ehrenamtlichen wäre die Institution TelefonSeelsorge nicht existent. Insofern ist die Supervision als Pflege der Ehrenamtlichen und ihrer Leistungsfähigkeit am Telefon unverzichtbar.

Dieses Ergebnis scheint uns insofern von erheblicher Tragweite zu sein, da auch an den Kirchen Deutschlands die Verknappung der finanziellen Mittel nicht vorbei geht. Unter Bezug auf die Ressourcentheorie (Kapitel II) kann es für die TelefonSeelsorge Deutschland nicht unwichtig sein, zu wissen, was in ihrem Ressourcenreservoir vorhanden ist und welche Bedeutung (Valenz) welcher Ressource beigemessen wird, um auf diese Weise zu einem effizienten Ressourcenmanagement in der Lage zu sein.

## LITERATURVERZEICHNIS

- Achminov, G.: Ehrenamt im Wandel. In Auf Draht 34 1997, 24 – 26.
- Atteslander, P.: Methoden empirischer Sozialforschung. Berlin u.a. 6. Auflage, 1991.
- Balint, M.: Der Arzt, sein Patient und seine Krankheit. Stuttgart 1984.
- Beck, U. (Hrsg.): Schöne neue Arbeitswelt. Frankfurt 1999.
- Belardi, N.: Supervision – eine Einführung für soziale Berufe. 2. Auflage, Freiburg i.B. 1998.
- Bennis, W.G., Benne, K.D, Chin, R.: Änderung des Sozialverhaltens. Stuttgart 1975.
- Brachel, H.U., Schramm, J.: Telefonseelsorge – Brennglas krisenhafter Entwicklungen. Freiburg i.Br. 1989.
- Bradford L., Gibb J., Benne D.: Das gruppodynamische Training. Stuttgart 1972.
- Brandau, H. (Hrsg.): Supervision aus systemischer Sicht. Salzburg 1996.
- Dahrendorf, R.: Homo Sociologicus. Opladen 1958.
- Ebert, W.: Systemtheorien in der Supervision - Bestandsaufnahme und Perspektiven. Opladen 2001.
- Flammer, A.: Erfahrungen der eigenen Wirksamkeit - Einführung in die Psychologie der Kontrollmeinung. Bern 1990.
- Gensicke, T., Picot, S., Geiss, S.: Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999-2004. Repräsentative Erhebung im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. TNS Infratest Sozialforschung München 2006.
- Gottfried, K., Petitjean, S., Petzold, H.G.: Supervision im Feld der Psychiatrie – eine Multicenterstudie (Schweiz). In: Petzold, Schigl, Fischer, Höfner 2003, 299-333.
- Grawe, K.: Abschied von den psychotherapeutischen Schulen. Integrative Therapie, Paderborn 1995.
- Grawe, K.: Grundriss einer allgemeinen Psychotherapie. In Der Psychotherapeut, Göttingen, 40 1995, 130 – 14.
- Grawe, K.: Psychologische Therapie. Göttingen 1998.
- Gumpinger, M.: Das soziale Ehrenamt und sein Verhältnis zur Supervision am Beispiel einiger Sozialeinrichtungen in Oberösterreich. St. Pölten 2004, 303 – 357.
- Haeberlin U., Niklaus E.: Identitätskrisen. Bern und Stuttgart 1978.
- Haessig, H., Petzold, H. G.: Transversale MACHT in der Supervision - integrative und differentielle Perspektiven. Mit einem Geleitwort von Hilarion G. Petzold. [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - Jg. 2009
- Habenicht, I.: Telefonseelsorge als Form Intentionaler Seelsorge - Geschichte, Phänomenologie und Theologie. Eine Untersuchung zum „Selbstverständnis“ der Telefonseelsorge aus poimenischer Perspektive. Hamburg 1994.

- Harsch, H.: Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs. München 1979.
- Hass, W., Petzold, H.: Die Bedeutung sozialer Netzwerke und sozialer Unterstützung für die Psychotherapie – diagnostische und therapeutische Verfahren. In: Petzold, H., Märtens, M.: Wege zu effektiven Psychotherapien, Opladen 1999.
- Heintl, H., Petzold, H.: Gestalttherapeutische Fokaldiagnose und Fokalintervention bei Störungen aus der Arbeitswelt. In Integrative Therapie, Paderborn 1980.
- Helbrecht-Jordan, I.: Soziales Ehrenamt – ein auslaufendes Modell? In Wege zum Menschen 44, 1992.
- Hesse, E., Schrader, H.: Auf einmal nicht mehr weiterwissen. Telefonseelsorge – ein Spiegel unserer Probleme. Frankfurt 1988.
- Hobfoll, H., u.a.: Conversation of social resources and the self. In Veiel, u.a. Hrsg.: The meaning and the measurement of social support Hemisphere. Washington DC, 1992, 125 – 141.
- Houben, A.: Klinisch-psychologische Beratung: Ansätze einer psychoanalytisch fundierten Technik. München 1975.
- Huppertz, N.: Supervision - Analyse eines problematischen Kapitels der Sozialarbeit. Neuwied 1975.
- Jaquenaud R., Rauber, A.: Intersubjektivität und Beziehungserfahrung als Grundlage der therapeutischen Arbeit in der Gestalttherapie. Paderborn 1981.
- Janssen, J., Laatz, W.: Statistische Datenanalyse mit SPSS – eine anwendungsorientierte Einführung. Berlin 1997.
- Jörns, K.P., Telefonseelsorge – Nachgesicht der Kirche. Ein Kapitel Seelsorge in der Telekultur, Neukirchen-Vluyn 1994
- Klessmann, M. Seelsorge – ein Lehrbuch. Neukirchen-Vluyn 2008.
- Korsten, W.: Telefonseelsorge und Telefontechnik. In Handbuch TelefonSeelsorge, 2. Auflage 2006, 157.
- Laireiter, A., Vogel, H. (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Psychotherapie. Ein Werkstattbuch. Tübingen 1998.
- Lazarus, R.: Emotion and adaptation. London 1991.
- Lemke, H.: Seelsorgerliche Gesprächsführung - Gespräche über Glauben, Schuld und Leiden. Stuttgart 1992.
- Levita de, David J.: Der Begriff der Identität. Frankfurt/M. 1976.
- Maassen, M., Groll, T., Timmerbrink, H. (Hrsg.): Mensch versteht sich nicht von selbst, Telefonseelsorge zwischen Kommunikationstechnik und Therapie. Münster 1999.
- Märtens, M., Möller, H.: Zur Problematik der Supervisionsforschung - Forschung ohne Zukunft? In Organisationsberatung - Supervision - Clinical Management, Heft 3/1998.
- Möller, H.: Was ist gute Supervision? Grundlagen - Merkmale – Methoden. Stuttgart 2001.
- Müller, W.: Gemeinsam wachsen in Gruppen. Mainz 1989.
- Nellessen, L.: Interne, externe und nebenberufliche Supervision. Frankfurt 1987, 9.

- Orth, I., Petzold, H.: Metamorphosen - Prozesse der Wandlung in der intermedialen Arbeit der Integrativen Therapie. In Integrative Therapie 1 - 2, Paderborn 1990.
- Pallasch, W.: Neue Formen beruflicher Praxisberatung in pädagogischen Arbeitsfeldern. Weinheim u.a. 1993.
- Petzold, H.G., Osterhues, U.J. 1972. Zur Verhaltenstherapeutischen Verwendung von gelenkter katathymen Imagination und Behaviourdrama in einem Lebenshilfezentrum. In: Petzold (1972) 232-241.
- Petzold, H.G.: Psychodrama als Instrument der Pastoraltherapie, der religiösen Selbsterfahrung und der Seelsorge. Wege zum Menschen 2/3 1972. 41-56.
- Petzold, H.G.: Humanistische Psychologie - Was ich darunter verstehe. In Integrative Therapie 2, 1977, 128-141.
- Petzold, H.G.: Die Rolle des Therapeuten und die therapeutische Beziehung in der Integrativen Therapie. Paderborn 1980.
- Petzold, H.G., Orth, I.: Poesie und Therapie. Paderborn 1985.
- Petzold, H.G.: Konfluenz, Kontakt, Begegnung und Beziehung als Dimension therapeutischer Korrespondenz in der Integrativen Therapie. Integrative Therapie 4, Paderborn 1986.
- Petzold, H.G.: Überlegungen und Konzepte zur Integrativen Therapie mit kreativen Medien und einer intermedialen Kunstpsychotherapie. Kunst & Therapie 11/87.
- Petzold, H.G.: Die „vier Wege der Heilung“ in der „Integrativen Therapie“ - Teil I. In Integrative Therapie 4, Paderborn 1988.
- Petzold, H.G.: Integrative Bewegungs- und Leibtherapie. Bd. I + II, Paderborn 1988.
- Petzold, H.G.: Die „vier Wege der Heilung“ in der „Integrativen Therapie“ Teil II. In Integrative Therapie 1, Paderborn 1989.
- Petzold, H.G., Orth, I.: Die neuen Kreativitätstherapien. Teil I + II, Paderborn 1990.
- Petzold, H.G.: Konzept und Praxis von Mehrperspektivität in der Integrativen Supervision, dargestellt an Fallbeispielen für Einzel- und Teambegleitung. Gestalt und Integration 2 1990, 7-37.
- Petzold, H.G.: "Kontrollanalyse" und Gruppensupervision in "Kompetenzgruppen" - zwei unverzichtbare, aber unterschiedliche Methoden der psychotherapeutischen Weiterbildung in einer integrativen Perspektive. In: Frühmann, R., Petzold, H.G.: Lehrjahre der Seele, 1993, 479-616.
- Petzold, H.G., Sieper, J.: Integration und Kreation. Bd. I + II, 2. Auflage, Paderborn 1996.
- Petzold, H.G., Goffin, J., Oudhof, J.: Protektive Faktoren und Prozesse – die „positive“ Perspektive in der longitudinalen, „klinischen Entwicklungspsychologie“ und ihre Umsetzung in die Praxis der Integrativen Therapie. In: Petzold, H.G./Sieper, J.: Integration und Kreation. Paderborn 1996.
- Petzold, H.G., Orth, I.: Die Mythen der Psychotherapie - Ideologien, Machtstrukturen und Wege kritischer Praxis. Paderborn 1999.

- Petzold, H.G., Steffan, A.: Selbsterfahrung in der Ausbildung von PsychotherapeutInnen - empirische Perspektiven aus der Sicht der Integrativen Therapie. In: Laireiter, A.-R. (Hrsg.), Selbsterfahrung in Psychotherapie und Verhaltenstherapie - Empirische Befunde. Tübingen 1999.
- Petzold, H.G., Wolf H.U. u.a.: Integrative Traumatherapie - Modelle und Konzepte für die Behandlung von Patienten mit posttraumatischer Belastungsstörung. In: Kolk, van der, B.A., McFarlane, A.C., Weisaeth, L.: Traumatischer Stress. Paderborn 2000.
- Petzold, H.G.: Integrative Therapie – Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie. Bd. I - III, 2. Auflage, Paderborn 2003.
- Petzold, H.G.: Menschenbilder und Praxeologie. 30 Jahre Theorie- und Praxisentwicklung am „Fritz Perls Institut für Integrative Therapie, Gestalttherapie und Kreativitätsförderung“ (1972-2002). Teil I, Gestalt 46 (2003e, Schweiz) 3-50. Teil II, Gestalt 47, 9-52, Teil III, Gestalt 48, 9-64.
- Petzold, H.G., Schigl, B., Fischer, M., Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand – Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation, Opladen 2003.
- Petzold, H.G., Sieper, J., Orth, I.: Erkenntniskritische, entwicklungspsychologische, neurobiologische und agogische Positionen der „Integrativen Therapie“ als „Entwicklungstherapie“ Grundlagen für Selbsterfahrung in therapeutischer Weiterbildung in Supervision und Therapie – Theorie, Methodik, Forschung. In: Petzold, H.G., Schay, P., Scheiblich, W.: Integrative Suchttherapie. Bd. II. Wiesbaden 2006, 627 – 765.
- Petzold, H.G.: „Beratung“ als „komplexer Lernprozess“ und kooperative Handlungspraxis in differentiellen Feldern. In: Beratung Aktuell 3 2005, 171-186.
- Petzold, H.G.: Homo migrans – der bewegte Mensch - Frauen und Männer in Bewegung durch die Zeit. Transversale Überlegungen zur Anthropologie aus der Integrativen Sicht. In Forum Tanztherapie, Pullheim 2006, 33 – 116.
- Petzold, H.G.; Integrative Supervision, Meta-Consulting, Organisationsentwicklung – ein Handbuch für Modelle und Methoden reflexiver Praxis. 2. Auflage Wiesbaden 2007.
- Petzold, H.G., Orth, I., Sieper, J.: Der lebendige Leib in Bewegung auf dem Weg des Lebens. In Integrative Therapie, 34. Jg, 2008, Heft 3, 255 – 334.
- Petzold, H.G.: „Macht“, „Supervisorenmacht“ und „Engagement“ – Überlegungen zu vermiedenen Themen im Feld der Supervision verbunden mit einem Plädoyer für eine Kultur „transversaler und säkular-melioristischer Verantwortung“. Bei [www.FPI-publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-publikationen.de/materialien.htm) - POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - Jg. 2009. Auch in Haessig Macht: Bei: [www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift, Jg. 2009
- Pühl, H. (Hrsg.): Handbuch der Supervision. Bd. I und Bd. II, Berlin 1992.
- Pühl, H. (Hrsg.): Supervision und Organisationsentwicklung. 2. Auflage Opladen 2000.
- Rahm, D.: Gestaltberatung, Paderborn 1979.
- Rappe-Giesecke, K.: Supervision. Berlin Heidelberg 1994.

- Rodriguez-Petzold, F.: Anonymisierung und Schweigepflicht in supervisorischen Prozessen - ein methodisches, ethisches, klinisches und juristisches Problem. in: Petzold, H.G.: Integrative Supervision, Meta-Consulting, Organisationsentwicklung. Paderborn 1998.
- Rothenberg, G.: Ausgangssituationen in der psychodramatischen Supervision mit Ehrenamtlichen. In Organisationsberatung Supervision, Coaching Heft 2/05, Wiesaden 2004, 133-144.
- Rüth, S.: Konzeptheft Ehrenamt, BS Service GmbH, o.J.
- Scharfenberg, J.: Einführung in die Pastoralpsychologie. Göttingen 1985.
- Schmidbauer, W.: Helfen als Beruf, die Ware Nächstenliebe. Reinbek 1983.
- Schmidbauer, W.: Über endliche und unendliche Supervision. In Pühl, H./Schmidbauer, W., Supervision und Psychoanalyse, 1991, 28.
- Schreyögg, A.: Coaching – eine Einführung für Praxis und Ausbildung. Frankfurt u.a. 1999.
- Schreyögg, A.: Supervision - Ein Integratives Modell. Paderborn 2000.
- Schwarzer, R.: Stress, Angst und Handlungsregulation. 3. Auflage Stuttgart 1993.
- Seidlitz, H., Theiss, D.: Ressourcenorientierte Telefonberatung. Dortmund 2007.
- Sieper, J., Orth, I., Schuch, W.: Neue Wege Integrativer Therapie - Klinische Wissenschaft Humantherapie, Kulturarbeit. In Polyloge: Bielefeld u.a. 2007.
- Steinkamp, H.: Ehrenamtlich? Semi-professionell? Für welchen Lohn arbeiten Telefonseelsorgerinnen? In Brachel, Schramm Telefonseelsorge im Brennglas krisenhafter Entwicklungen, 1989.
- Strobelt, M., Petzold, H. G.: Supervision in Selbsthilfegruppen. In Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Jg. 2008.
- Stroebe W., Hewstone, M., Stephenson, G.M.; Sozialpsychologie - Eine Einführung, Springer 1988
- Unterste, H.: Telefonseelsorge. Die Motivation ihrer Mitarbeiter, Frankfurt 1982.
- Völker, U.: Humanistische Psychologie. Weinheim und Basel 1980.
- Weber, T. (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen 2006.
- Weber, W. Wege zum helfenden Gespräch. München 1981.
- Weigand, W.: Zur Rezeptionsgeschichte der Supervision in Deutschland. In: Supervision 18 (1990), 43, 59 – 100.
- Weigand, W.: Supervision für eine institutionelle Alternative. Freiburg i.Br. 1989, 89.
- Weiland, F.: Aspekte der Selbstfindung in pastoraler Supervision. In Sozialpädagogik, Zeitschrift für Mitarbeiter, Gütersloh 1992.
- Weiß, C.: Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In Handbuch TelefonSeelsorge, Hrsg. Weber, T., 71ff.
- Wieners, J. (Hrsg.), Handbuch der Telefonseelsorge. Göttingen 1995.
- Wieringa, C.F.: Supervision im Spannungsfeld zwischen Person und Institution. Freiburg i.Br. 1979.
- Wieringa, C.F.: Entwicklungsphasen der Supervision (1860 – 1950). In Supervision 18, 1990.

- Wilker, F.-W.: Statt eines Vorwortes oder einer Einleitung ein fiktiver Dialog. In: Supervision und Coaching, Bonn 1995, 6.
- Zijlstra, W.: Seelsorge-Training. Clinical Pastoral Training. München 1971.

#### Unveröffentlichte Schriften der TelefonSeelsorge

- Charta International Federation of Telephone Emergency Services
- Dokumentation der Jahrestagung der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offene Tür in Deutschland 4.-7. Mai 1998 in Vierzehnheiligen
- TelefonSeelsorge Aachen-Eifel, Lebensgeschichten in der Seelsorge, 25 Jahre - eine Festschrift zum Jubiläum der TelefonSeelsorge Aachen-Eifel, Aachen 2000
- TelefonSeelsorge, Grundsatzpapiere der ev. Konferenz für TelefonSeelsorge und offene Tür e.V.

#### Unveröffentlichte und im Internet veröffentlichte Literatur

- Abdul-Hussain, S.: Genderkompetente integrative Supervision. Master Thesis in Supervision und Coaching. Postgradualer Universitätslehrgang Supervision und Coaching, Donau Universität Krems. 2007.
- Brühlmann-Jecklin, E, Petzold, H.G.: Die Konzepte ‚social network‘ und ‚social world‘ und ihre Bedeutung für Theorie und Praxis der Supervision im Integrativen Modell. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 5/2005.
- Edelhaimb,-Hrubec, M.: Etymologische Frag-Mente zu Wort und Begriff Supevision. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 2/2005.
- Keller, D., Konzept und Konstrukt des Selbstwertes und seine Relevanz für die Psychotherapie – Integrative Perspektiven, Master Thesis, Department für Psychotherapie und Psychosoziale Medizin an der Donau-Universität Krems, 2007.
- Petzold, H., Ebert, W.; Supervision: Konzeptionen, Begriffe, Qualität. Probleme in der supervisorischen „Feldentwicklung“ - transdisziplinäre, parrhesiastische und integrative Perspektiven, [www.integrative-therapie.de](http://www.integrative-therapie.de) 2000
- Petzold, H.G., Ebert, W., Sieper, J.: Kritische Diskurse und supervisorische Kultur, Arbeitspapier aus dem Postgradualen Studiengang Supervision, Freie Universität Amsterdam, 2000.

- Petzold, H.G./Steffan, A.: Wirkprozesse und Wirkfaktoren - Möglichkeiten und Grenzen im Rahmen der therapeutischen Beziehung und vor dem Hintergrund des Menschen- und Weltbildes in der „Integrativen Therapie“, der „Integrativen Leib- und Bewegungstherapie“ und der „Integrativen Kinder- und Jugendpsychotherapie“, Stellungnahme zum 2. Kolloquium am 24.06.2000 für die Schweizer Psychotherapie-Charta.
- Petzold, H.G., Ebert, W., Sieper, J.: Kritische Diskurse und supervisorische Kultur. Supervision: Konzeptionen, Begriffe, Qualität. Probleme in der supervisorischen „Feldentwicklung“ - transdisziplinäre, parrhesiastische und integrative Perspektiven. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 1/2001.
- Petzold, H.G.: Über die Unsensibilität von Supervisoren für die Historizität des Namens ihrer „Profession“ - Mythen und einige Fakten zu Herkommen und Hintergrund des Wortes „Supervision“. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 1/2005.
- Petzold, H.G., Leitner, T., Sieper, J., Orth, I.: Materialien und Konzepte zu Lehrtherapien und Selbsterfahrung in der Psychotherapie – Perspektiven der Integrativen Therapie. In [www.fpi-publikation.de/materialien](http://www.fpi-publikation.de/materialien) POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 24/2008.
- Petzold, H.G., Müller, L., König, M.: Supervision in österreichischen Altenheimen – eine Felderkundung. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 1/2008.
- Reichel, R.: Komplexität erweitern und verringern – ein Beitrag zur Didaktik in Ausbildungen für Integrative Therapie, Beratung und Supervision. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 1/2007.
- Sieper, J., Petzold, H.G., Der Begriff des „komplexen Lernens“ und seine neurowissenschaftlichen und psychologischen Grundlagen – Dimensionen eines behavioralen Paradigmas in der Integrativen Therapie. In [www.fpi-publikation.de/materialien](http://www.fpi-publikation.de/materialien) POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 10/2002.
- Varevics, P., Petzold, H.G.: Einführende Aspekte zum Thema Macht im supervisorischen Kontext- eine Powerpoint Präsentation mit Erläuterungen vor dem Hintergrund Integrativer Theorie. In [www.fpi-publikation.de/supervision](http://www.fpi-publikation.de/supervision) - Supervision: Theorie – Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 16/2004.

## **ANHANG**

### **Anschreiben**

#### **Supervision von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in der TelefonSeelsorge**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

zur Zeit findet ein Forschungsprojekt der Freien Universität Amsterdam (faculty of human movement sciences) „Supervision von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in der TelefonSeelsorge“ statt. Die Stellen der Region Rheinland und zwei Stellen aus Westfalen sind eingeladen an diesem Projekt mitzuwirken. Wir bitten Euch herzlichst dieses Projekt zu unterstützen.

Anbei findet Ihr zwei 2-seitige Fragebögen, frankierte Rückumschläge für 6 Supervisionsgruppen a 12 Teilnehmer/innen und eine kleine Anleitung zum Gebrauch und zur Durchführung des Forschungsprojektes.

Ein Fragebogen ist für die Ehrenamtlichen, der andere Fragebogen ist für die SupervisorInnen.

Die Auswertung erfolgt für alle Stellen insgesamt. Wobei nicht mitgeteilt wird, welche Stelle teilgenommen hat und welche Stelle nicht teilgenommen hat. Wir garantieren auch, dass aus der Anzahl ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzelner Stellen keine Rückschlüsse möglich sein werden.

Um die Auswertung für Euch und uns zeitnah vornehmen zu können, möchten wir Euch bitten, uns die Fragebögen bis zum 15. April zurückzuschicken.

Nehmen von einer Stelle mindestens 60% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teil, so bekommt diese Stelle eine gesonderte Auswertung für sich. Wir garantieren, dass diese Daten niemand anderem zugänglich gemacht werden. Es wird keine Auswertung bezogen auf einzelne Supervisionsgruppen oder SupervisorInnen geben. Wer persönliches Feedback für seine Supervision haben möchte, kann den Bogen ja später verwenden, um sich dieses Feedback zu holen.

Nach der Auswertung ist daran gedacht, die Gesamtergebnisse im Rahmen eines SupervisorInnentages in Form einer SupervisorInnenfortbildung bzw. SupervisorInnentreffens bekannt zu geben und zu diskutieren. Auf diese Art wäre auch ein Austausch zwischen den Supervisorinnen und Supervisoren möglich.

Mit freundlichen Grüßen

## **„Supervision von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der TelefonSeelsorge**

1. Der Bogen sollte zügig und spontan zu Beginn einer Supervisionssitzung, ohne größere Diskussionen verteilt werden.
2. Das Einsammeln der Bögen erfolgt durch ein Gruppenmitglied, nicht durch die Supervisorin oder den Supervisor.
3. Das Verschicken der Bögen übernimmt mit dem vorgefertigten Umschlag ein Gruppenmitglied.
4. Die Auswertung der Bögen erfolgt für alle Stellen insgesamt.
5. Wir garantieren, dass nicht mitgeteilt wird, welche Stelle teilgenommen hat und welche Stelle nicht teilgenommen hat. Wir garantieren auch, dass aus der Anzahl ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzelner Stellen keine Rückschlüsse möglich sein werden.
6. Nehmen von einer Stelle mindestens 60% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teil, so bekommt diese Stelle eine gesonderte Auswertung für sich. Wir garantieren, dass diese Daten niemand anderem zugänglich gemacht werden. Es wird keine Auswertung bezogen auf einzelne Supervisionsgruppen oder SupervisorInnen geben. Wer persönliches Feedback für seine Supervision haben möchte, kann den Bogen ja später verwenden, um sich dieses Feedback zu holen.

## Fragebogen für die SupervisandInnen

### I. Zur Person (zutreffendes bitte ankreuzen)

**Geschlecht**

weiblich  männlich

**Alter**

über 20  über 30  über 40  über 50  über 60

**Mitarbeiter in der TS**

mehr als 1 Jahr  mehr als 3 Jahre  mehr als 5 Jahre  mehr als 10 Jahre

**Ich kenne Supervision nur aus TS**

ja  nein

**Meine derzeitige Supervisorin, mein Supervisor in der TS ist**

Leiter(in) der Stelle  Mitarbeiter(in) der Stelle  weiblich  männlich  
 kommt von außen

**Wenn ich die Wahl hätte, würde ich mich entscheiden für**

interne Supervision  externe Supervision

**Ich erwarte durch meine/ in meiner Supervision, dass ...**  
 (zutreffendes bitte ankreuzen)

	immer	oft	gelegentlich	selten	nie
ich einzelne TS-Gespräche besprechen kann.					
ich Entlastung nach schwierigen TS-Gesprächen bekomme.					
ich Weiterbildung zu Themen (z.B. Sucht, Gesprächsführung usw.) bekomme.					
ich meine Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehe .					
Motivation für meine Arbeit in der TS zu bekommen.					
ich Ratschläge für meine Arbeit in der TS bekomme.					
ich meine persönlichen Probleme schildern kann.					
ich in meiner persönlichen Weiterentwicklung gefördert werde.					
ich Lob für meine Arbeit in der TS bekomme.					
Ich Unterstützung in geschlechtsspezifischen Fragen bekomme.					
Ich Unterstützung und Verständnis von KollegInnen bekomme.					
Ich Unterstützung und Verständnis meiner SupervisorIn bekomme.					

Meine Erwartungen an Supervision werden zu  erfüllt.

<b>Ich erlebe durch meine Supervision, dass</b> (zutreffendes bitte ankreuzen)	immer	oft	gelegentlich	selten	nie
ich mehr Vertrauen habe, in das was ich bei der TS tue.					
ich die Anrufer besser verstehe.					
ich mich nicht so alleingelassen fühle.					
ich mir bewusster über meine Rolle werde.					
ich Informationen über Veränderungen in der TS bekomme.					
ich die Grenzen dessen, was ich tue, klarer sehe.					
ich mich entlastet fühle.					
ich mehr Sensibilität für das erlange, was beim Anrufer ankommen kann.					
ich mehr Freude an der Mitarbeit in der TS habe.					
ich neue Impulse für meine Arbeit in der TS erlange.					
ich neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinne.					

## Fragebogen für die SupervisorInnen

### I. Zur Person (zutreffendes bitte ankreuzen)

**Geschlecht**  weiblich  männlich

**Alter**  über 20  über 30  über 40  über 50  über 60

#### Grundberuf

Psychologin/in  Pädagogin/in  Sozialarbeiter/pädagoge  andere psychosoziale Ausbildung

#### Ich habe eine Weiterbildung als

Supervisor  Psychotherapeut

#### Supervisor in der TS

mehr als 1 Jahr  mehr als 3 Jahre  mehr als 5 Jahre  mehr als 10 Jahre

**Ich arbeite als Supervisor nur in der TS**  ja  nein

#### Ich bin

Leiter(in) der Stelle  Mitarbeiter(in) der Stelle  komme von außen

#### Ich arbeite nach dem Ansatz

Verhaltenstherapie  Gesprächspsychotherapie  Gestalttherapie/Integrative Therapie  
 Psychodrama  Psychoanalyse  Balintgruppen  Familientherapie

### II. Mir ist in der Supervision wichtig, dass ...

(zutreffendes bitte ankreuzen)

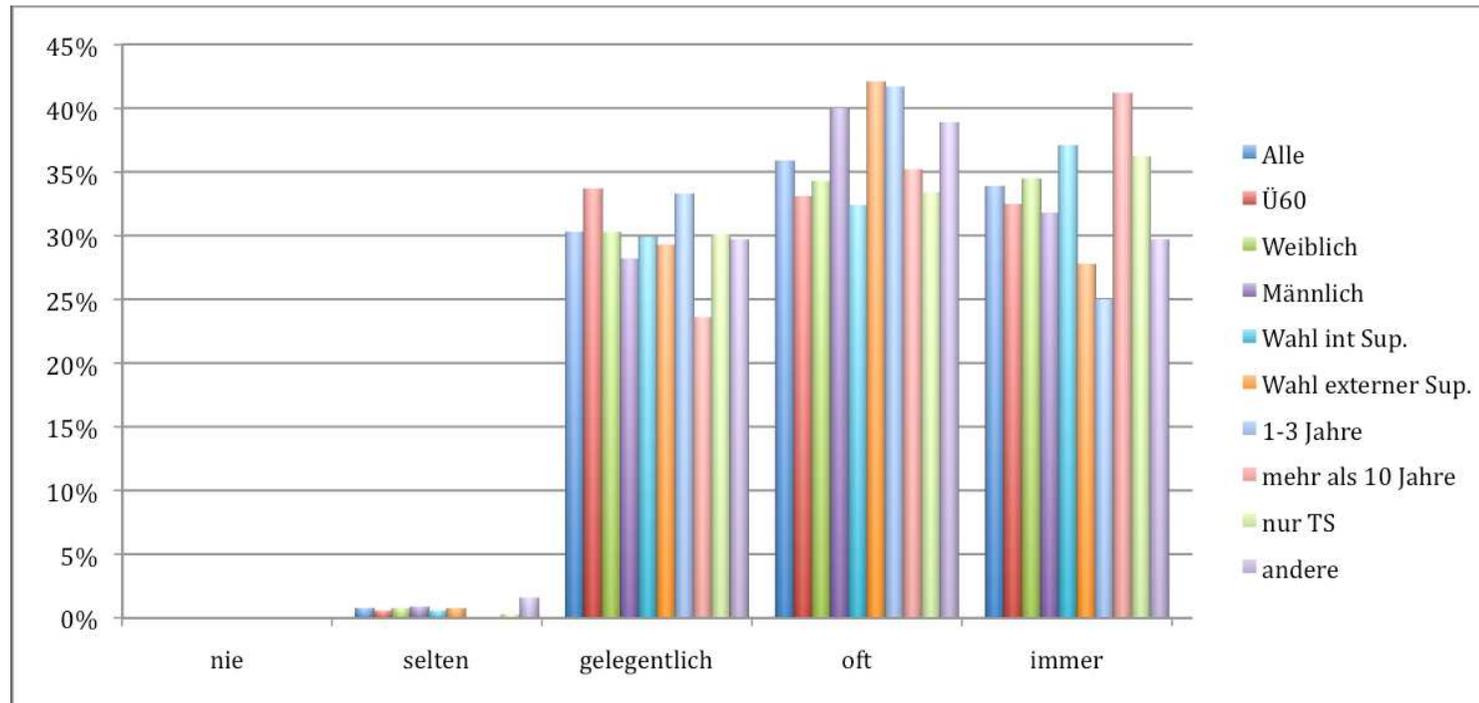
	immer	oft	gelegentlich	selten	nie
die TN einzelne TS-Gespräche besprechen können.					
die TN Entlastung nach schwierigen TS-Gesprächen bekommen.					
den TN zu spezifischen Themen (z.B. Sucht, Gesprächsführung) Kenntnisse vermittelt werden.					
die TN ihre Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehen.					
die TN neue Motivation für ihre weitere Arbeit in der TS bekommen.					
die TN Ratschläge für ihre Arbeit in der TS bekommen.					
die TN ihre persönlichen Probleme schildern können.					
die persönliche Weiterentwicklung der TN gefördert wird.					
die TN Lob für ihre Arbeit in der TS bekommen.					
die TN Unterstützung bei geschlechtsspezifischen Fragen bekommen.					
die TN Unterstützung und Verständnis von ihren Kolleginnen und Kollegen bekommen.					
die TN Unterstützung und Verständnis von mir (SupervisorIn) bekommen					

**V. Ich erlebe in der Supervision, dass**  
(zutreffendes bitte ankreuzen)

	immer	oft	gelegentlich	selten	nie
die TN mehr Vertrauen haben, in das was sie bei der TS tun					
die TN die Anrufer besser verstehen					
die TN sich nicht so alleingelassen fühlen					
die TN sich bewusster über ihre Rolle werden					
die TN die Grenzen dessen, was sie tun, klarer sehen					
die TN sich entlastet fühlen					
die TN mehr Sensibilität für das erlangen, was beim Anrufer ankommen kann					
die TN mehr Freude an der Mitarbeit in der TS haben					
die TN neue Impulse für ihre Arbeit in der TS erlangen					
die TN neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinnen					

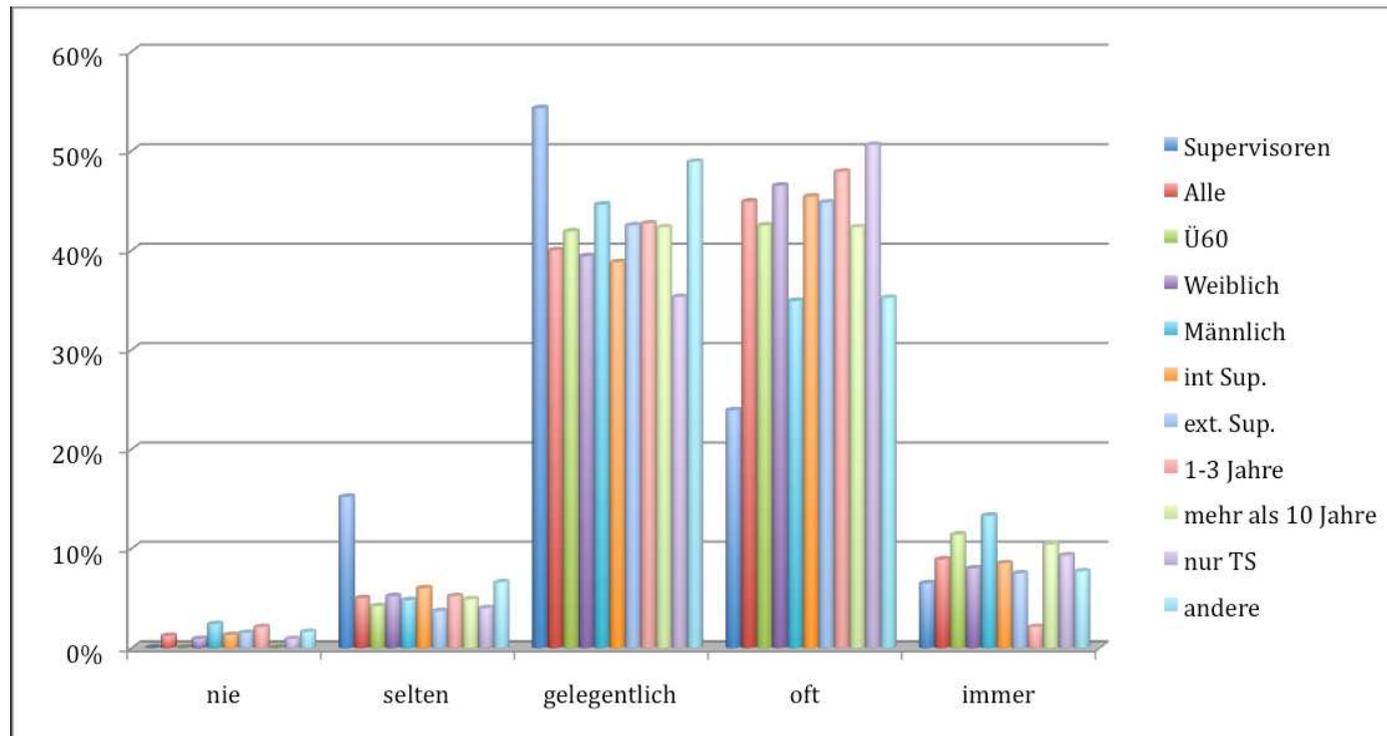
**Ich erwarte, dass ich in der Supervision einzelne TS-Gespräche besprechen kann.  
 Mir ist wichtig, dass die Teilnehmer einzelne TS-Gespräche besprechen können.**

	SupervisorInnen	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	Wahl int Sup.	Wahl externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
selten	0%	0,80%	0,60%	0,80%	0,90%	0,60%	0,80%	0,00%	0,00%	0,30%	1,60%
gelegentlich	0%	30,30%	33,70%	30,30%	28,20%	29,90%	29,30%	33,30%	23,60%	30,10%	29,70%
Oft	26,10%	35,90%	33,10%	34,30%	40,00%	32,40%	42,10%	41,70%	35,20%	33,40%	38,90%
immer	73,90%	33,90%	32,50%	34,50%	31,80%	37,10%	27,80%	25,00%	41,20%	36,20%	29,70%



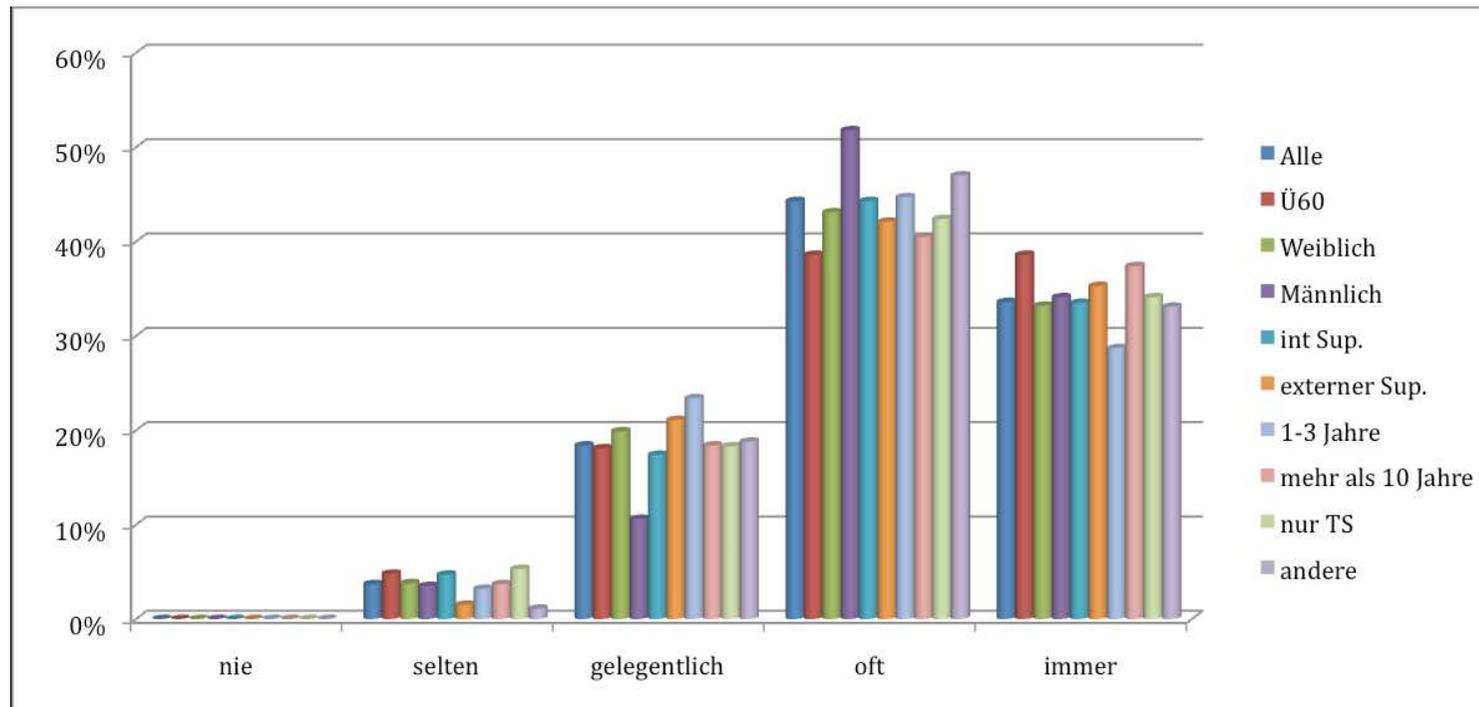
**Ich erwarte in meiner Supervision, dass ich Weiterbildung zu spezifischen Themen bekomme.  
Mir ist wichtig, dass ich den Teilnehmern zu spezifischen Themen Kenntnisse vermitel.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	ext. Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	1,20%	0,00%	0,90%	2,40%	1,30%	1,50%	2,10%	0,00%	0,90%	1,60%
selten	15,20%	5%	4,20%	5,20%	4,80%	6,00%	3,70%	5,20%	4,90%	4,00%	6,60%
gelegentlich	54,30%	40%	41,90%	39,40%	44,60%	38,80%	42,50%	42,70%	42,30%	35,30%	48,90%
Oft	23,90%	44,90%	42,50%	46,50%	34,90%	45,40%	44,80%	47,90%	42,30%	50,60%	35,20%
immer	6,50%	8,90%	11,40%	8,00%	13,30%	8,50%	7,50%	2,10%	10,40%	9,30%	7,70%



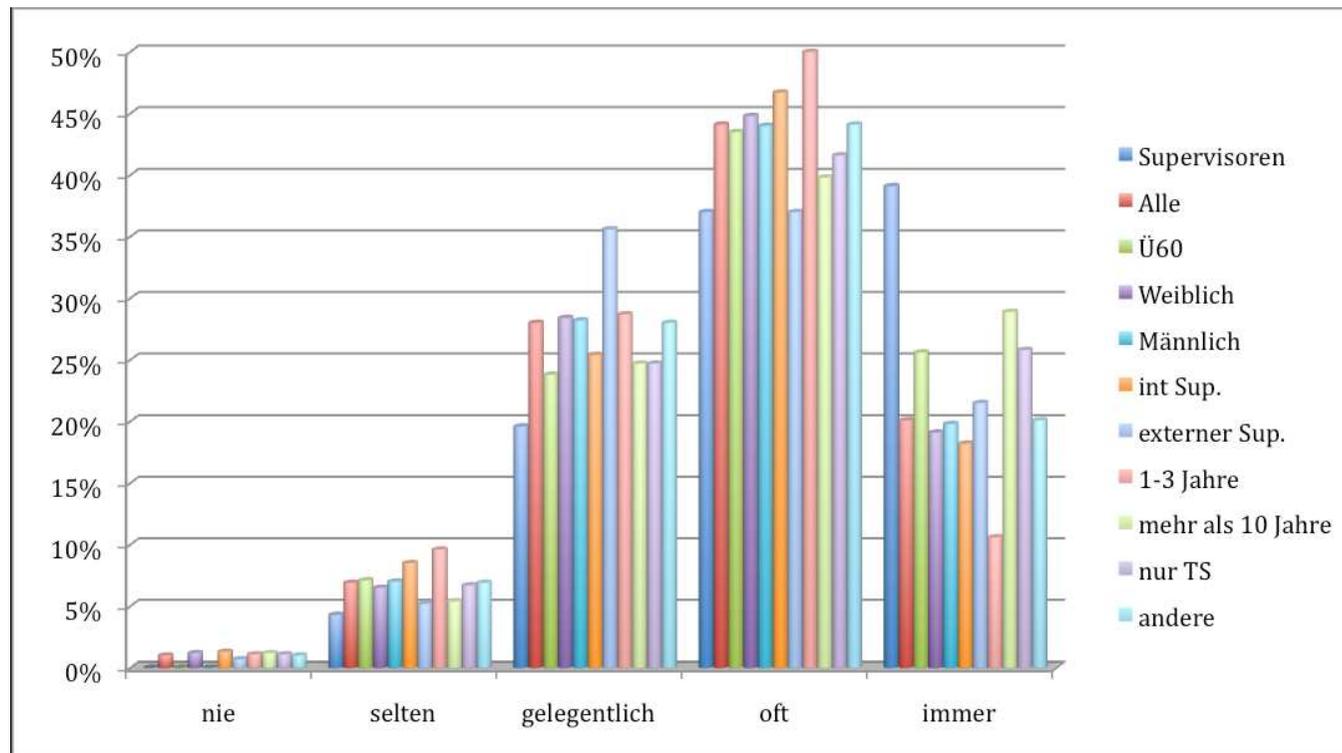
**Ich erwarte, dass ich durch die Supervision meine Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehe.  
 Mir ist in der Supervision wichtig, dass die Teilnehmer ihre Gefühle gegenüber den Anrufern besser verstehen.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externe r Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
selten	0%	3,70%	4,80%	3,80%	3,50%	4,70%	1,50%	3,20%	3,70%	5,30%	1,10%
gelegentlich	2,20%	18,40%	18,10%	19,90%	10,60%	17,40%	21,10%	23,40%	18,40%	18,30%	18,80%
Oft	17,40%	44,30%	38,60%	43,10%	51,80%	44,30%	42,10%	44,70%	40,50%	42,40%	47,00%
immer	80,40%	33,60%	38,60%	33,20%	34,10%	33,50%	35,30%	28,70%	37,40%	34,10%	33,10%



**Ich erwarte, durch die Supervision Motivation für meine Arbeit zu bekommen.  
 Mir ist wichtig, dass die Teilnehmer Motivation für ihre weitere Arbeit bekommen.**

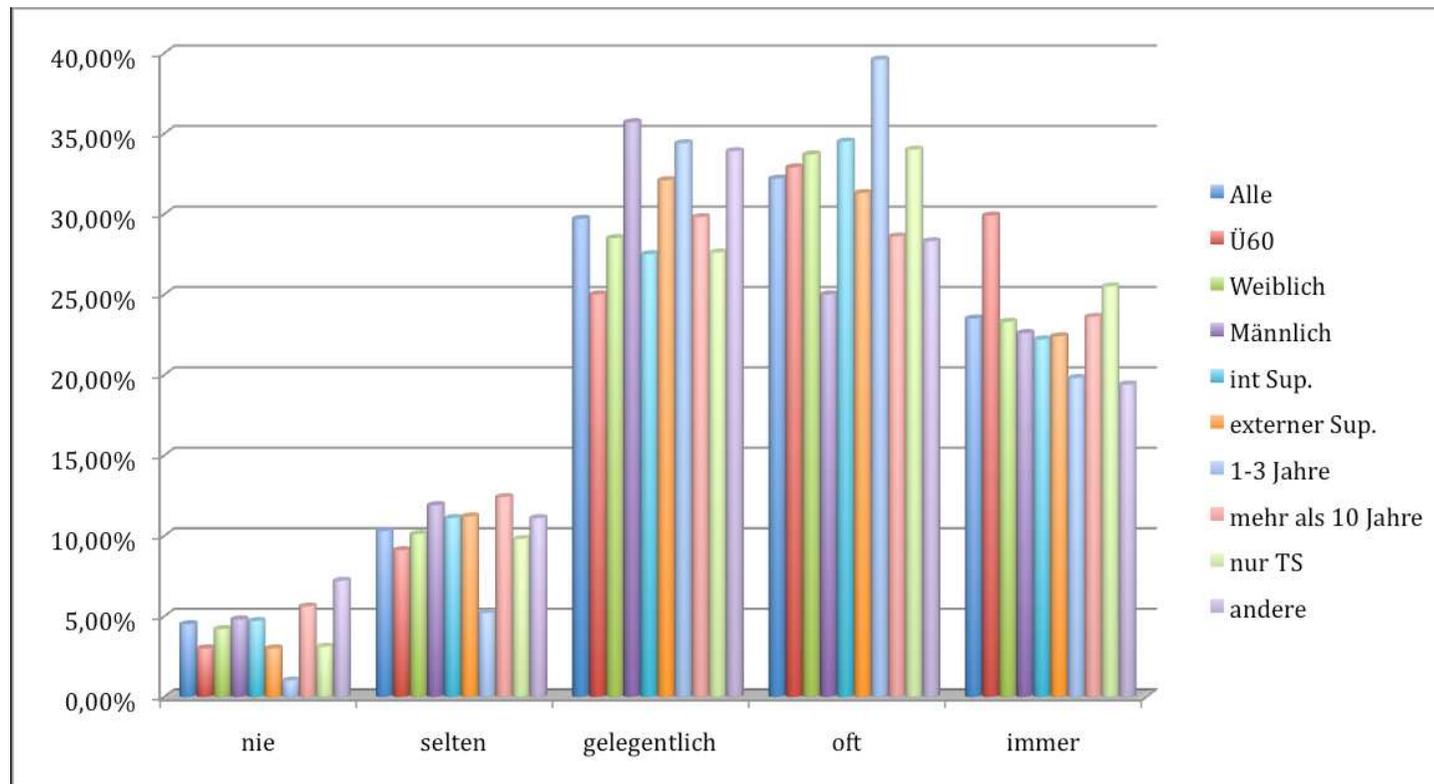
	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	1%	0,00%	1,20%	0,00%	1,30%	0,70%	1,10%	1,20%	1,10%	1,00%
selten	4,30%	6,90%	7,10%	6,50%	7,00%	8,50%	5,20%	9,60%	5,40%	6,70%	6,90%
gelegentlich	19,60%	28%	23,80%	28,40%	28,20%	25,40%	35,60%	28,70%	24,70%	24,70%	28,00%
Oft	37%	44,10%	43,50%	44,80%	44,00%	46,70%	37,00%	50,00%	39,80%	41,60%	44,10%
immer	39,10%	20,10%	25,60%	19,10%	19,80%	18,20%	21,50%	10,60%	28,90%	25,80%	20,10%



**Ich erwarte, dass ich in der Supervision Ratschläge für meine Arbeit in der TS bekomme.**

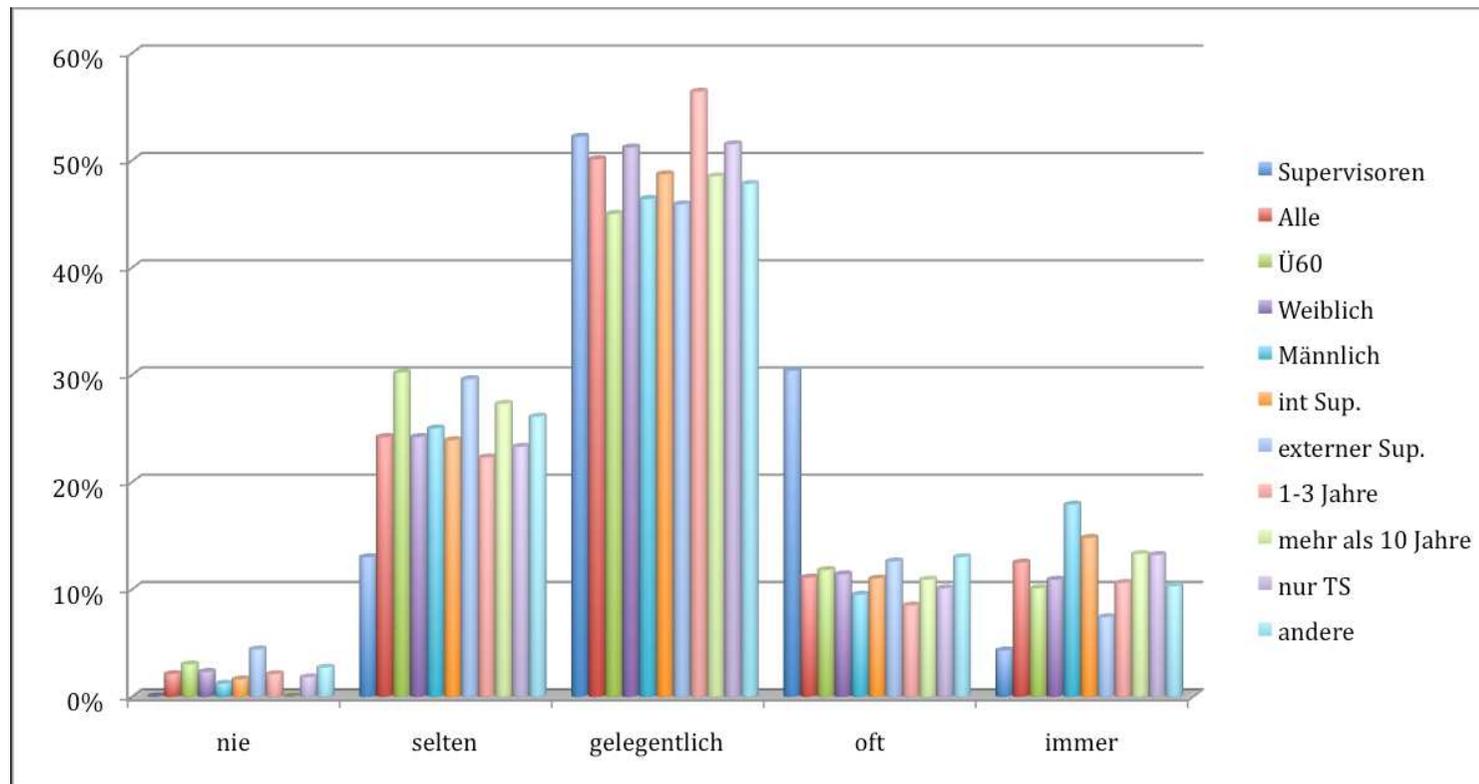
**Mir ist in der Supervision wichtig, dass die Teilnehmer Ratschläge für die Arbeit in der TS bekommen.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	7%	4,50%	3,00%	4,20%	4,80%	4,70%	3,00%	1,00%	5,60%	3,10%	7,20%
selten	34,10%	10,30%	9,10%	10,10%	11,90%	11,10%	11,20%	5,20%	12,40%	9,80%	11,10%
gelegentlich	36,40%	29,70%	25,00%	28,50%	35,70%	27,50%	32,10%	34,40%	29,80%	27,60%	33,90%
Oft	20,50%	32,20%	32,90%	33,70%	25,00%	34,50%	31,30%	39,60%	28,60%	34,00%	28,30%
immer	2,30%	23,50%	29,90%	23,30%	22,60%	22,20%	22,40%	19,80%	23,60%	25,50%	19,40%



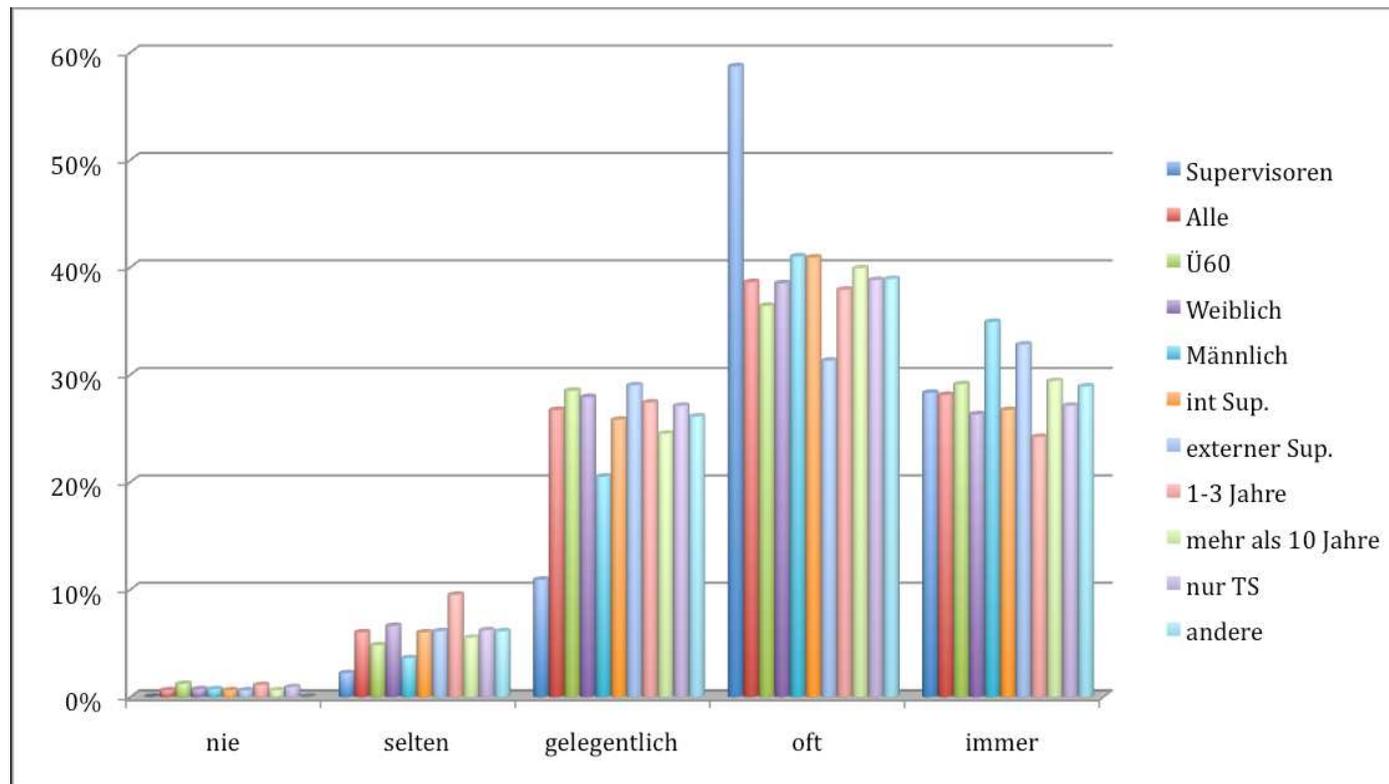
**Ich erwarte, dass ich in der Supervision meine persönlichen Probleme schildern kann.  
 Mir ist wichtig, dass die Teilnehmer ihre persönlichen Probleme schildern können.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	2,10%	3,00%	2,30%	1,20%	1,60%	4,40%	2,10%	0,00%	1,80%	2,70%
selten	13,00%	24,20%	30,20%	24,20%	25,00%	23,90%	29,60%	22,30%	27,30%	23,30%	26,10%
gelegentlich	52,20%	50,10%	45,00%	51,20%	46,40%	48,70%	45,90%	56,40%	48,50%	51,50%	47,80%
Oft	30,40%	11,10%	11,80%	11,40%	9,50%	11,00%	12,60%	8,50%	10,90%	10,10%	13,00%
immer	4,30%	12,50%	10,10%	10,90%	17,90%	14,80%	7,40%	10,60%	13,30%	13,20%	10,30%



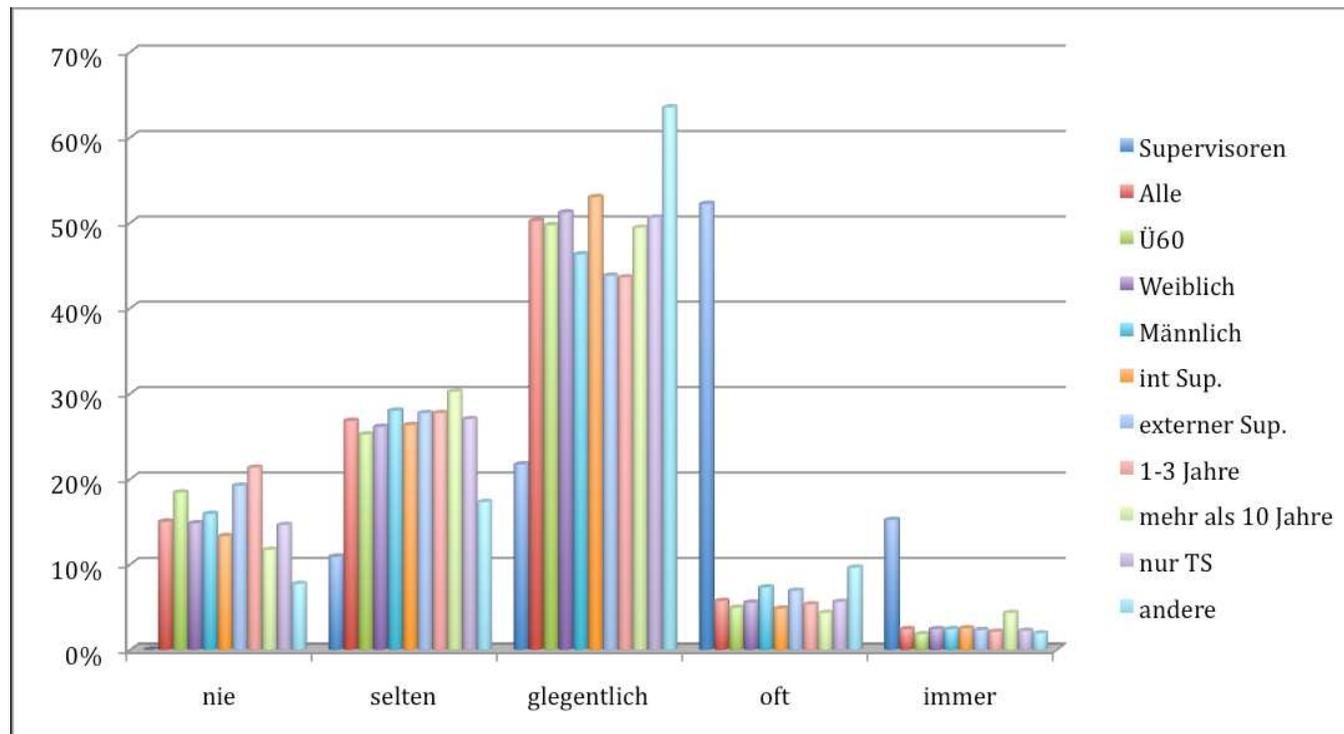
**Ich erwarte, dass durch die Supervision meine persönliche Weiterentwicklung gefördert wird.  
 Mir ist in der Supervision wichtig, dass die persönliche Weiterentwicklung der Teilnehmer gefördert wird.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	0,60%	1,20%	0,70%	0,70%	0,60%	0,60%	1,10%	0,60%	0,90%	0,00%
selten	2%	6%	4,80%	6,60%	3,60%	6,00%	6,10%	9,50%	5,50%	6,20%	6,10%
gelegentlich	10,90%	26,70%	28,50%	27,90%	20,50%	25,80%	29,00%	27,40%	24,50%	27,10%	26,10%
Oft	58,70%	38,60%	36,40%	38,50%	41,00%	40,90%	31,30%	37,90%	39,90%	38,80%	38,90%
immer	28,30%	28,10%	29,10%	26,30%	34,90%	26,70%	32,80%	24,20%	29,40%	27,10%	28,90%



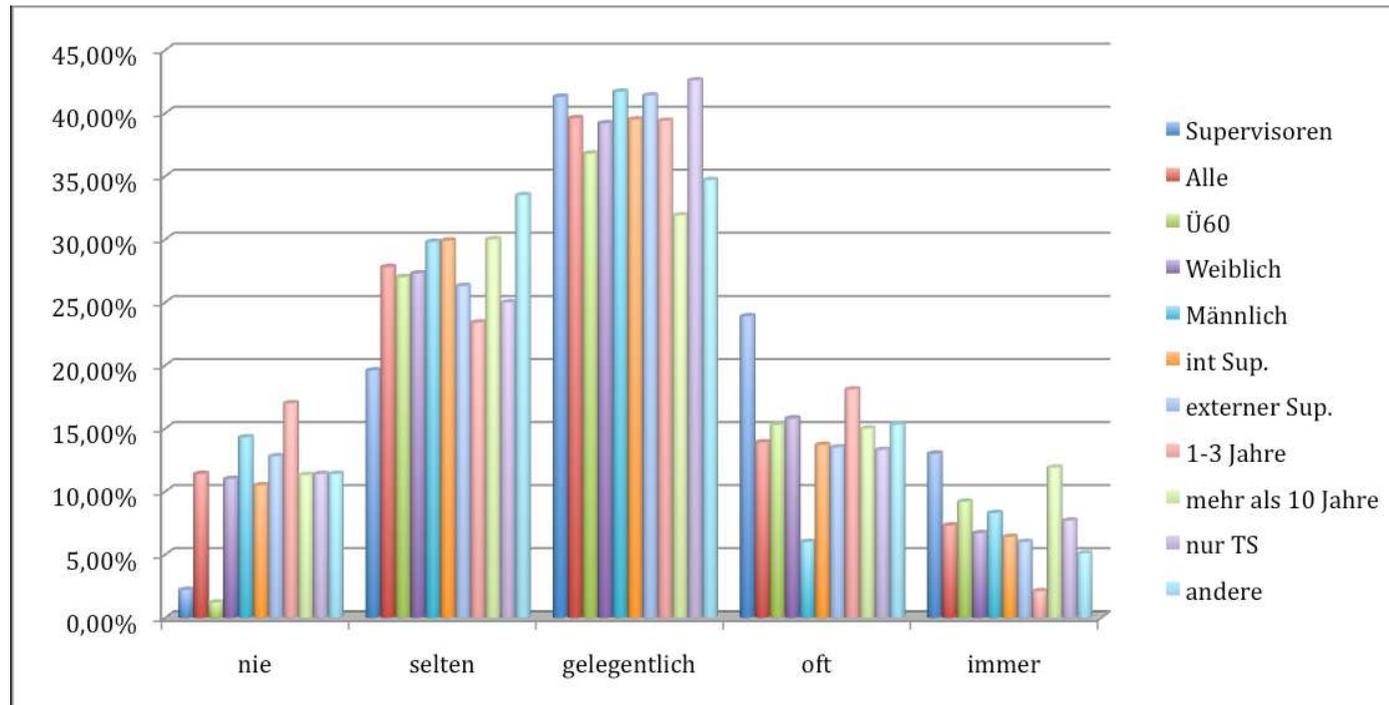
**Ich erwarte in der Supervision Lob für meine Arbeit bei der TS zu bekommen.  
 Mir ist wichtig, dass die Teilnehmer Lob für ihre Arbeit bei der TS bekommen.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	15%	18,40%	14,80%	15,90%	13,30%	19,20%	21,30%	11,70%	14,60%	7,70%
selten	10,90%	26,80%	25,20%	26,10%	28,00%	26,30%	27,70%	27,70%	30,20%	27,00%	17,30%
gelegentlich	21,70%	50,20%	49,70%	51,20%	46,30%	53,00%	43,80%	43,60%	49,40%	50,60%	63,50%
Oft	52,20%	5,70%	4,90%	5,50%	7,30%	4,80%	6,90%	5,30%	4,30%	5,60%	9,60%
immer	15,20%	2,40%	1,80%	2,40%	2,40%	2,50%	2,30%	2,10%	4,30%	2,20%	1,90%



**Ich erwarte in der Supervision Unterstützung in geschlechtsspezifischen Fragen.  
 Mir ist in der Supervision wichtig, dass die Teilnehmer Unterstützung bei geschlechtsspezifischen fragen bekommen.**

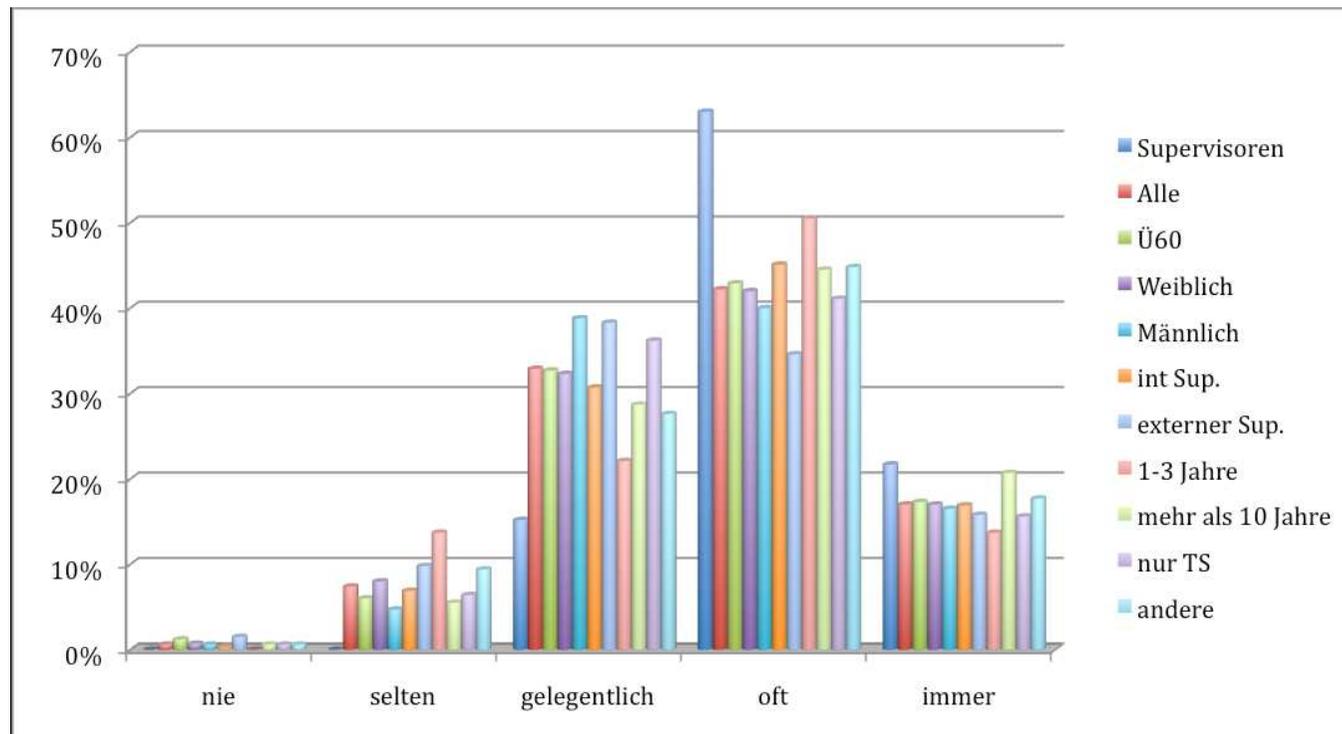
	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	2,20%	11,40%	1,20%	11,00%	14,30%	10,50%	12,80%	17,00%	11,30%	11,40%	11,40%
selten	19,60%	27,80%	27,00%	27,30%	29,80%	29,90%	26,30%	23,40%	30,00%	25,00%	33,50%
gelegentlich	41,30%	39,60%	36,80%	39,20%	41,70%	39,50%	41,40%	39,40%	31,90%	42,60%	34,70%
Oft	23,90%	13,90%	15,30%	15,80%	6,00%	13,70%	13,50%	18,10%	15,00%	13,30%	15,30%
immer	13,00%	7,30%	9,20%	6,70%	8,30%	6,40%	6,00%	2,10%	11,90%	7,70%	5,10%



**Ich erwarte in der Supervision Unterstützung und Verständnis von Kollegen.**

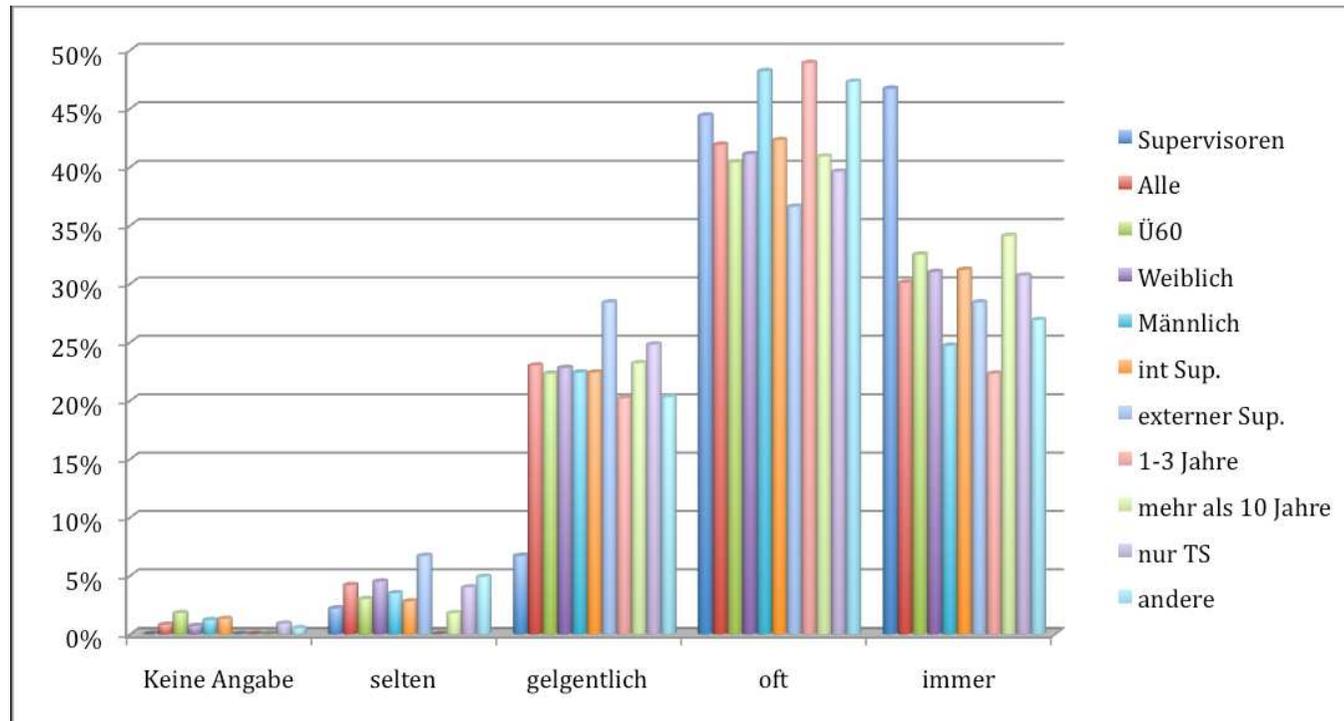
**Mir ist in der Supervision wichtig, dass die Teilnehmer Unterstützung und Verständnis von Kollegen bekommen.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Nie	0%	0,60%	1,20%	0,70%	0,60%	0,30%	1,50%	0,00%	0,60%	0,60%	0,60%
selten	0%	7,40%	6,00%	8,00%	4,70%	6,90%	9,80%	13,70%	5,50%	6,40%	9,40%
gelegentlich	15,20%	32,90%	32,70%	32,30%	38,80%	30,70%	38,30%	22,10%	28,70%	36,20%	27,60%
Oft	63%	42,20%	42,90%	42,00%	40,00%	45,10%	34,60%	50,50%	44,50%	41,10%	44,80%
immer	21,70%	17%	17,30%	17,00%	16,50%	16,90%	15,80%	13,70%	20,70%	15,60%	17,70%



**Ich erwarte in der Supervision Unterstützung und Verständnis meines Supervisors.  
 Mir ist in der Supervision wichtig, dass die Teilnehmer Unterstützung und Verständnis von mir bekommen.**

	Supervisoren	Alle	Ü60	Weiblich	Männlich	int Sup.	externer Sup.	1-3 Jahre	mehr als 10 Jahre	nur TS	andere
Keine Angabe	0%	0,80%	1,80%	0,70%	1,20%	1,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	0,50%
selten	2,20%	4,20%	3,00%	4,50%	3,50%	2,80%	6,70%	0,00%	1,80%	4,00%	4,90%
gelegentlich	6,70%	23%	22,30%	22,80%	22,40%	22,40%	28,40%	20,20%	23,20%	24,80%	20,30%
Oft	44,40%	41,90%	40,40%	41,10%	48,20%	42,30%	36,60%	48,90%	40,90%	39,60%	47,30%
immer	46,70%	30,10%	32,50%	31,00%	24,70%	31,20%	28,40%	22,30%	34,10%	30,70%	26,90%



**Qualitative Fragen** zu den quantitativen Fragen bzgl. des „Erlebens von Supervision“ des Fragebogens

Ich erlebe in meiner Supervision, dass

1. ich mehr Vertrauen habe, in das, was ich in der TS tue

**Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die Supervision dabei?**

2. ich die Anrufer besser verstehe

**Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der Supervision als hilfreich?**

3. ich mich nicht so allein gelassen fühle

**Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen gefühlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder heraus zu kommen?**

4. ich mir bewusster über meine Rolle bin

**Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei diesem Thema unterstützt?**

5. ich Informationen über Veränderungen in der TS bekomme

**Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

6. ich die Grenzen dessen, was ich tue, klarer sehe

**Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema „Grenze“ in der Supervision gemacht?**

7. ich mich entlastet fühle

**Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

8. ich mehr Sensibilität für das erlange, was beim Anrufer ankommen kann

**Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

9. ich mehr Freude an der Arbeit in der TS habe

**Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude an der Arbeit in der TS erleben?**

10. ich neue Impulse für meine Arbeit in der TS erlange

**Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern, wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

11. ich neue Sichtweisen für persönliche Probleme gewinne

**Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

## Interview A

**Hinweis: In diesem Interview fehlt die Frage 4!**

**1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die Supervision dabei?**

**P:** ..Also Vertrauen in die Arbeit äh denk ich mal ist für mich wichtig äh hier in der TS äh auch nen Rückhalt zu erfahren ähm das heißt ähm wissen ..also zu wissen auch, dass wenn irgendwelche Dinge anstehen, hm die mich jetzt persönlich belasten oder auch alltägliche Fragen, dass ich die hier in der TS auch abklären kann; entweder mit Hauptamtlichen, oder mit Ehrenamtlichen, also mit Kollegen .. das denk ich mal ist ganz wichtig öhm für die Supervision finde ich natürlich wichtig öh da auch zu wissen ähm, dass man da nochmal ganz speziell auch vielleicht Sachen vorbringen kann ähm in dem kleineren Kreis...die man vielleicht ähm nicht unbedingt hier mit jemandem hier aus der TS intern besprechen möchte. Das wär z.B. ne Möglichkeit. Da wir ja nen externen Supervisor haben, der auch so mit der TS nicht so verwurzelt ist äh, ist das noch mal wichtig, denn dass er die Sachen auch nen bisschen von außen beobachten kann und da vielleicht auch doch noch mal nen anderen .. ne andere Rückmeldung geben kann, oder ne andere Sichtweise auch hat wie vielleicht von innen aus der TS heraus. Dafür ist denk ich mal die Supervision auch noch mal für mich ein Stück weit wichtig.

*I: Das heißt, ich versteh Sie jetzt so, dass Sie das auch positiv erleben, dass Ihr Supervisor von außen kommt.*

**P:** Ja.

*I: - weil, das haben wir bei der quantitativen Befragung halt festgestellt, dass das gerade in der Telefonseelsorge sehr häufig ist, dass die SupervisorInnen interne sind.*

**P:** Aber das finde ich noch mal qualitativ besser, wenn die von extern sind.

*I: Und habe ich sie richtig verstanden, dass Sie dadurch Vertrauen in Ihre Arbeit bekommen, dass Sie in der Supervision Situationen, die Sie in Ihrer Tätigkeit am Telefon verunsichern oder auch belasten und durch die Belastung verunsichern, eben in der Supervision gut durchsprechen können in nem kleinen Kreis, der dann auch Verschwiegenheit garantiert, dass das so das ist, was bei Ihnen diese Steigerung an Vertrauen in Ihrer Arbeit bewirkt?*

**P:** Das ist richtig, und ich denk mal wichtig ist auch, ähm, das hatte ich gerade schon mal angesprochen, dass natürlich auch in der TS /öhm/ organisatorische und und auch vielleicht Konflikte innerhalb der TS gibt oder auch geben kann, und die, denk ich mal, sind auch wichtig, dass man die eventuell in der Supervision auch ansprechen kann und vielleicht auch das eine oder andere Missverständnis dann auch da auflösen kann, weil viele Sachen vielleicht auch jetzt nicht so besprochen werden können oder vielleicht wenig Sinn macht, das mit Hauptamtlichen zu besprechen, weil eben die Hauptamtlichen vielleicht das Problem sind. Das heißt, /ähm/ dann spricht man doch eher vielleicht in ner kleinen Gruppe bei der Supervision das an und tauscht sich da aus mit nem externen Supervisor; ich denk mal, das ist auch wichtig in ner Supervision, dass die Möglichkeit besteht.

*I: Dass heißt, dass Ihre Supervision dann auch ausschließlich mit Ehrenamtlichen stattfindet; dass da keine Hauptamtlichen anwesend sind - Sie sind unter sich als Ehrenamtliche.*

**2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der Supervision als hilfreich?**

**P:** (Räuspert) Also von mir jetzt ausgehend, erlebe ich schon mal in manchen Gesprächen, dass vielleicht irgendwelche Unklarheiten auftreten bei mir oder Irritationen oder Missverständnisse, ähm, die sich auch nicht ausräumen lassen aus irgendwelchen Gründen. Entweder legt der Anrufer auf oder er ist erbost und man verliert den Faden oder wie auch immer und ich denk mal da ist die Supervision auch wichtig, ähm, die Sachen sprechen wir dann an oder ich sprech die an und tausch mich dann mit meinen Kollegen aus, ob die eventuell den Anrufer oder die Anruferin auch kennen, wir haben ja auch viele Daueranrufer, ähm, wo auch jeder anders mit umgeht, äh, um da auch in der Supervision vielleicht, ja, so'ne Hilfestellung zu erfahren.

## Interview A

58 *I: Also so vielleicht, wenn Sie sagen, Sie tauschen sich in der Supervision auch mit den Kollegen und*  
59 *Kolleginnen aus, so dass Sie darüber andere Perspektiven, andere Sichtweisen angeboten bekommen?*

60  
61 **P:** Ja, z.B. wie hätten ihr in dieser Situation reagiert oder wie geht Ihr eigentlich mit der oder dem um, ne,  
62 weil viele sind ja auch bekannt und jeder händelt ja auch seinen Anrufer, den Anrufer anders, und da  
63 vielleicht auch ne andere Sichtweise zu bekommen, ne, ich hab schon zig Male mit dem telefoniert, das  
64 läuft immer gleich ab und im Endeffekt bringt das nichts - wie ist eigentlich Eure Vorgehensweise da, habt  
65 Ihr da ne andere, ne bessere; ich komm da nicht mehr weiter und.. mich ärgert das Gespräch dann nach  
66 ner Zeit oder dafür denk ich mal ist so ne Supervision für mich auch wichtig.

67  
68 *I: Das wäre jetzt ja eher im Kollegialen, auf der kollegialen Ebene innerhalb der Supervision. Gibt es denn*  
69 *auch was, was spezifisch der Supervisor oder die Supervisorin beitragen kann .. aus Ihrem Erleben*  
70 *heraus, was Sie schon erlebt haben?*

71  
72 **P:** Ja, ich denk mal, der Supervisor ist auch wichtig, um auch von außen noch mal Impulse zu geben. Also  
73 der gibt dann auch noch mal seine Sicht der Dinge dazu oder stellt so gewisse.. sagen wir mal /äh/  
74 ..Befindlichkeiten von sich, wie er jetzt die Sache so mitbekommen hat, wenn ich sie geschildert habe zum  
75 Beispiel, dar.. andere Ansatzpunkte vielleicht, wo wir uns dann drüber austauschen können /öhm/ also  
76 dafür ist ein Supervisor in jedem Fall auch wichtig, ne, oder wenn die Gruppe dann irgendwann auch da  
77 festgefahren ist und es geht nicht mehr weiter oder man hat keine Lösung denk ich mal ist ein Supervisor  
78 auch wichtig, um auch mal andere Impulse mal in die Gruppe zu geben.

79  
80 *I: Und das erleben Sie auch so?*

81  
82 **P:** Ja - ja.

83  
84 *I: Das, was ich jetzt verstanden habe, ist, dass /äh/ innerhalb der Supervision für Sie hilfreich ist, wenn*  
85 *Sie, um einen Anrufer besser zu verstehen, dass Sie quasi andere Sichtweisen von Kollegen angeboten*  
86 *bekommenn, die diesen Anrufer möglicherweise auch schon mal am Telefon hatten, ne, Sie bezogen sich*  
87 *ja auf Daueranrufer, wo es ne Menge von gibt, und dann eben, falls Sie sich auf der kollegialen Ebene*  
88 *so'n bisschen verhakelt oder festgebissen haben, dass der Supervisor das strukturieren kann oder das*  
89 *noch mal analysieren kann und auch durch seine eigene Sichtweise oder eben vielleicht durch Methoden,*  
90 *die er anbietet oder Modelle da auch mehr Klarheit reinbringen kann. Kann man sagen, dass Sie das so*  
91 *erleben?*

92  
93 **P:** Ja, ganz genau richtig.

94  
95 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
96 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
97 **heraus zu kommen?**

98 **P:** ..Also ich (räuspern) persönlich kann mich jetzt an so'ne Situation nicht erinnern, wo ich mich /äh/ allein  
99 gelassen geföhlt habe /ehm/ weil ich jemand bin, wenn ich so'ne Situation irgendwie erkenne oder wenn  
100 ich das Gefühl habe, mir fehlt da irgendwas, spreche ich das eigentlich sofort an. Da habe ich auch nicht  
101 die Zeit, sag ich mal oder warte auch nicht solange, bis die nächste Supervision vielleicht da ist, dann  
102 würde ich irgendjemanden hier ansprechen, also, die Möglichkeit besteht ja auch immer /ähm/ .. Es war  
103 ein Fall, der so ähnlich gelagert ist, wo so organisatorische Dinge, die von den Hauptamtlichen irgendwie  
104 gehändelt wurden, was bei mir irgendwie so'ne ja irgend'ne Missstimmung auslöste, das war zum Beispiel  
105 ein Grund, das in der Supervision anzusprechen. /ähm/ Und das, wie gesagt, hörte man denn auch sofort  
106 raus, dass viele andere ein ähnliches Gefühl hatten und eigentlich auch froh waren, dass ich das  
107 ansprach und dadurch wir wieder in Austausch kamen und die Sache dann nachher auch aufklären  
108 konnten.

109  
110 *I: Ah ja, also das war dann weniger mit 'nem Anrufer, dass Sie sich da so'n bisschen allein gelassen*  
111 *geföhlt haben, sondern im Rahmen des Umgangs mit den Hauptamtlichen oder der Hauptamtlichen mit*  
112 *Ihnen als Ehrenamtlichen.*

113  
114 **P:** Ja, generell der Umgang von den Hauptamtlichen mit den generell allen Ehrenamtlichen, weil das

## Interview A

115 betraf alle; wie gesagt, das ist dann in der Supervision aufgearbeitet worden, aber jetzt speziell, wenn ich  
116 irgendein Problem hätte mit nem Anrufer, da hab ich aber immer den Rückhalt, denk ich mal, da würde ich  
117 mich auch nicht scheuen, da jemanden anzusprechen, das hat auch bisher immer wunderbar geklappt.  
118 Da würde ich dann nicht warten, bis jetzt irgendwie Supervision ist.

119  
120 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
121 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
122 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

123 **P:** Also (räuspern) ich muss sagen /öhm/ für meine Person fühle ich mich völlig ausreichend informiert, wir  
124 haben halt 'nen monatlichen Infobrief, der hier abgeschickt wird per E-Mail an alle Ehrenamtlichen,  
125 darüber werden wir über Veränderungen in der TS-Landschaft generell und auch in der Stelle informiert,  
126 das funktioniert einwandfrei /öhm/..dann denk ich mal ist das generell so: Wenn einer mehr wissen  
127 möchte über diese Information hinaus hat er mit Sicherheit hier die Möglichkeit, hier auch tiefer  
128 einzusteigen. Wir sind alle ehrenamtlich, d.h, wir sind nicht jeden Tag hier, wir können also daher auch  
129 über die ganze Struktur und die ganzen Neuerungen, die vielleicht auch jeden Tag oder wie auch immer  
130 hier reinkommen, nicht immer informiert sein und nicht immer auf dem aktuellen Stand sein. Wenn das  
131 jemand möchte, hat er mit Sicherheit die Möglichkeit, hier öfter aufzutauchen und sich da noch mehr  
132 Informationen, als die, die wir schon kriegen einmal im Monat zu verschaffen; das, äh, denk ich mal, ist  
133 ganz, ganz wichtig, also, das hängt auch von jedem persönlich ab, wie viel will ich überhaupt wissen, ne  
134 und wie viel interessiert mich überhaupt über TS und äh Supervision.. denk ich mal ist da auch wichtig  
135 /öhm/eben da auch noch mal anzusprechen, das war vorhin ja auch hatte ich das kurz angesprochen,  
136 wenn irgendwelche Veränderungen stattfinden in der TS /öhm/, die man da vielleicht auch.. bevor man  
137 damit so äh direkt an .. die Leitung geht, das vielleicht da auch noch mal im kleinen Kreis erstmal  
138 bespricht, sich noch mal austauscht und dann haben wir so'nen Sprecherkreis von allen  
139 Supervisionsgruppen, die sich dann auch regelmäßig ähm ich glaub' auch alle zwei oder drei Monate mit  
140 den Hauptamtlichen, mit der Leitung zusammensetzen und die dann auch unsere Interessen aus den  
141 einzelnen Supervisionsgruppen der Leitung vorstellen, und da kann man denn auch ne ganze Menge  
142 noch mit einfließen lassen ohne.. man kann das natürlich auch selber, ich kann immer zu jeder Zeit zur  
143 Leitung selber hingehen, aber da kann man sich noch mal selber austauschen in der Supervision und äh  
144 das dann über den Sprecherrat auch noch mal .. zur Leitung .. bringen lassen.

145  
146 **I:** Das heißt, das Sie die Wichtigkeit von äh Supervision, was Veränderungen in der TS angeht ,mehr so  
147 /äh/ erleben, wenn's Veränderungen unter den Ehrenamtlichen gibt oder aber Reaktionen in der  
148 ehrenamtlichen Runde auf Veränderungen, dass Sie das dann ..innerhalb der Supervision, dass Sie da  
149 Ihr Feld haben, wo Sie das untereinander erstmal für sich klären und sich stärken können und das dann  
150 eben entsprechend in die Kommunikation an die Leitung bzw. an die Hauptamtlichen zu bringen, dass da  
151 Unterstützung seitens der Supervision läuft.

152  
153 **P:** Richtig-Richtig-Genau. Weil ich denk mal, wichtig an dem Punkt ist vielleicht noch zu sagen: Die  
154 Ehrenamtlichen sind ja, wir verrichten unseren Dienste hier ja alleine und äh das heißt, diese Supervision  
155 als solches ist ja auch immer äh ein Treff, ne Zusammenkunft von TS-Leuten, von Ehrenamtlichen, von  
156 Kollegen, die man ja sonst so nicht hat, nur: man löst hier jemanden ab und wird von jemandem abgelöst;  
157 das heißt, man hat ja maximal die Möglichkeit, dass man zwei Leute trifft, denjenigen, den man abgelöst  
158 hat und denjenigen, der einen ablöst. Öh, mehr Kommunikation ist ja eigentlich so /öh/ gar nicht möglich,  
159 es sei denn, man würd' jetzt jeden anrufen oder per E-Mail verkehren, und darum ist Supervision auch  
160 noch mal wichtig, dass einfach noch mal auch ne Möglichkeit ist, wo man denn mal wie bei einem  
161 Stammtisch sag' ich jetzt mal, ..zusammen ist, auch in ner kleinen Gruppe, da ist ja nicht die ganze TS-  
162 Mannschaft da, um da auch .. ganz alltägliche Dinge, die jetzt auch nicht nur mit dem Telefon, sondern  
163 auch mit der Organisation und so zu tun haben, äh, sich da noch mal auszutauschen, das denk ich mal,  
164 das ist ganz, ganz wichtig.

165  
166 **I:** Ja, .. heißt das, da ist dann die Supervision für Sie so eine Möglichkeit, äh in einer vertrauten kleineren  
167 Gruppe von TS-Kollegen und Kolleginnen, sich zu treffen und auszutauschen? Und in diesem Rahmen  
168 auch so eine Art Zusammengehörigkeitsgefühl und Zusammenhalt zu entwickeln?

169  
170 **P:** Ja, ganz genau

171

## Interview A

172 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
173 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
174 **"Grenze" in der Supervision gemacht?**

175 **P:** Öhm, ja. Also Grenzen erlebe ich.. praktisch äh.. in jeder Schicht, die ich am Telefon habe, erlebe ich  
176 meine Grenzen und auch die Grenzen der Anrufenden, aber ganz persönlich natürlich auch meine  
177 eigenen Grenzen, ähm, die ich zu Anfang /äh/ meines Einstieges bei der TS überhaupt nicht so gesehen  
178 hab, mittlerweile ist das so gewachsen, dass die Grenzen äh ja, dass ich mir die einfach, dass man mir  
179 die aufgezeigt hat, aber dass ich mir die auch selber gesteckt hab. Wie ich hier eingestiegen bin, hatte ich  
180 natürlich von TS ne ganz andere /äh/ 'n ganz anderes Bild, mittlerweile /ähm/, denk ich mal, bin ich da  
181 schon ein Stück weit abgeklärter, dass ich heute eigentlich weiß, ich kann /öhm/ mit Sicherheit Vielen  
182 Unterstützung sein und auch ein Stück weit begleiten, aber ich kann nicht alle Menschen retten, ich kann  
183 äh nicht die Probleme, /äh/ alle diese Probleme, die es /äh/ gibt, aus der Welt schaffen, das geht einfach  
184 nicht und /ähm/ ich kann auch nicht das Allheilmittel für alle möglichen Krankheiten oder Befindlichkeiten  
185 /äh/ in der Hosentasche haben, parat haben und den Leuten auch mitgeben, also da sind mir schon ganz,  
186 ganz deutlich Grenzen aufgezeigt, wie gesagt, die ich ... also vielleicht in jedem zweiten Anruf mittlerweile  
187 erfahre, weil ich auch erlebe, dass zum Beispiel psychische Krankheiten ganz stark äh irgendwie  
188 zugenommen haben, zu mindestens bei unserem Anruferklientel; und da erlebt man denn natürlich, also  
189 ich persönlich relativ schnell meine Grenzen äh einfach zu sehen und .. ich bin kein Therapeut, ich bin  
190 auch kein Doktor, äh, ich bin jetzt einfach ein Telefonseelsorger und da sind mir ganz klare Grenzen  
191 eigentlich auch gesetzt, ich kann die Leute wie gesagt, wenn, dann nur ein Stück begleiten und bin auch  
192 nicht /äh/ für deren Leben verantwortlich,.. und das zum Thema Grenzen und äh ich denk mal, da ist auch  
193 ganz wichtig, öhm, das war natürlich ein Lernprozess und da hat mir natürlich auch die Supervision.. äh..  
194 einiges, einiges gebracht; dass man auch so Sachen, die man vielleicht zu Anfang, ich erinnere mich jetzt  
195 aus wie gesagt meiner Anfangszeit, die man denn dann auch ganz anders gesehen hat und viel  
196 blauäugiger und dass jeder zweite ein Selbstmörder ist, der hier anruft und .. wie gesagt so Sachen, wo  
197 man sich nachher so teilweise schon also ganz schnell von verabschieden muss, öhm, da hat mir die  
198 Supervision natürlich ein ganzes Stückweit auch äh bei geholfen und auch ..Wege aufgezeigt und auch  
199 die Grenzen aufgezeigt auch, ne- was ist möglich, was ist nicht möglich.

200  
201 **I: Ist Ihnen da vielleicht noch irgendein konkretes Erlebnis im Sinn?**

202  
203 **P:** ...Hm Konkretes Erlebnis, hab ich jetzt so gar nicht. ..gar nicht auf der Pfanne...Ich kann mich z.B. an  
204 einen Fall erinnern, das war relativ, ich weiß nicht, da war ich vielleicht im ersten oder zweiten Monat ähm,  
205 das war äh .. ne Sex-Anruferin, ne Sex-Anruferin, /äh/ ..die sich denn am anderen /äh/ Ende des Telefons  
206 selbst befriedigt hat und ich hab das einfach ausgehalten. Ich hab das dann nicht beendet, sondern ich  
207 hab mir das bis zum Schluss .. hab mir das rein gezogen, und das hab ich auch nachher in der  
208 Supervision besprochen und äh das würde ich zum Beispiel nicht mehr machen. Aber damals hab ich das  
209 gemacht und /ähm/ das war dann auch so'ne Grenzerfahrung und das ist jetzt ein konkreter Fall, der wie  
210 gesagt -

211  
212 **I: - und können Sie sich auch noch erinnern, wie Ihr Supervisor oder Ihre Supervisorin Ihnen da hilfreich**  
213 **war, in dieser Situation?**

214  
215 **P:** Ja, das wurde auch /öh/ konkret jetzt auch in der Gruppe, in der Supervisionsgruppe besprochen, ich  
216 weiß jetzt gar nicht mehr konkret, was da jetzt konkret vom Supervisor oder der Supervisorin, das waren  
217 damals noch zwei,../ähm/..dazu gesagt worden ist, das wurde so mehr oder weniger in der Gruppe auch  
218 aufgelöst, ne, dass das ..damals so ok war, da stand auch ne Geschichte dahinter mit äh Missbrauch vom  
219 Vater und solche Sachen, also, war schon ne ganz, ganz heavy Geschichte, und äh, das war einfach so,  
220 dass das zu dem Zeitpunkt, wie das alles abgelaufen ist, dass das ok war einfach und /äh/ trotzdem hat  
221 sich das wie gesagt nachher so im Laufe der Jahre dann so /äh/ eben .. rauskristallisiert, dass ich das  
222 heute so nicht mehr handhaben würde, ne.

223  
224 **I: Also sind Sie vielleicht da auch durch diese Art, wie es dann besprochen worden ist, gestärkt worden**  
225 **darin, dass Sie das eben nicht aushalten müssen.**

226  
227 **P:** Zum Beispiel. Genau. Denk ich mal. Ja.

228

## Interview A

229 *I: Sondern dass Sie durchaus da Ihre eigene Grenze wahren dürfen, ja, und das völlig in Ordnung ist,*  
230 *wenn Sie dann da zum Beispiel sagen: Ich lege jetzt auf, ich beende hiermit das Gespräch.*  
231

232 **P:** Genau. Und das war wie gesagt in der Anfangszeit, als frischer TSler hat man denk ich mal auch die  
233 Scheu, einfach das Telefon, irgendwann das Gespräch von sich aus zu beenden, das ist irgendwie - es  
234 gehört nicht (lacht) gehört sich nicht oder wie auch immer, was man da im Kopf hat, und das war denk ich  
235 auch mal der Konsens, das man sagt, also man ist eigentlich doch für sich selber verantwortlich am  
236 Telefon, man muss auch auf sich selber achten, und darum kann man selbstverständlich auch das  
237 Gespräch als TSler beenden, nicht nur der Anrufer. Und ich denk mal, das ist so rüber gekommen da in  
238 dem Austausch in der Supervision.  
239

### 240 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

241 **P:** ...Also /äm/ das ist wahrscheinlich, ja gut. Ich kann ja nur /äh/ von meiner Person sprechen. Ich ich  
242 fühle mich am Telefon /äh/ eigentlich ..nicht soo belastet, nicht schnell stark belastet, /ähm/, weil ich da  
243 relativ gut, denk ich mal mich abgrenzen kann, sag ich einfach mal, und auch meine Grenzen erkenne  
244 und da versuche, auch /ähm/ jetzt mich nicht irgendwo da reinziehen zu lassen, was mir auch jetzt so zu  
245 nahe geht, wo ich merke: Oh, oh, oh, das tut Dir nicht gut und /ähm/ .. darum sag ich mal, aber das erlebe  
246 ich auch generell in unseren Supervisionen, dass wir auch schon mal Schwierigkeiten haben, weil, das ist  
247 ja eigentlich auch Sinn und Zweck der Supervision, dass man auch über belastende Gespräche oder  
248 generell irgendwie belastende Situationen, die eben am Telefon aufgetreten sind, äh sich da Entlastung  
249 verschaffen kann und .. das ist so, manchmal haben wir wirklich Mühe da in der Supervision überhaupt  
250 /öh/ da hat keiner was; da ist keiner jetzt belastet. Das hat auch nichts damit zu tun, dass er sich vielleicht  
251 jetzt nicht traut, da irgendwie, aber das gibt's auch und äh .. ich wüsste jetzt so auf Anhieb keine Situation,  
252 obwohl es die vielleicht mit Sicherheit gegeben hat, wie damals dies Gespräch, wo wir jetzt gerade dran  
253 erinnern in der Anfangszeit. Aber ich denk mal für mich ist wichtig, wenn irgendwie so'ne Situation auftritt,  
254 wo ich sag hoppla und hm, dass das so /äh/.. diese Gemeinschaft und auch der Supervisor, den ich jetzt  
255 einfach nicht mal als Außenstehenden, sondern zur Gruppe vielleicht auch dazugehörig sehe, dass die  
256 Masse der..ja der Meinungen, die zu meinem Problem da vielleicht zu meiner Befindlichkeit äh, was zu  
257 sagen, dass da äh für mich eigentlich schon das eine oder andere Hilfreiche dabei ist, was ich für mich  
258 persönlich so sage, Jo, das ist ein Ansatz, da kannst Du was mit anfangen, ob das jetzt unbedingt vom  
259 Supervisor kommt oder ob jetzt einer aus der Gruppe da (Fingerschnippen) so'n Ding hat, äh, wo ich sag  
260 "Jo", ne, also dafür denk ich mal ist die Supervision äh, dafür ist die auch eigentlich gedacht, sag ich mal,  
261 so für mein Verständnis. Dass wenn solche Situationen auftauchen, ähm, und das ist ja auch gut zu  
262 wissen für mich, dass wenn so'ne Situation auftaucht, äh, ich da weiß, da kann ich ohne weiteres da  
263 drüber reden und äh, da werden wir auch ne Lösung finden, ne.  
264

265 *I: Also die Entlastung, so verstehe ich Sie, erleben Sie durch die Möglichkeit des Austausches mit Ihren*  
266 *Kollegen, also überhaupt die Sicherheit zu haben, dann und dann treffe ich mich mit meinen Leuten, die*  
267 *Ahnung von dem haben, was ich da tue, die auch viel Erfahrung haben, die mir aufmerksam zuhören, wo*  
268 *es erstmal darum geht, dass sie auch sich aussprechen können und eben die ein oder andere Idee auch*  
269 *sagen oder sei es, dass sie sagen: Weißt du was, das geht mir auch so; das ist ja auch schon was*  
270 *Entlastendes, zu erleben: Ach guck, ich bin ja nicht der/die Einzige, der es so geht, ne, es ist ja nicht jetzt*  
271 *meine persönliche Macke, dass das so ist ne, sondern das geht anderen auch so, das kann ja was*  
272 *Entlastendes haben, und dann eben möglicherweise auch noch andere Ideen bekommen für den Umgang*  
273 *dann, auch vom Supervisor, gerade bezogen z.B. auf Daueranrufer.*  
274

275 **P:** Ja.. , genau so..  
276

### 277 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter "mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim** 278 **Anrufer ankommen kann" verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres** 279 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

280 **P:** Also ich denk mal man wird äh generell in der Supervision äh überhaupt durch die Supervision schon  
281 denk ich mal ein Stück weit sensibler für viele Sachen weil ähm, klar, der Grundkonsens ist ja der, jeder  
282 gibt ja j e d e Menge von sich selber preis und wenn man das in ner Gruppe ja erlebt, dass, äh, also bei  
283 mir ist das so, äh, das macht mich schon sensibler. Weil ich seh, jemand anderes, die Kollegen öffnen  
284 sich ein Stück weit, öhm, .. dann denk ich mir, ok, das ist ein total geschützter Raum hier, dann öffne ich  
285 mich natürlich auch. Automatisch, ne, weil die geben was für sich und da bin ich auch eher bereit, was

## Interview A

286 von mir zu geben, das heißt, da entsteht generell in so'ner Gruppe relativ schnell öh ja ein totales  
287 Vertrauen, und das ist für mich auch gleichbedeutend mit Sensibilität, schon ähm dadurch werd ich  
288 sensibler und kann natürlich auch sofort, wenn ich sensibler bin, das spürt auch ein Anrufer am Telefon,  
289 als wenn ich jemand bin, der ..: "Da müssen Sie durch!" und.. ne, sondern auch um ein Gespür dafür zu  
290 kriegen, und das erlange ich ja in der Supervision auch, auch so zwischen den Zeilen lesen zu können,  
291 /äh/ auch über die Stimme, ne, diese visuellen Sachen, äh am Telefon ja, gerade denn auch was  
292 mitzubekommen, und ich denk mal, dass ist auch ein Prozess äh, der muss auch wachsen, das hat man  
293 auch nicht äh .. und ich denk mal da hilft auch die Supervision, da ein Stück weit gegenseitiges Vertrauen  
294 zu haben, und dieses Vertrauen, das nehme ich auch mit ans Telefon. Also bei mir ist da so.

295

296 *I: Also dann mehr so das Vertrauen auch in sich selbst; das ist ja die Rückwirkung davon.*

297

298 **P:** Natürlich, richtig. Ich denk mal, ohne dem geht das sowieso nicht, also man muss schon. ..meiner  
299 Meinung nach ein sehr starkes Selbstwertgefühl oder auch Sensibilität haben, um überhaupt die Arbeit so  
300 am Telefon denk ich mal, machen zu können. Ich kann keinem am Telefon Kraft geben, wenn ich selber  
301 total schwach bin, also das ist meiner Meinung nach unmöglich. Wenn ich selber am Boden zerstört bin,  
302 kann ich keinen da irgendwo rausholen und ich denk mal, das ist dann schon, das hat für mich mit  
303 Sensibilität zu tun, dann auch zu erspüren ein Stück weit.. öhm beim Anrufer ja eben, was könnte ihm  
304 jetzt gut tun oder ähm.. eben klar Hilfe zur Selbsthilfe, aber auch mal so'n bisschen, ja okay, da drüber  
305 hinaus, dann, auch, da spielen dann so .. ja Menschlichkeit eben.

306

307 *I: : Ja, Mitgefühl?*

308

309 **P:** - ist genau, richtig, ja.

310 (P/4 Sek.) Aber ein konkretes Beispiel habe ich da jetzt so, fällt mir da spontan.. nichts ein, nein, hat

311 bestimmt ne Menge gegeben, aber -

312

### 313 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**

314 **an der Arbeit in der TS erleben?**

315 **P:** (P/4 Sek.) Also da kann ich jetzt so, fällt mir jetzt spontan nichts zu ein, warum ich jetzt mehr Freude an  
316 der Arbeit, kann durchaus sein, aber.. den Zusammenhang kann ich jetzt irgendwie nicht verknüpfen, für  
317 mich, dass Supervision mir mehr Freude an der Arbeit machen könnte, ich denk mal, es ist hier generell  
318 für die Arbeit überhaupt hier in der TS total wichtig zu wissen, ich bin hier nicht alleine. Obwohl ich alleine  
319 am Telefon bin, aber, da sind ne ganze Menge Leute, äh, natürlich auch Supervision, aber das ganze  
320 Drumherum denk ich mal spielt da auch ne Rolle ähm die sind da und egal was ist, da kann ich hin, die  
321 fangen mich auf und dieses ganze .. Drumrum.

322

323 *I: Ich verstehe Sie so, wie Sie eben am Anfang schon mal gesagt haben, dass für Sie so wichtig ist, dass*  
324 *Sie genau wissen, dann und dann treffe ich meine Leute wieder.*

325

326 **P:** Richtig.

327

328 *I: Und das eben im Rahmen der Supervision stattfindet.*

329

330 **P:** Natürlich. Aber für mich ist auch wichtig, öh, ich muss nicht unbedingt warten bis zur Supervision. Ich  
331 denk mal, das ist auch ganz wichtig. Ich kann sofort, wenn am Telefon irgendwas ist, äh, fiktiv nur. Ich  
332 kann sofort anrufen. Das ist ja der direkte Weg. Jetzt, der braucht gar nicht hier sein. Ich kann sofort  
333 jemanden anrufen, der mir .. hilft. In welcher Weise, in welcher Form auch immer. Oder ich warte, wenn  
334 es nicht so akut ist, bis ein Hauptamtlicher oder irgendjemand kommt, mit dem ich sprechen möchte,  
335 kann; die Möglichkeit besteht ja immer. Oder ich weiß, den und den möchte ich jetzt sprechen, der könnte  
336 mir helfen, äh .., der hat dann und dann Dienst, so lange kann ich warten und da kann ich hin. Ich denk  
337 mal, das ist ganz ganz wichtig zu wissen, also für mich, und das denk ich mal ist auch ein Stück Freude  
338 an der Arbeit, weil, äh, wenn das nicht da wär, würde ich mich hier alleine gelassen fühlen und könnte  
339 auch so .. wohl nicht arbeiten, wie ich jetzt arbeite.

340

341 *I: Das heißt also, dieser Aspekt Freude ist für Sie jetzt im Zusammenhang mit Supervision unbedeutend?*

342

## Interview A

343 P: Ja.

344  
345 **10. Was verstehen Sie unter "neuen Impulsen" für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
346 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

347 P: Hm. Ja gut. Ich versteh ja Supervision auch als Lernprozess ganz einfach. Und ich denk mal, man lernt  
348 immer dazu, auch natürlich in der Supervision und ich denk mal, das ist auch vorhin schon mal  
349 angesprochen worden äh, wenn der Supervisor als Mentor von sich aus irgendwelche Sachen anbietet,  
350 die uns oder mir jetzt so gar nicht präsent waren, hat das natürlich schon nen Lernerfolg und hilft mir  
351 natürlich auch in meiner Arbeit weiter, Sachen irgendwann auch äh anders zu sehen, wie ich die bisher  
352 gesehen hab oder auch äh, zum Beispiel, Sie sprachen vorhin von Methoden, andere Methoden  
353 anwenden zu können, die der Supervisor aufgezeigt hat, zum Beispiel, äh, das ist, find ich schon, total  
354 wichtig und äh da bin ich auch immer für alles offen, denk ich mal, sollten auch alle sein, auch in Punkto  
355 Fortbildung zum Beispiel, ist für mich sagen wir mal in der gleichen Kategorie, denn sagen wir mal wie  
356 auch Supervision, dass man sich da auch neue Impulse holen kann, neue Methoden, und äh ja, ein  
357 Beispiel konkret...hat's mit Sicherheit ne Menge gegeben, fällt mir jetzt so auf Anrieb keins.. keine Sache  
358 ein. Ja, konkret fällt mir da ein, zum Thema Daueranrufer wieder, ähm, wir hatten das angesprochen, das  
359 Thema Daueranrufer und dann kam auch von unserem Supervisor der Impuls, ähm, das eventuell zeitlich  
360 zu begrenzen das Gespräch. Äh, das fand ich gar nicht schlecht, das wurde auch in der Gruppe  
361 besprochen, und da haben wir uns auch drauf verständigen können. Und das war ne Sache, äh, die hat  
362 sich auch so durchgesetzt.

363  
364 *I: Also die hat gewirkt?*

365  
366 P: Die hat gewirkt. Genau. Ja richtig, richtig, Die haben wir mitgenommen, äh,.. um das auch mal  
367 auszuprobieren. Wie funktioniert das, das man das jetzt so sagt und ob das jetzt äh..auf Dauer so  
368 gehandhabt wird, muss man denn eben sehen, was zeigt die Erfahrung da. Das war zum Beispiel so'n  
369 Impuls, wo man gesagt hat: Jo, ähm, das probieren wir mal aus, das ist keine schlechte Sache, das  
370 können wir nachvollziehen und das wäre auch vielleicht für den Anrufer hilfreich, den zu begrenzen von  
371 Anfang an, dass er weiß: Aha, ich hab jetzt soundso viel Zeit und.. äh, weil er eh den ganzen Tag anruft  
372 und äh, das war jetzt ein konkretes Beispiel.

373  
374 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
375 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

376 P: Ähm ja. Sicher hab ich natürlich auch persönliche Probleme, ne. Ich denk mal, die hat jeder, nur die  
377 spreche ich in der Supervision nicht an. Ähm, es werden natürlich in der Supervision immer irgendwelche  
378 Probleme irgendwann mal angesprochen, die mich auch persönlich schon mal betroffen haben, oder  
379 vielleicht sogar aktuell betreffen, die hör ich mir natürlich ganz gerne an, wie die anderen mit solchen  
380 Problemen umgehen und versuche die auch für mich zu nutzen, ne?

381  
382 *I: Aber Sie entblößen sich da nicht, Sie zeigen sich nicht mit Ihren eigenen Problemen?*

383  
384 P: Nein. Nein. Es sei denn, das wäre jetzt was ganz Gravierendes, wo ich sage, das muss ich hier jetzt  
385 mal vortragen. Ich hab's noch nicht gemacht, öhm, weil ich's noch nicht für so dringlich gehalten hab, äh,  
386 es hat das schon gegeben und ähm .. dann wie gesagt, erkennt man die Probleme wieder, dass man die  
387 auch schon mal gehabt hat oder die immer mal wieder in ner ähnlichen Form auftreten und dann ist es  
388 schon interessant, wie gehen die anderen damit um und das fließt natürlich auch in meinen Denkprozess  
389 ein und so hilft die Supervision natürlich mir auch in meinen persönlichen ähm Umfeld, weil.. alles, was ich  
390 aus der Supervision mitnehme, äh, ist natürlich generell für mich persönlich und nicht nur äh für meine  
391 Arbeit hier am Telefon wichtig, ne, denk ich mal, darum, nehme ich so Sachen natürlich auch gerne mit  
392 aus der Supervision.

393  
394 *I: Kann ich jetzt so am Ende sagen, dass ich den Eindruck habe, dass Sie im Grunde genommen auch*  
395 *eher positive Erfahrungen mit Supervision gemacht haben,, Supervision für sich, in Ihrer Stelle, für Ihre*  
396 *Kollegen und Kolleginnen auch als notwendig, konstruktiv und produktiv erleben?*

397  
398 P: Ja, in jedem Fall.

399

## Interview A

400 *I: Ist das so? Weil, das war jetzt so mein Resümee aus dem, wie ich Sie verstanden habe in Ihren*  
401 *Antworten auf die einzelnen Fragen?*

402  
403 **P:** Sehe ich in jedem Fall als total wichtig an, und äh.. vielleicht mit der Differenzierung: Für den einen  
404 mehr wie für den anderen.. weil ich vielleicht auch eher äh jemand bin /ähm/ ..der vielleicht nicht ..so offen  
405 mit vielen Sachen da einsteigt wie vielleicht andere, das erlebt man ja auch häufig, dass äh andere öfter  
406 da mal einsteigen mit irgend ´ner äh .. mit irgend ´nem Problem und.. ich denk mal das ist in jedem Fall  
407 wichtig und auch für mich und eben für alle denk ich mal, die in der TS die Arbeit tun.

## Interview B

- 1 **1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die**  
2 **Supervision dabei?**  
3 **P:** /ehm/ Vielleicht sollte ich vorweg /ehm/ sagen, dass ich bin ja noch nicht so lange dabei, /ne.  
4  
5 *I: ja, das ist nämlich auch wichtig.*  
6  
7 **P:** Vielleicht ganz wichtig, weil /ehm/ ich bin aus dieser /eh/ Gruppe, die im März fertig war, /ne.  
8  
9 *I: Dieses Jahr?*  
10  
11 **P:** Ja, genau. Und /ehm/ okay, dann waren auch Ferien dazwischen und /eh/ wir haben jetzt noch nicht so  
12 oft Supervision gehabt.  
13  
14 *I: Wie oft hatten Sie schon Supervision?*  
15  
16 **P:** Alle drei Wochen haben wir Supervision /ne/ und das erste Jahr /ehm/ ist mit unserem Ausbilder, die  
17 Supervision. Wir haben also /ehm/ noch in unserer Ausbildungsgruppe auch mit unserem Ausbilder, das  
18 heißt, wir sind sowieso ne sehr vertraute Gruppe /ne/, also, ehm/ da hat sich ja während der Ausbildung  
19 so'ne sag ich mal enge Beziehung, also die Gruppe sowieso, auch zum Ausbilder hin, /hm/, ja, weil das  
20 alles .. /ehm/ sehr intensiv ja auch war, die Ausbildung.  
21  
22 *I: Sie haben interne Supervision?*  
23  
24 **P:** Im Moment haben wir noch interne. Das heißt, ein Jahr lang, und nach diesem Jahr wird dann noch  
25 mal neu gemischt. Und dann sind die Gruppen ganz aufgeteilt, /ne/. Also das heißt, wir sind sowieso noch  
26 in ner ganz vertrauten Gruppe und mit ganz vertrauten Menschen, /ne/ und da müssen wir grad, also kein  
27 großes Vertrauen mehr aufbauen, /ne/, da ist /eh/ durch die Ausbildung noch sehr viel (..) /eh/ da.  
28  
29 *I: Aber Sie waren schon im Dienst?*  
30  
31 **P:** Jaja, wir sind schon seit März dabei /ne/ also 16 Stunden im Monat sagen die ja so /ne, ehm/ die  
32 haben wir eigentlich auch schon .. gemacht /ne/ also wir sind schon dabei, es ist nur, dass Sie schon  
33 wissen, dass wir jetzt mit der Supervision noch ein Jahr lang, also seit /eh/ Ausbildungsende -  
34  
35 *I: - sehr vertraut sind.*  
36  
37 **P:** Ja, genau.  
38  
39 *I: Und der Supervisor, der Ausbilder ist auch intern von der TS?*  
40  
41 **P:** Genau, gleichzeitig, genau. Ja, auch unser Ausbilder ist gleichzeitig auch Supervisor. Von daher ist es  
42 sowieso sehr vertraut /ne/, da müssen wir nichts aufbauen.  
43  
44 **2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um**  
45 **einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der**  
46 **Supervision als hilfreich?**  
47 **P:** Ja, ich denke dass man da auch /eh/ wenn man den besser versteht, vielleicht noch mehr helfen kann.  
48 Denk ich schon, dass man, wenn man noch mehr Hintergrundwissen hat, /eh, ne/, dass man da vielleicht  
49 noch mehr Verständnis und vielleicht dann noch besser dahin arbeiten kann /ehm/ dass es, ja .., zu 'nem  
50 besseren Ergebnis für sich kommt /ne/ wenn man das besser, als wenn man so /ehm/ ach, ich versteh  
51 das nicht und dann vielleicht auch abblockt, oder so /ne.  
52  
53 *I: Also, das heißt, jetzt haben Sie schon ein bisschen diesen zweiten Teil; so erzählen Sie, /eh/ was Sie*  
54 *brauchen, um einen Anrufer besser zu verstehen und wodurch hilft Ihnen die Supervision, wie ist die*  
55 *dabei hilfreich?*  
56  
57 **P:** Also ich denke, wenn ich so'nen Fall habe, wo man /ehm/ ja wo man erstmal /eh/ ja, so'ne neue

## Interview B

58 Geschichte, sag ich jetzt mal, und man weiß nicht, hm, hat man das jetzt so richtig gemacht, man, klar,  
59 man hat natürlich in der Ausbildung viel gelernt, wie man damit umgehen kann, viel kommt ja auch von  
60 einem selbst /ne/ und das mischt sich ja /ne/ und wenn man dann /eh/ vielleicht denkt: Na ja, jetzt weiß ich  
61 gar nicht, ob ich da so (..) /eh/ richtig rangegangen bin, und dann kann man schon in der Supervision  
62 darüber sprechen und sagen: Ja ich weiß nicht, hab ich da richtig reagiert oder hätt ich was besser oder  
63 anders machen können, dann wird darüber gesprochen, und ich denke schon, dass ich hinterher dann  
64 schon das Gefühl habe, ach (..) /ne/ so entweder bestätigt oder eben einfach sagen: Ja OK, beim  
65 nächsten Mal kann man das vielleicht noch ein bisschen ausarbeiten /ne/ Ja, doch, das hilft schon viel,  
66 finde ich. Und es ist ja auch so /ehm/: Selbst, wenn ich nicht ne eigene Geschichte habe, aber wenn einer  
67 aus der Supervision also von meinen Kollegen (..) ne ähnliche Geschichte hat, oder /eh/ dann höre ich  
68 auch zu /ne/, und dann bekomme ich ja auch mit: Aha, so'nen Anruf gab es, und da konnte man so und so  
69 reagieren oder so oder auch von den anderen nehme ich ja eine ganze Menge mit, /ne/ ja, dass wenn so  
70 ein Anruf kommt, ich dann sag: Aha, da war doch mal was, /ne/ und -

71  
72 *I: Das Mitlernen, an den anderen und mit den anderen.*

73  
74 **P:** Ja, natürlich, auf jeden Fall, ja, absolut, /ne/ also wir lernen wirklich viel voneinander, auch /ne/ oder  
75 eben auch, wenn wir uns so treffen in den Gesprächen /ne/ wenn wir untereinander darüber sprechen,  
76 wenn jetzt gerade keine Supervision ist. Ist ja auch so'ne kleine Supervision irgendwie /ne/, wenn man  
77 sich .. /hm/ .. austauscht.

78  
79 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
80 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
81 **heraus zu kommen?**

82 **P:** Das hatte ich noch nicht. Das hatte ich noch nicht. Also ich hatte bisher noch nicht das Gefühl,  
83 irgendwie /eh/ allein gelassen worden zu sein. Nein, hatte ich noch nicht. Weil, wir haben ja auch immer  
84 'ne Übergabe, /ne/ und wir haben /eh/ das hier so ein - also ist es so, dass man immer so 10 Minuten bis  
85 Viertelstunde eher kommt, um den anderen abzulösen, das heißt, dass in der Zwischenzeit dann noch  
86 mal für-, wenn irgendwo ein Problem war oder wenn man über irgendwas noch reden möchte, das einfach  
87 auch sagen kann und wir haben immer von allen /eh/, oder wir haben von allen /ehm/ Hauptamtlichen die  
88 Telefonnummern. Das heißt, wenn mal irgendwas ist, wo ich nicht mit zurechtkomme, kann ich auch  
89 anrufen.

90  
91 *I: Das heißt also, dieses in der Qualität allein gelassen sein, sich wirklich so verlassen fühlen, das gibt's*  
92 *gar nicht, so, das hatten Sie noch nicht und , wenn ich Sie richtig verstanden habe, dass Sie eben so im*  
93 *Miteinander sind durch diese häufigen Supervisionstreffen, dass das natürlich auch dazu beiträgt, dass*  
94 *Sie sich da nicht alleine fühlen.*

95  
96 **P:** Und von Anfang an war auch klar, /ehm/ wenn irgendwas sein sollte, wo wir nicht mit zurecht kommen,  
97 dass die Hauptamtlichen immer für uns da sind. Alleine schon dieses Gefühl lässt einen nicht alleine /ne.

98  
99 *I: Also da spielt dann mehr die Bereitschaft der Hauptamtlichen, Sie zu begleiten, die Offenheit 'ne Rolle*  
100 *und eben auch die Kollegialität untereinander als jetzt ausgerechnet die Supervision.*

101  
102 **P:** Das heißt, wenn ich jetzt irgendwas habe, wo ich gar nicht mit zurechtkomme: Ich könnte jeden aus der  
103 Gruppe auch anrufen, wenn ich jetzt von den Hauptamtlichen .. sollte es wirklich sein, vielleicht nicht  
104 anrufen möchte, oder nicht erreiche, ich kann immer auch einen von der Gruppe anrufen 'du ich muss da  
105 jetzt mal drüber reden', oder so. Jeder versteht es, jeder kennt es irgendwie. Die Gruppe ist also 'ne  
106 Supertruppe muss ich einfach sagen (lacht). /Hm./ Also von daher hab ich dieses Gefühl von alleine sein  
107 bisher noch nicht gehabt.

108  
109 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
110 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**  
111 **diesem Thema unterstützt?**

112 **P:** Ja. .. Wie wichtig? Ich denke, dass das, was ich auch schon im Anfang gesagt habe. Mit jedem, was  
113 ich dazu beitrage /ehm/, bin ich ja auch wichtig für die anderen in der Supervisionsgruppe /ne/ und  
114 umgekehrt genauso /ne/ ist jeder Einzelne wichtig. Das haben wir auch gemerkt, also auch gerade in

## Interview B

115 unserer Supervisionsgruppe, wie wichtig wir alle .. also wie Jeder für Jeden wichtig ist.

116  
117 *I: Also, das wäre dann Ihre Rolle in der Supervisionsgruppe. Und wie wichtig ist jetzt die Supervision bzw.*  
118 *inwieweit unterstützt die Supervision Sie, sich Ihrer Rolle als ehrenamtliche Telefonseelsorgerin*  
119 *bewusster zu werden?*

120  
121 **P:** Ja, ich denke schon, wenn man /eh/ zusammensitzt und über die einzelnen Fälle spricht und man  
122 nimmt immer davon ein bisschen mit und ich denke /ehm/ das bestätigt einen ja auch /ne/, dass andere  
123 ähnliche Erfahrungen machen.

124  
125 *I: Und darüber kommt dann so verstärkt das Gefühl von Identität auch in Ihrer Tätigkeit oder würden Sie*  
126 *sagen: Nö, das spielt eher eine nebensächliche Rolle?*

127  
128 **P:** Also, ich glaube nicht, dass das jetzt eine große Rolle spielt. Denke ich jetzt nicht /ne/ ich denk, wir sind  
129 .. ich mein, ich bin zwar auch als Sprecherin gewählt worden (lacht) aber ich .. war dann auch nett /ne/,  
130 so, mach' es auch, aber ich fühle mich deswegen jetzt nicht irgendwie .. eigentlich nicht.

131  
132 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
133 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
134 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

135 **P:** Hm, habe ich auch noch nicht erlebt. Also Veränderungen werden immer mitgeteilt. Wir kriegen  
136 Rundbriefe, über Internet, wenn irgendwas ist, und so. Und, wie gesagt, ich bin auch Sprecherin, und  
137 dann wird das an uns herangetragen und wir geben's weiter; eigentlich habe ich die Erfahrung noch nicht  
138 gemacht.

139  
140 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
141 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
142 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

143 **P:** Also, die sagen uns schon, oder hat man, uns hat man gesagt, /ehm/, dass wir uns auch immer wichtig  
144 nehmen müssen /ne/, dass wenn wir 'ne Grenze verspüren, das auch ganz klar /ehm/ einhalten können  
145 und müssen sogar, um uns auch zu schützen. /Ehm/ Ich hatte aber für mich jetzt noch so /hm/ kein  
146 großes Problem, dass ich sagen musste: Bis hier und es ging nicht weiter. Es kommt schon mal vor, dass  
147 ein Sex-Anrufer anruft und /ehm/ wo ich dann gesagt hab': OK, bis hier und nicht weiter, und dann, aber  
148 das ist auch wichtig, dass wir da so unsere Grenzen setzen, /ne/. Aber jetzt so, dass ich da gar nicht mit  
149 zurecht gekommen bin, hatte ich noch nicht.

150  
151 *I: Und die Grenzen der Anrufer? Also, dass Sie vielleicht schon mal das Gefühl hatten oder das Erleben*  
152 *hatten: Oh, jetzt bin ich einen Schritt zu weit gegangen, jetzt habe ich die Grenze des Anderen*  
153 *überschritten, mit dem, was ich grade gesagt habe?*

154  
155 **P:** Hatte ich so auch noch nicht. Nein, bisher noch nicht. Hm.

156  
157 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

158 **P:** Hm, also wenn ich ein Thema habe, wo ich denke, das habe ich doch mit nach Hause genommen,  
159 dann rede ich auch in der Supervision darüber. Aber es war auch noch nicht so schlimm, dass ich da gar  
160 nicht mit zurecht gekommen bin, dass ich das nicht /ehm/ also es war noch nicht so schlimm, dass ich  
161 /ehm/ das sofort klären musste. Also man nimmt schon mal /eh/ Sachen mit, /eh/ aber nicht so, dass man  
162 direkt sagt 'belastet', belasten kann man eigentlich nicht dafür sagen, man beschäftigt sich damit, aber es  
163 ist nicht, keine Belastung für mich. Also ich empfinde es nicht als Belastung, sondern es beschäftigt mich.  
164 Also ich setze mich da noch ein bisschen mit auseinander, aber als Belastung habe ich es nicht  
165 empfunden. Vielleicht ist es so besser gesagt, weil /ehm/, es wäre falsch jetzt zu sagen, es belastet mich.  
166 Dann muss ich das sofort klären, dann kann ich das nicht mitnehmen.

167  
168 *I: Und sofort klären heißt dann -*

169  
170 **P:** Einen Hauptamtlichen anrufen und sagen 'Es belastet mich -'

171

## Interview B

172 *I: - also nicht auf die nächste Supervision warten?*

173  
174 **P:** Nein, nein. Wenn es mich belasten würde, dann würde ich auch anrufen und sagen, ich muss da jetzt ..  
175 drüber reden oder wer kann mir da mal weiterhelfen, oder so /ne/. Von daher stimmt Belastung nicht, nee.  
176 Man nimmt schon mal das eine oder andere Thema mit nach Hause, oder ich nehme es mit nach Hause,  
177 also, denk darüber nach /ne/ Wie war denn das und so, also gehe das noch mal so durch /ne/ aber es ist  
178 nicht belastend.

179  
180 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
181 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
182 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

183 **P:** Ich überlege gerade. Ein Thema .. Das ging da um Sex-Sucht /ne/, man hört da so das Thema Sex-  
184 Sucht und dann denkt man, na ja und so, und da sind wir so'n bisschen /eh/aufmerksamer geworden  
185 durch die Supervision. Was heißt Sex-Sucht /ne/. Weil, dass .. doch, da denke ich schon, dass es mir da  
186 auch geholfen hat, besser mit umzugehen, ne. Das war dann wirklich auch mal ein großes Thema in der  
187 Supervision.

188  
189 *I: Was verstehen Sie unter Sensibilität?*

190  
191 **P:** Ja, dass man vielleicht ..noch mal 'ne andere Vorstellung hat von Sex-Sucht, und wir da mehr  
192 Information bekommen haben, um damit besser, noch besser umgehen zu können.

193  
194 *I: Das heißt, über die Information sowohl sensibler für den Anrufer zu werden, wie kann ich den erreichen*  
195 *und auch sensibler für sich selbst werden, zum Beispiel möglicherweise auch für ne Grenze - mit wie viel*  
196 *davon wollen Sie sich konfrontieren, auseinandersetzen und wo nicht mehr. Ja? So? Verstehe ich Sie*  
197 *richtig?*

198  
199 **P:** Doch, ich denke schon. Ja. Und ich denke, dass ich dadurch auch ein bisschen .. offener, also die  
200 Grenze eigentlich ein bisschen erweitern konnte durch diese Supervisionsinformation, sag ich jetzt mal.  
201 Also ich hab gemerkt, da ging die Grenze eher ein bisschen /ehm/ .. nach außen hin /ne/ und nicht so  
202 noch enger, sondern eher -

203  
204 *I: - dass der Schreck vor dem Thema Ihnen ein bisschen genommen worden ist, so?*

205  
206 **P:** Ja, ja, durch die Information konnte ich damit besser umgehen, das habe ich schon gemerkt. Ja. Das  
207 hat mir da in der Supervision (lacht) sehr geholfen.

208  
209 *I: Also das heißt, dass es auch wichtig ist, dass in der Supervision Wissen vermittelt wird und über das*  
210 *Wissen zu bestimmten Themen Sie auch dann mehr Spielräume haben, und dann auch offener, und*  
211 *damit eben auch mit mehr Sensibilität für den Anrufer mit dem Thema umgehen.*

212  
213 **P:** Und er spürt es ja auch und kann dadurch auch wieder seine Grenze ein bisschen ... weiter ..  
214 Denn es ist ja nicht immer leicht für die Leute, wenn sie anrufen, es ist ja nicht immer so, dass sie einfach  
215 nur so drauf los, sondern da ist ja auch 'ne Hemmschwelle. Und wenn man merkt, da ist einer, der es  
216 vielleicht verstehen kann oder damit umgehen kann, dann erweitert sich das ja auch ein bisschen /ne.

217  
218 *I: Und da sehen Sie ganz klare Hilfe durch Supervision.*

219  
220 **P:** Ja, das war jetzt so das erste, was mir dazu eingefallen (lacht), weil ich da für mich gemerkt hab', das  
221 hat mir /eh/ doch mehr geholfen, also geholfen, mehr damit /eh/ umzugehen und besser umzugehen.

222  
223 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
224 **an der Arbeit in der TS erleben?**

225 **P:** Ich denke, die Erfolge, die man einfach auch hat nach so'nem Gespräch. Also, es ist ja ganz oft, dass  
226 der Anrufer dann sagt: Ach, es hat jetzt gut getan, mal mit jemandem zu reden oder es war gut, dass  
227 jemand da war, der mir einfach nur mal zugehört hat. Da kommt ja unheimlich viel /ne. Und dann denk ich:  
228 Och, is ja schön /ne/, wenn so'n Gespräch so /ehm/ endet, is ja klasse. Und wenn man dann doch mal

## Interview B

229 das eine oder andere Gespräch hat, wo man nicht so gut mit zurecht kommt, was dann alles, sag ich mal,  
230 so'n bisschen wieder zurück schraubt und man redet in der Supervision darüber und dann kommen eben  
231 noch mal andere Einflüsse und dann merkt man: Aha, so schlimm war das doch nicht, wie Du das  
232 empfunden hast /ne/, sondern es war doch richtig, was Du da gemacht hast, dann wird man wieder  
233 bestätigt und dadurch .. ja –

234  
235 *I: Also verstehe ich Sie so, dass Sie in der Supervision erleben, dass manche Bewertungen, die Sie*  
236 *vornehmen -*

237  
238 **P:** - für mich selbst - (lacht)

239  
240 *I: - für Sie selbst, genau, durch das miteinander Sprechen und Bearbeiten in der Supervision, Ihnen eine*  
241 *Umbewertung angeboten wird, die es Ihnen möglich macht, dann wieder leichter und offener und sich*  
242 *stärker fühlend in die Arbeit zu gehen, das macht dann natürlich auch mehr Freude.*

243  
244 **P:** Auch alleine wenn ich denke, hab ich da überhaupt richtig reagiert /ne/, war das richtig, wie ich da  
245 vorgegangen bin. Und wenn jemand sagt: Ja, das war OK so, oder /ehm/ welche Möglichkeiten hätte  
246 man, oder einfach, um das ganze noch mal so'n bisschen anzugehen /ehm/ doch, das hilft. Ganz /ehm/  
247 ganz stark sogar, /ne.

248  
249 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
250 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

251 **P:** Neuen Impuls (..) Ich mein, man bekommt ja immer neue Impulse, wenn man zusammen sitzt und über  
252 die Fälle spricht, /ne/ oder ein Thema bearbeitet; das ist immer neu, /ne.

253  
254 *I: Was sind für Sie neue Impulse? Was verstehen Sie unter neuen Impulsen?*

255  
256 **P:** Eigentlich alles. Alles, was ich höre.

257  
258 *I: Also alles, was Sie an Gedanken, Anregungen Anderer, an anderen Sichtweisen dann hören.*

259  
260 Also es sind für mich immer /eh/ neue Impulse /ne/. Man hört ja von den anderen ganz andere  
261 Geschichten und anderer Fälle und .. doch, ich denke, alles ist immer /eh/ also ich find alles spannend  
262 und interessant /ne/ und für mich sind das alles Sachen, die ich auch für mich mitnehme, also sind es ja  
263 auch neue Impulse, ne. Also von daher -

264  
265 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
266 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

267 **P:** Ich glaube, Supervision zu klären für die persönlichen Sachen, ich glaube dass /eh/ spielt jetzt für mich  
268 nicht so'ne große Rolle, weil wir haben ja am Anfang der Ausbildung Selbsterfahrung gehabt. Und da hat  
269 man ja eigentlich so seine Probleme eigentlich geklärt /ne/, weil sonst kann man so eine Arbeit nicht  
270 machen, wenn nicht vorher alles geklärt ist, denn wenn man mit 'nem Fall konfrontiert wird, der einem  
271 selbst irgendwie /eh/ belastet, /ne/ dann kann man nicht /eh/ dann hat man 'oh, genau, das kenne ich von  
272 mir auch" und - geht nicht, /ne/, also vorher müssen die Sachen schon ein bisschen, also nicht ein  
273 bisschen, die müssen aufgearbeitet sein /ne/, von daher: Probleme, ja okay, die dann im Laufe der Zeit  
274 passieren, weiß ich nicht /hm/ (..) da hab ich jetzt so noch keine (..) Erfahrungen gemacht, dass ich jetzt  
275 sagen kann: Ach, ich hab jetzt so große Probleme, dass ich das -

276  
277 *I: Und Sie haben das auch nicht in der Supervisionsgruppe jetzt von Kollegen oder Kolleginnen erlebt,*  
278 *dass die eben auch mal beeinträchtigt waren durch persönliche Probleme, und die dann in die*  
279 *Supervisionsgruppe mit eingebracht haben.*

280  
281 **P:** Das hatten wir bisher noch nicht. Nur eben in der Ausbildung halt, aber weil jeder eben Selbsterfahrung  
282 gemacht hat, und da haben wir das natürlich von Allen mitbekommen aber in der Supervision habe ich  
283 das so noch nicht erlebt.

## Interview C

### 1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die Supervision dabei?

P: Also die Supervision ist erstmal wichtig, dass man /ehm/ an verschiedenen Fallbeispielen mit unterschiedlichen Personen /ehm/ unterschiedliche Herangehensweisen /ehm/ darstellen kann und /ehm/ dass man sich auch darüber austauscht, wie man unterschiedliche Problematiken angefasst hat. Ob man jetzt auch /eh/ andere Ansätze finden kann und was in der Supervision dann auch schon mal immer sehr schön ist, ist, dass /eh/ dann so ganz nahe liegende Dinge von Jemandem anderen ausgesprochen werden, wo man gedacht hat: Mensch, da hätte ich auch selber drauf kommen können. Und das gibt dann noch mal so 'ne Rückmeldung, /ehm/ dass man das vielleicht beim nächsten Mal auch wieder mit einbaut.

I: Und woraus kommt dann das Vertrauen in Ihre Arbeit?

P: /Ehm/ Das Vertrauen in die Arbeit /ehm/ ist auch schon mal die Rückmeldung /ehm/ gerade auch in der Supervision, wenn man einen Fall vorstellt, dass man da ja auch ein positives Feedback bekommt /ehm/, dass man /ehm/ 'ne richtige Einschätzung hatte. Weil wenn man telefoniert, dann ist man wirklich ganz alleine nur mit dem Teilnehmer und /ehm/ je nach Problematik fragt man sich schon mal: Hat man jetzt weitergeholfen oder hat man jetzt auch alle Möglichkeiten aufgezeigt, die es für diesen Problemfall gibt und wenn man dann so in der Supervision den Fall dann noch mal vorstellt - man stellt ja meistens auch Fälle vor, wo man dann noch so'n ganz kleines bisschen denkt: Da war ja doch noch was oder es könnte da was gewesen sein; und dann auch von den anderen /ehm/ mitgeteilt bekommt: also ich hätt's in der Situation ähnlich gemacht, aber /ehm/ überleg' mal: Könntest du nicht den oder den Aspekt noch mit rein nehmen, dann hätte man hinterher wirklich ein (..) man kann jetzt nicht sagen: zufriedeneres Gefühl, aber dann wär der Fall weg gewesen.

### 2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der Supervision als hilfreich?

P: Da wir ja hier /ehm/ ehrenamtlich ausgebildet sind, haben wir ja natürlich alle einen unterschiedlichen beruflichen Hintergrund. Und /ehm/ wenn jetzt jemand anruft, wo ich jetzt mein Fachwissen auch beruflich mitbringe, bin ich natürlich wesentlich selbstsicherer und bringe das auch ganz anders rüber. Es gibt jetzt aber auch Fälle, wo man halt eben so an seine Grenzen stößt oder wo man dann merkt, da fehlt einem noch ein gewisses Fachwissen, obwohl man jetzt nicht hier hundertprozentig /ehm/ medizinisch, theologisch und /ehm/ psychosozial auf allen Ebenen gleich aufgestellt sein kann und da kommen dann natürlich auch in der Supervision, da wir ja - wir sind mit Elf aus unterschiedlichen Berufen - kommt dann /ehm/ leicht und gut verständlich noch mal so'n Fachwissen rüber, /ehm/ wo man auch direkt hinterfragen kann. Wenn ich mir das jetzt anlese, heißt das noch lange nicht, dass ich dann auch verstanden habe. Nur wenn ich jetzt einen Kollegen in der Supervision habe, der jetzt in dem Fach zu Hause ist, dann kann man auch schon mal sagen: Jetzt sagt mir das mal leicht verständlich /ne/, /ehm/ nicht in diesem Beamtendeutsch oder in diesem Fachchinesisch und man kann dann auch direkt an Beispielen arbeiten, und dann versinnbildlicht sich das einfach besser und man hat dann auch /ehm/ gleichzeitig /ehm/ ja 'ne Eselsbrücke, sag ich mal, weil man kann das dann auch sofort übertragen.

I: Also ich verstehe Sie da so, dass das, was Ihnen in der Supervision hilft, den Anrufer besser zu verstehen, die Wissensvermittlung ist und dann auch direkt an konkreten Beispielen, die die Kollegen und Kolleginnen mit reinbringen, so dass für Sie die Übersetzung in die Praxis dann auch gleich da ist und das nicht so ist, als wenn Sie ein theoretisches Buch lesen.

P: Ja.

### 3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen gefühlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder heraus zu kommen?

P: Also, ich hab mich noch nie allein gelassen gefühlt, /eh/ weil /ehm/ wenn jetzt /eh/ ein akuter Problemfall ist, haben wir /eh/ die Hauptamtler im Rücken, dass wir dann anrufen können, auch dass wir Nachfragen stellen können, wie wir jetzt mit ner ganz konkreten - ich nenne das jetzt mal brenzligen

## Interview C

56 Situation umgehen und /ehm/ dass man dann noch hinterher 'ne Rückmeldung gibt, /ehm/ wie ist das  
57 gelaufen und /ehm/ wie fühle ich mich damit.

58  
59 *I: Also es kommt quasi bei Ihnen nicht vor?*

60  
61 **P:** Also ich hatte einen Fall, da hatte ich auch eben einen Kollegen im Rücken und /ehm/ wie der Fall  
62 dann abgeschlossen war, haben wir den eben reflektiert und dann war die Sache gut.

63  
64 *I: Also, da verstehe ich Sie jetzt so, mit diesem Sich-Allein-Gelassen-Fühlen spielt Supervision überhaupt  
65 keine Rolle, weil Sie das mit Ihren Hauptamtlichen, die Sie da sehr unterstützen und auch mit den  
66 Kollegen im Gefühl haben, dass Sie füreinander da sind und dass Sie, egal, was ist, immer 'nen  
67 Ansprechpartner haben?*

68  
69 **P:** Also wenn ich jetzt gleich Dienst mache und da käme jetzt um 4.00 Uhr ein Anruf, /ne/ /ehm/ wenn das  
70 und das nicht passiert, dann /ehm/ springe ich von 'ner Brücke - ich sag das jetzt mal so ganz platt - da  
71 fühlt man sich ja wahnsinnig unter Druck und /ehm/ entweder kommt man halt eben in ein Gespräch mit  
72 dem Anrufer und wenn nicht, dann sage ich: Warten Sie 'n Momentchen, wie die Situation es ergibt und  
73 dann habe ich /eh/ ne Handynummer von 'nem Hauptamtler, und kann da anrufen und sagen: Hör mal ...  
74 lassen wir ihn jetzt springen oder nicht, so nach dem Motto. Das hört sich jetzt hart an, aber wenn einer  
75 das für sich entschlossen hat, dann kann ich ja jetzt nicht /ehm/ den lebensrettenden Engel spielen.

76  
77 *I: Genau. Und wenn Sie's dann brauchen, können Sie sich direkt beim Kollegen Unterstützung holen, so  
78 dass da konkret die Supervision nicht die zentrale Rolle spielt, bezogen auf dieses Thema.*

79  
80 **P:** /Ehm/, wenn ich das Allein-Gelassen fühle, ist das ja in dem Moment. Und wir haben nur alle drei  
81 Wochen Supervision und da muss ich ganz ehrlich sagen: Wenn mir heute das passiert und ich hätte die  
82 nächste Supervision erst in drei Wochen, dann wär das auch zu lang. .. Also /eh/ da bräuchte ich dann ...  
83 Hilfe (lacht) vor Ort, genauso wie der Anrufer, der den Hörer dann in die Hand nimmt, /ne.

84  
85 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig  
86 für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei  
87 diesem Thema unterstützt?**

88 **P:** Also, ich bin mir schon bewusst, dass ich dadurch, dass ich jetzt hier ehrenamtlich arbeite, /ehm/ etwas  
89 von meiner Zeit /ehm/ Anrufern /ehm/ zur Verfügung stelle und /ehm/ weil ich das 'ne sehr gute Sache  
90 finde, dass man 24 Stunden quasi jederzeit anrufen kann. ... In der Supervision /ehm/ sind wir ja alles  
91 Ehrenamtliche und /ehm/ da wird dann -. Wir hinterfragen schon mal: Was verstehen wir unter TS und  
92 warum sind wir hier, /ne/ und stellen dann auch so Sinnfragen und machen uns dann noch mal bewusst:  
93 Wo stehen wir momentan /ehm/, in welchem Lebensabschnitt, in welchen /ehm/ äußeren Umständen, die  
94 uns eventuell blockieren oder uns auch freistellen, diese Arbeit zu tun. .. Also das ist immer so schön am  
95 Anfang der Supervision/ehm/ machen wir immer mal - ich sag das jetzt mal so - Ballast abladen, /ne/ Aus  
96 welcher Situation komme ich jetzt gerade, so wie auch gerade hier hin, /ne/ und /ehm/ geb das erstmal  
97 ab, um überhaupt den Kopf frei zu kriegen, um auch aufnahmefähig für die anderen zu sein. Dann wird  
98 auch schon mal hinterfragt: Wie geht's dir denn damit, weil die Lebenssituation /ehm/ kann sich ja bei  
99 Jedem von heute auf morgen ändern, oder dass man jetzt selber beruflich Schwierigkeiten hat, und da  
100 jetzt in der Gruppe quasi den Rückhalt zu bekommen,/ne/, macht einen dann auch wieder freier /ehm/ halt  
101 eben auch die Arbeit zu tun.

102  
103 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie  
104 sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist  
105 Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

106 **P:** Also Informationen über TS ganz allgemein, auch in anderen Stellen, haben wir so gut wie gar nicht.  
107 Wenn, dann sind es hausinterne Informationen, also über die TS hier bei uns, da gibt es dann schon mal  
108 Veränderungen, die kriegt man nicht unmittelbar, sondern hintenrum mit, da haben wir jetzt aber auch  
109 /ehm/ schon Gespräche geführt, dass es anders läuft.

110

## Interview C

111 *I: Also das ist dann so quasi zwischen Ihren Hauptamtlichen und den Ehrenamtlichen.*

112  
113 **P:** Ja, wir haben hier auch in unsrer Stelle jetzt 'nen Sprecherkreis, wo halt eben aus jeder  
114 Supervisionsgruppe ein Sprecher gewählt ist, der sich regelmäßig mit beiden Hauptamtlern  
115 zusammensetzt, also Leitung und Stellvertretung. Wir haben jetzt auch angefangen, Protokolle darüber  
116 anzufertigen, damit man das auch für die anderen, die jetzt nicht teilnehmen - also für unsere Gruppe  
117 haben wir das so gemacht, weil wir sind jetzt aus unserer Gruppe auch mit Zweien, also Vertreter und  
118 Stellvertreter. Wir machen's aber beide zusammen, und wir haben also festgestellt, dass das für die  
119 Ehrenamtlichen oder gerade auch für die Pflege der Ehrenamtlichen ganz wichtig ist, ein Gefühl, zu  
120 haben, eingebunden zu sein und darum machen wir von jedem Sprecherkreis ein Protokoll und geben es  
121 bei der nächsten Supervision ab, und wer nicht da ist, hat es hier in seinem Postfach, so dass wir dann  
122 also auch sagen: Wir sind transparent und transportieren .. und /ehm/ das wird jetzt so langsam auch von  
123 Leitung /ehm/ wahrgenommen, wertgeschätzt und wir haben da auch keine Hemmungen, mit 'ner riesigen  
124 Tagesordnung zu kommen /ne/ und abzuklären; aber das ist halt eben auch /ehm/ ganz, ganz wichtig. Wir  
125 haben also vor 4 1/2 Jahren mit 20, 25, mittlerweile sind wir 42, /ne -

126  
127 *I: Verdoppelt fast -*

128  
129 **P:** Wir sind also verdoppelt und /eh/, da muss man halt eben auch gucken, dass man so'ne  
130 Beziehungspflege untereinander macht und in der Supervision ist das also ganz interessant, /ehm/, wir  
131 haben dann da so unsere fünf Minuten, und dann sagt jeder mal: Oh, das hat mich wahnsinnig gestört, ist  
132 da noch einer, dem es genauso geht. Und dann meldet sich der eine oder andere und da wir jetzt ja  
133 beidgeschlechtlich in der Supervision sind, ist es auch ganz interessant; dann hat man die weibliche und  
134 die männliche Perspektive dazu, und /ehm/ das bringt einen dann wieder auf den Boden der Tatsachen,  
135 /ne/, manchmal deutet man Dinge irgendwo rein, die da gar nicht hingehören, und dann kommt dann so'n  
136 flapsiger Männerbeitrag: "Ihr Frauen", /ne/, "Ihr denkt da wieder viel zu viel", /ne/, und das bringt natürlich  
137 dann auch /ehm/ 'ne Erleichterung, weil man denkt dann /ne/ wonders, was da wäre und der sagt: Komm,  
138 das ist halt eben nicht so, /ne/ und von daher ist das also in der Supervision auch /ehm/ wir sehen uns  
139 hier so ja nur bei der Dienstübergabe und wenn man dann so wie ich jetzt heute ein paar Minuten später  
140 kommt, sieht man den Vorherigen nicht, /ehm/ von daher ist die Supervision so mit /ehm/ 11-12 Leuten  
141 auch - hat auch noch mal so'ne Gruppendynamik. Man trifft sich dann noch mal als Kleingruppe von der  
142 Gesamtgruppe und kriegt dann auch so'n Zugehörigkeitsgefühl auch noch mal vermittelt.

143  
144 *I: Das heißt also, was die Information /ehm/ angeht bzw. den Informationsfluss, so verstehe ich Sie jetzt,*  
145 *dass Supervision da insofern wichtig ist, dass Sie da halt zusammenkommen zu dem Zeitpunkt und der*  
146 *auch feststeht und sicher ist und dass Sie quasi auch mit Hilfe des Supervisors manches dann klären*  
147 *können, manches auch vielleicht in der Bewertung wieder regulieren können und das dann auch*  
148 *miteinander überlegen können: So, und wie vermitteln wir das jetzt an unsere Hauptamtlichen, an die*  
149 *Leitung, so dass dann auch möglicherweise in der Supervision die Hilfe sein kann, dass der*  
150 *Informationsfluss ohne Missverständnisse oder wenn Missverständnisse passiert sind, die wieder reguliert*  
151 *oder aufgearbeitet oder aufgelöst werden können.*

152  
153 **P:** Ja und vor allen Dingen holt man es da auch von der emotionalen Ebene runter und bringt es dann auf  
154 die sachliche Ebene /ne.

155  
156 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
157 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
158 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

159 **P:** /Ehm/, wie wir hier angefangen haben, haben wir gedacht, wir müssten bei jedem Klingeln springen.  
160 Wir haben uns nicht aus dem Büro getraut, wir haben manchmal geguckt, wann sind Pausen, /ne/ man  
161 hat auch gedacht, man müsste mit jedem Anrufer "ein gutes Gespräch" führen. Und /ehm/ (..) man hat  
162 auch gedacht, man dürfte nicht Nein sagen. Und dann stößt man automatisch an Grenzen, weil man das  
163 überhaupt nicht leisten kann. Und die Supervision ist jetzt in dem Sinne auch /ehm/ mal ganz gut - in der  
164 ganzen TS-Landschaft gibt es diese Scherzanrufer. Und wir haben auch 'ne Fortbildung zu  
165 Scherzanrufern gemacht und dass man dann einfach /eh/ nach dem zehnten Mal "Hi Hi Hi" und "Ho Ho

## Interview C

166 Ho" sich auch die Auszeit nehmen darf, mal 'ne Viertelstunde oder zehn Minuten nicht ans Telefon zu  
167 gehen, um auch für den Anrufer, der eventuell ja ein ernsthafter ist und der jetzt in diese Phase rutscht,  
168 dem gerecht zu werden. Also es kann einem leicht passieren, nach dem zehnten, zwölften Kicher- und  
169 "Hi-Hi-Hi"-Anruf man schon mit dieser Erwartungshaltung den Hörer wieder aufnimmt und dann einfach  
170 für ein ernstes und auch berechtigtes Gespräch zu ist. Und dann stoße ich an meine Grenze, wenn ich mir  
171 meine Auszeit nicht nehme, um mich von diesen Scherzanrufern zurückzuziehen. Es gibt auch Grenzen,  
172 wo man ganz einfach sagt, /ehm/ es gibt Daueranrufer, wir zeigen denen Grenzen auf und setzen uns  
173 aber auch gleichzeitig Grenzen, dass wir mit denen nicht jedes mal endlose Telefonate führen und das  
174 mehrfach, dass man auch einfach /ehm/ aus der Gruppe heraus bestärkt und gestärkt wird zu sagen: Also  
175 ich komm da auch an meine Grenze und /ehm/ jetzt nicht mehr. Oder wenn ein Thema kommt, wir haben  
176 alle ein Vorleben und wir haben auch alle unsere Lebenserfahrung und man hat auch aufgrund der  
177 intensiven Ausbildung gemerkt, wo man auch seine eigenen Schatzkästchen mit vielleicht noch nicht  
178 endgültig bearbeiteten Dingen hat, oder mit Dingen, wo man weiß selber umzugehen, aber wenn die von  
179 außen herangebracht werden, dass man dann seine Objektivität verliert, weil man dann aus der eigenen  
180 Geschichte Dinge mit hinein bringt, die der Anrufer ja gar nicht wissen will, die den Anrufer auch gar nicht  
181 interessieren, aber wo ich dann auch einfach 'ne Grenze überschreiten würde, wenn ich dieses Gespräch  
182 führen würde. Und dann den Rückhalt auch aus der Supervision - man darf auch mal sagen: Wissen Sie,  
183 ich verstehe Ihr Problem, aber ich bin /eh/ im Moment nicht der richtige Ansprechpartner, rufen Sie doch  
184 bitte dann und dann an, dann haben Sie 'nen Kollegen, und der Kollege kann Ihnen dann gerne  
185 weiterhelfen.  
186

187 *I: Das heißt - so ich frag noch mal, was ich jetzt so verstanden hab von dem, was Sie erzählt haben, dass*  
188 *Sie gerade, was das Thema Grenze angeht, Supervision für ganz hilfreich halten. Also einmal überhaupt*  
189 *so /ehm/ ein vermehrtes, feineres, klareres Gespür für Grenzen auf allen Seiten zu entwickeln, und dann*  
190 *auch so gestärkt zu werden, zu der Grenze, zu der eigenen Grenze auch zu stehen, und sich dann nicht*  
191 *meinen, verbiegen zu müssen, ja?*  
192

193 **P:** Ja.  
194

### 195 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

196 **P:** /Ehm/ Generell, wenn ich jetzt so drüber nachdenke, fühle ich mich an und für sich nicht belastet. Viele  
197 Gespräche nehme ich auch gar nicht mit und /ehm/ das wird jeder /ehm/ Telefonseelsorger /ehm/ haben,  
198 dass man ein Gespräch geführt hat und zwei, drei Tage hört man dann später irgendwas, /ehm/ und denkt  
199 dann: War es der? Ja, also das ist jetzt vier Jahre her, da ist das auch über 'nen Scherzanrufer gewesen,  
200 hinterher habe ich dann 'nen /ehm/ Zweiergespräch geführt, da ging's um 'ne ungewollte Schwangerschaft  
201 und /ehm/ in vier bis fünf Wochen sollte dieses Baby kommen und sie wussten nicht, was sie machen  
202 sollten. Das Gespräch war rundherum meines Erachtens nach zu beider Zufriedenheit und drei Tage  
203 später höre ich auf dem Lokalsender: Baby gefunden da und da; und dann kriegt man natürlich im ersten  
204 Moment 'nen wahnsinnigen Schreck, /ne/ also dann ist man im ersten Moment, aber nicht in der Situation  
205 selber, sondern später .. belastet. Man denkt: Oh, waren die das jetzt /ne/, und man dann auch so ganz  
206 gierig auf Nachrichten ist und dann stellt sich heraus, es war 'ne Vierzigjährige. Also es ist wahnsinnig,  
207 /ne/, aber dann hat man das so zwei, drei Tage doch immer mal wieder präsent im Kopf und denkt: Ist es  
208 das jetzt gewesen? Hab ich da jetzt vielleicht was Falsches -? Aber ich denke mir, das ist ganz natürlich,  
209 und das gehört an und für sich auch dazu, /ne/, das hat man auch in anderen Berufsfeldern, dass man  
210 was macht -  
211

212 *I: Und wie kann dann Supervision da für Entlastung sorgen oder erleben Sie Supervision in solchen*  
213 *Dingen entlastend?*  
214

215 **P:** Ja, weil es den anderen auch passiert.  
216

217 *I: Also, das Erfahren von: Ich stehe nicht alleine mit solchen Begebenheiten, sondern das passiert*  
218 *meinen Kolleginnen und Kollegen auch und das wird auch in der Supervision angesprochen.*  
219

220 **P:** Also das ist dann jetzt nichts Herausragendes, /ne/ und was Ungewöhnliches, sondern wenn man sich

## Interview C

221 dann mit den Anderen /ehm/ so unterhält, /ne/: "Stell Dir mal vor", /ne/ "Das ist mir auch schon passiert,  
222 da habe ich drei Tage lang Zeitung gelesen und habe gedacht: Ist er's oder ist er's nicht? /ne/und von  
223 daher wird es dann wiederum Normalität.  
224

225 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim  
226 Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres  
227 Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

228 **P:** ... Also Sensibilität wird /ehm/ aufgrund des Fachwissensausstauschs auch hergestellt, weil /ehm/ es sind  
229 jetzt teilweise auch die Daueranrufer, wo wir mit dem Krankheitsbild oder mit der Lebensgeschichte, so,  
230 wenn er bei mir jetzt anruft und bei mir ist es dann 'nen Erstanrufer, ich erstmal von ganz anderen  
231 Voraussetzungen, Tatsachen ausgehe. Wenn man sich dann in der Supervision darüber austauscht und  
232 dann hat der und der und der mit dem telefoniert, und /ehm/ dann kommt auch wieder die Fachlichkeit.  
233 Der eine sagt: Ja, ich hab auch schon mit solchen Leuten gearbeitet, dann muss man das und das  
234 verhindern; wenn man das und das dann anspricht, dann macht der zu, wenn man dann auf diese Ebene  
235 geht /ehm/ .. und ihn noch bestärkt, dann kommt halt eben 'ne ganz andere Rückmeldung /ehm/ von  
236 daher /ehm/ wird man dadurch sensibilisiert. Was auch sensibilisiert ist, /ehm/ wir sensibilisieren uns  
237 untereinander, indem wir untereinander ja auch Vertrauen aufbauen, bestimmte Dinge auch einfach mal  
238 auszusprechen. Weil /ehm/ wenn man jetzt heute 'ne ganz neue Supervisionsgruppe zusammensetzen  
239 /ehm/, kann ich Ihnen sagen, es dauert so zwei, drei Mal, /ehm/ bis man von den Formalitäten runtergeht  
240 und dann auch /ehm/ sich selber öffnet und einfach bestimmte Dinge /ehm/ ausspricht, wenn man genau  
241 weiß, wie es von der anderen Seite aufgenommen wird. Mit 'ner gewissen Wertschätzung arbeiten wir alle  
242 untereinander, aber Wertschätzung und Vertrauen, bestimmte Dinge auszusprechen, ist doch wieder was  
243 anderes.  
244

245 **I:** Ja, .. das stimmt. Das ist ein Schritt weiter, ne?  
246

247 **P:** Das ist also wirklich ein Schritt weiter und von daher ist das jetzt hier gut, dass wir immer zwei Jahre in  
248 einer Gruppe bleiben.  
249

250 **I:** Und dann wieder neu gemischt wird.  
251

252 **P:** Und dann wieder neu gemischt wird /ehm/ wenn wir uns vorher nicht mit dem Termin abgesprochen  
253 haben.  
254

255 **I:** Welchen Beitrag hat da bei all dem, was wir bis jetzt an Themen hatten, aus Ihrer Erfahrung, ob es 'ne  
256 interne, ein interner Supervisor oder Supervisorin ist oder ob der Mensch, der Sie supervidiert, von extern  
257 kommt?  
258

259 **P:** Also wir hatten jetzt bis Anfang des Jahres immer interne Supervision und /ehm/ jetzt ist ja hier bei uns  
260 .. die Problematik, oder sagen wir mal so, hier ist ja erst vor kurzem auf Ehrenamtlich umgestellt worden,  
261 /ne/ also vor vier Jahren fingen wir mit den ersten Ehrenamtlichen an und /ehm/ das nahm halt eben von  
262 der Zeit so viel Organisatorisches in Anspruch /ehm/ dann hat man dieses geklärt und jenes geklärt und  
263 /ehm/ .. da kam man so richtig zur eigentlichen Supervisionsarbeit nicht. Jetzt haben wir uns mit dem  
264 Externen 'nen festen Rahmen gesetzt und /ehm/ wenn da noch was ist, /ehm/ dann machen wir das nach  
265 der Supervision, aber wir haben jetzt schon die Supervision mit dem Supervisor so, dass wir die halt eben  
266 für uns nehmen, ihn auch informieren, weil er ist ja nicht hier in der TS, was uns so bewegt und /eh/ wo  
267 wir so mit umgehen, aber ob jetzt das und das und ob der Kaffee da ist und ob dieses und jenes /eh/ oder  
268 der hat den oder den nicht informiert /eh/ das läuft jetzt schon ganz anders. Also von daher ist dieser  
269 Externe auch - also ich empfinde ihn als Bereicherung, vor allen Dingen auch noch mal, /ehm/ in der  
270 Supervision spiegeln wir uns ja. Und wir sind ja alle im selben Kreis und bewegen uns alle im selben  
271 Umfeld. Und wenn dann so'n Externer kommt, der spiegelt dann noch mal so von außen und hat auch  
272 Erfahrungen aus anderen /eh/ Gruppen und /ehm/ ich empfinde es persönlich als sehr hilfreich.  
273

274 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude  
275 an der Arbeit in der TS erleben?**

## Interview C

276 **P:** Also Freude an der Arbeit - das sieht man daran, dass ich trotz Stress hier bin - (lacht)  
277 Und /ehm/ Freude an der Arbeit auch mit den Anderen sich auszutauschen. Es ist jetzt nicht so'n  
278 Privatclub, sondern, das möchte ich schon richtig feststellen: Es dreht sich immer um TS, / und eh/ um die  
279 Arbeit, aber auch /ehm/ es ist da noch so'ne freundliche Komponente dabei, das macht einem denn auch  
280 Spaß und vor allen Dingen, /ehm/ wir unterliegen ja auch alle der Schweigepflicht, und von daher ist es  
281 dann auch schon mal /ehm/ ganz hilfreich, sich mit den Kollegen auch gerade in der Supervision darüber  
282 auszutauschen. Also manche Dinge hat man ja, die kann ich nicht am Stammtisch oder wer weiß wo, und  
283 da macht es mir 'ne Freude, also wirklich sich auch wirklich mit den Anderen austauschen zu können,  
284 auch auf dem kurzen Wege /ehm/ dass man da untereinander sich auch schon mal hilft.

285  
286 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
287 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

288 **P:** Ja, (...) /ehm/ wir hatten mal in der Supervision /ehm/ Sitzen beim Telefonieren. Das war also sehr  
289 interessant, dass man /ehm/ sich selber nach der Supervision hatten wir uns das mal zur Aufgabe  
290 gemacht, uns einfach mal selber beobachten, wie wir bei bestimmten Telefonaten sitzen, wie wir uns  
291 selber durch /ehm/ ein Umsetzen /ehm/ Entlastung schaffen können. Also es war wirklich sehr interessant.  
292 Also man geht dann ja schon mal so, /ne/ und hat so das Gefühl, quasi in den Hörer reinkriechen zu  
293 müssen und dadurch merkt man: Man ist zu sehr dran; und dass man dann einfach mal so /ne/ nach  
294 hinten geht (...) wenn man jetzt 'n längeres Telefonat führt und irgendwann - es gibt so Anrufer, dann ist  
295 man so in 'ner Schleife, /ne/ Wenn man dann einfach mal aufsteht, /ne/ dann schafft man das eher zu  
296 sagen: So jetzt - ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag heute.

297  
298 **I:** Also das Ausprobieren der Wirkung von *Haltungsveränderungen*, das war mal ein neuer Impuls, der in  
299 der Supervision gesetzt wurde und der dann auch gut umsetzbar und sehr fruchtbar war im Tun?

300  
301 **P:** Ja.

302  
303 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
304 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

305 **P:** Also ich hab' jetzt ganz akut ein persönliches Problem, weil mein Schwiegervater ganz plötzlich  
306 verstorben ist, wir haben aber in den letzten beiden Supervisionen /ehm/ über ihn als Pflegefall  
307 gesprochen und wir haben jetzt nächste Woche noch mal Supervision und dann werde ich es noch mal  
308 kurz ansprechen und dann ist das für mich so ein Abschluss. Also meine Kollegen haben mich jetzt auf  
309 dem Weg begleitet und haben auch gefragt und jetzt /ehm/ werde ich ihnen halt eben mitteilen, dass er  
310 verstorben ist und /ehm/ werde dann auch diese Rückmeldung bekommen und dann ist das an und für  
311 sich abgeschlossen.

312  
313 **I:** Das heißt, wenn ich Sie jetzt richtig verstanden habe, dass Sie *durchaus auch in der Supervision eine*  
314 *für Sie hilfreiche Begleitung in persönlich schwierigen Phasen erleben, ja? Sowohl durch den Supervisor,*  
315 *als auch durch die Gruppe?*

316  
317 **P:** Also das ist jetzt auf mich ganz konkret bezogen, weil das jetzt gerade passiert ist, andere hatten  
318 Arbeitsprobleme und haben dann gesagt: So, wir haben jetzt heute keinen besonderen Telefonfall und  
319 dann besprechen wir das und /ehm/ oder jemand hatte jetzt ein Gespräch, wo er es vor sich hinschob,  
320 und dann haben wir das einfach mal durchgespielt und haben dann unsere Meinung gesagt: Wenn du mit  
321 der und der Haltung in dieses Gespräch rein gehst, /ne/, dann führst du das Gespräch nicht, sondern du  
322 musst das Gespräch so und so anfangen und /ehm/ Ja. Sie war dann hinterher zufrieden, wir waren  
323 zufrieden, dass wir ihr helfen konnten und sie hat gesagt, sie freut sich auf's Gespräch /ne/, also von  
324 daher -

325  
326 **I:** Das heißt, Sie erleben Supervision *durchaus auch nicht nur für sich jetzt in Ihrer konkreten Situation,*  
327 *sondern auch /eh/ bei Ihren Kollegen und Kolleginnen, mit denen Sie in der Gruppe sind, in der*  
328 *Supervisionsgruppe, als sehr hilfreich, auch wenn mal jemand von Ihnen in eine persönlich schwierige*  
329 *Situationen kommt, dass auch dafür Raum ist, und Sie sich da gegenseitig und mit Hilfe Ihres Supervisors*  
330 *unterstützen.*

## Interview C

331

332

333

**P:** Weil das hilft uns ja, um unsere Arbeit zu tun. Dass wenn man sich da selber blockiert - und man schafft sich selber auch 'ne gewisse Entlastung.

## Interview D

### 1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die Supervision dabei?

**P:** Was ich brauche ist eine gewisse Sicherheit, dass ich /ähm/, ja, eine Fähigkeit und – eine Fähigkeit habe natürlich, mit den Gesprächspartnern in guten Kontakt zu kommen. Was ich auch brauche ist die Rückendeckung der Stelle für mein Handeln oder für mein Gespräch für das, was ich inhaltlich sage. (P/5 Sek.) Ja ... und natürlich ein gewisses Handwerkszeug an die Hand, wie ich in verschiedenen Situationen reagieren kann.

**I:** Haben Sie die Erfahrung gemacht, dass dieses Handwerkszeug, das ja teilweise bestimmt auch in der Ausbildung vermittelt wird, haben Sie die Erfahrung gemacht, dass in der Supervision, durch die Supervision dieses Handwerkszeug noch erweitert oder vertieft wird, das Ihnen hilft Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben, zu bekommen?

**P:** Auf jeden Fall, ja doch. Halte ich für einen ganz wichtigen Punkt.

**I:** Also, dass Sie erleben, dass innerhalb der Supervision auch Handwerkszeug noch vermittelt wird. Vorhandenes Handwerkszeug gestärkt wird?

**P:** Ja, und auch noch neues entwickelt wird in den Gesprächen hier auf jeden Fall.

**I:** Und das dann Ihr Vertrauen in Ihre Arbeit stärkt?

**P:** Ja. Hmm.

### 2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der Supervision als hilfreich?

**P:** (P/6 Sek.) Tja, was brauche ich? Auf jeden Fall ist für mich ganz wichtig, dass ich den Anrufer, ja erst mal so annehme, wie er rüber kommt und mit was für einem Inhalt er rüber kommt. Also ich brauche Geduld, ich brauche (P/4 Sek.) ja manchmal auch Langmut. Dann ... ganz wichtig ist, ohne schnell Schubladen aufzumachen, jemanden erst mal reden lassen und nicht gleich zu denken, aha das ist jemand aus der Kategorie XY, kenne ich schon, habe ich in all den Jahren schon öfter gehabt und in die Schublade kommt er dann rein und da wird dann auch mal nur Handwerkszeug aus der Schublade genommen, sondern ich brauche immer wieder, ja, empfindliche Antennen für diesen Menschen, der jetzt gerade mit mir ins Gespräch kommen möchte.

**I:** Und da erleben Sie, dass Supervision dafür hilfreich ist, so wie Sie es beschreiben, Ihre Antennen empfindlich zu halten und empfindlich zu machen.

**P:** Ja, ja, das auf jeden Fall. Ja, finde ich einen ganz wichtigen Punkt.

### 3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen gefühlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder heraus zu kommen?

**P:** (P/7 Sek.) Also allein gelassen ... habe ich damals nicht als aktiv empfunden, ich bin jetzt allein gelassen, aber ich hatte mal zu einer Daueranruferin einen intensiven Kontakt entwickelt und ein sehr nahes Verhältnis entwickelt. Die wusste, wann ich so ungefähr, wann ich Schichten habe, nicht abgesprochen, aber ich mache gerne Vormittagsschichten und dann wusste die halt, probieren wir es einfach mal und hatte mich dann halt auch oft am Apparat, und ich kam mit dieser Frau sehr gut ins Gespräch und plötzlich war es so, dass ich nicht mehr genug Abstand zu ihr hatte. Das hat mich dann belastet und dann habe ich das in der Supervision ansprechen können und in der Supervision wurde mir dann klar, dass es – also wie ich wieder auf Abstand gehen kann, ohne die Frau jetzt zu verletzen oder irgendwie etwas grob zurückweisen zu müssen, sondern wie ich das elegant hinkriegen kann, dass trotzdem weiterhin gute und nahe Gespräche möglich sind, aber eben nicht mehr also quasi... dass sich das zu sehr ihres und meines zu sehr aneinander anschmiegte oder sogar vermischt. Da hat mir die Supervision sehr geholfen.

## Interview D

58 *I: Also das heißt im Grunde genommen, haben Sie sich da nicht allein gelassen gefühlt?*

59  
60 **P:** Genau.

61  
62 *I: Sondern das war eine Konfliktsituation, in der Sie gesteckt haben, wo es sehr hilfreich war in der*  
63 *Supervision*

64  
65 **P:** Zu gucken wie ich das wieder hin kriegen kann, genau und, insofern allein gelassen, also ganz speziell  
66 darauf habe keine Antwort.

67  
68 *I: Kennen Sie nicht innerhalb Ihrer TS-Arbeit? Weder was Ihre Stelle betrifft, so im Kontakt mit Ihren*  
69 *Hauptamtlichen noch jetzt in Ihrem konkreten Dienst am Telefon?*

70  
71 **P:** Ja. Weil wir immer die Möglichkeit haben unsere hauptamtlichen Stellenleiter, Leiterinnen zu erreichen.  
72 Also bei mir ist die Situation noch nicht aufgetreten, dass ich mich allein gelassen fühlte.

73  
74 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
75 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**  
76 **diesem Thema unterstützt?**

77 **P:** (P/4 Sek.) Grundsätzlich sehe ich zwei Schienen bei der Telefonseelsorge, einmal wir als  
78 ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die also am Telefon sitzen und diesen Dienstbereich  
79 abdecken und die andere Ebene ist halt die hauptamtliche Ebene und, /ehm/ ja da ist bei uns hier in der  
80 Stelle ein sehr gutes Miteinander, aber – also jeder macht seins. Und das finde ich für mich persönlich  
81 ganz wichtig, dass ich mit der hauptamtlichen Arbeit, also das mache ich auch bewusst, dass ich mit  
82 dieser hauptamtlichen Arbeit nichts zu tun habe bzw., dass das nicht meine Aufgabe ist. Zu tun habe ich  
83 ja schon mit der Arbeit, aber dass das nicht meine Aufgabe ist, sondern dass wir eben die Dienstbereiten  
84 sind, aber / ehm / bei uns hier in der Dienststelle ist das halt ein sehr gutes und kooperatives Miteinander.  
85 Aber ich für meinen Teil mache mir das ja gerne bewusst. Das kann natürlich ein Stück weit in  
86 verschiedenen Situationen auch entlastend sein, dass ich weiß, dass ich mich um bestimmte Dinge nicht  
87 kümmern muss. Der Boden ist hier bereitet. Ich bin nicht verantwortlich dafür, das Getränke da oder  
88 Heizöl da ist oder was auch immer, aber ja so es gibt ja natürlich viele Berührungspunkte, oder wo wir  
89 aber auch – wo ich für mich sagen kann, wo wir hier wirklich auch absolut gesehen werden von  
90 hauptamtlicher Seite aus, wo wir zu Themen gehört werden und nicht nur auf offiziellen Versammlungen,  
91 sondern auch mal zwischendurch in kleinen Einzelgesprächen, die sich grad mal zwischen Tür und Angel  
92 auch entwickeln können, wo wir gehört werden, wie denkt ihr darüber oder – ich bin selber auch mit im  
93 Beirat und ja, da sind ja auch die Schnittstellen da.

94  
95 *I: Kann es sein, dass dieses Thema Rollenbewusstsein oder Rollenkonflikte gar nicht so vorkommt?*

96  
97 **P:** Bewusstsein schon, denke ich, aber Konflikt würde ich sagen nicht.

98  
99 *I: Also dass das überhaupt ein Thema ist? Dieser Begriff Rolle, was man darunter versteht?*

100  
101 **P:** Doch das denke ich schon, das denke ich schon, dass das ein Thema ist, aber es ist halt hier so  
102 wirklich ein absolut praktiziertes Miteinander, aber ich denke, dass schon jeder weiß wo er steht und was  
103 sein Part ist.

104  
105 *I: Das heißt für die Supervision ist das kein Thema, weil es wenig konflikthaft ist und da wird wenig*  
106 *besprochen? So?*

107  
108 **P:** Ja, so könnte man es glaube ich sagen.

109  
110 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
111 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
112 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

113 **P:** Also ich finde es wichtig, dass wir über Veränderungen informiert werden. Ich weiß, vor vielen Jahren  
114 kam die / ehm / kostenlose Möglichkeit des Anrufens, wurde ja vor vielen Jahren mal ins Leben gerufen

## Interview D

115 durch das Sponsoring der Telekom und – also grundsätzlich finde ich es sehr wichtig für uns, wenn  
116 Veränderungen anstehen, sei es, dass sie die Stelle betreffen oder dass jetzt Veränderungen von der  
117 Handhabung her stattfinden. Grundsätzlich finde ich das sehr wichtig, dass wir informiert werden, denn  
118 wenn wir nicht informiert sind, ja – können wir falsch reagieren oder wissen plötzlich nicht, warum dieses  
119 oder jenes ist oder wann Handystunde ist oder wann welche Handys zugeschaltet werden usw. oder auch  
120 Weiterleitungen ... ich bin jetzt am überlegen, ob ich so Situationen hatte, wo das nicht ganz so war –

121  
122 *I: Also in Bezug auf Supervision, die spielt da eigentlich keine Rolle, höre ich so ein bisschen raus?*

123  
124 **P:** Ja, das könnte man vielleicht so sagen, da wir ja auch zusätzliche Informationswege haben wie den  
125 monatlichen Rundbrief oder dass wichtige Dinge, die anstehen, schon dann auf Fortbildungen  
126 angesprochen werden, wenn es sich zeitmäßig gerade ergibt, dass es angebracht ist, aber ansonsten  
127 wird das halt über die Supervisorin gemacht, aber ... ich habe im Moment nicht präsent, dass ich sagen  
128 würde, da war mal was, wo das nicht der Fall war und dann standen wir ohne Informationen da -

129  
130 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
131 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
132 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

133 **P:** (P/7 Sek.) Ja, eine Grenze ist für mich oder für alle ja z.B., dass wir nichts Aktives im Leben unserer  
134 Anrufer leisten können. Wir sind Gesprächspartner. Ganz häufig sind wir für den Moment zuständig, für  
135 den Moment des Anrufs und wir hatten mal das Thema, diesen Moment heilsam gestalten, das hat mir  
136 unheimlich gut gefallen. Wenn wir denn so den Anrufer dann ganz und gar wahrnehmen und uns mit dem  
137 für die Zeit des Anrufes halt, ja heilsam irgendwie auseinander zu setzen. Das hat für mich so einen  
138 Aspekt von / ehm / , ja dem Anrufer für die Zeit was Gutes tun, wohl wissend, dass man den einen oder  
139 anderen Impuls vielleicht bei einigen Anrufern setzen kann. Natürlich einige nehmen ja nun aus den  
140 Gesprächen auch was mit, aber bei anderen ist es halt so, dass es wirklich nur das Gespräch für den  
141 Moment ist. Entweder gewollt, ich will jetzt nur jemanden als Gesprächspartner am Apparat haben oder  
142 auch weil es einfach, weil die Menschen in ihrer Welt sind und vielleicht Impulse, die man setzen könnte,  
143 nicht aufnehmen. Die machen in ihrer, in ihrer Linie oder in ihrer Arbeitsweise oder ihrem Verhalten weiter.

144  
145 *I: Haben Sie auch in Ihrer Arbeit Grenzüberschreitungen erlebt? Sei es, dass über einen Anrufer Ihre*  
146 *Grenze überschritten worden ist oder aber Sie versehentlich die Grenze des Anrufers überschritten haben*  
147 *und das dann z.B. in der Supervision hilfreich bearbeitet werden konnte?*

148  
149 **P:** ... Ja, Grenzüberschreitungen sind in einer Weise natürlich auf jeden Fall Sexanrufer und / ehm / ja da  
150 habe ich natürlich auch schon mal einen Sexanrufer in die Supervision rein getragen und konnte nachher  
151 dann also dieses unangenehme Restgefühl halt dadurch loswerden. Zum anderen aber auch die  
152 Scherzanrufer, die eigentlich nicht unbedingt Scherzanrufer sind - die Jugendlichen, die uns eine  
153 Geschichte präsentieren und die dann ja uns missbrauchen als Zeitvertreib und / ehm / da muss ich  
154 sagen, da habe ich konkret auch einen Fall gehabt, wo ich mich also sehr gedanklich auseinandergesetzt  
155 habe mit dem, was mir ein ganz junges Mädchen erzählt hat und hab ganz viel mit meinem Kopf  
156 gearbeitet, weil ich Hilfe für dieses Mädchen irgendwo her aufzeichnen wollte und dachte also wirklich,  
157 dass dieses Mädchen in großer Not wäre und dann plötzlich kam dann erst mal nur ein Hauch von einer  
158 Ahnung und dann bestätigte sich, dass das also getürkt war und da habe ich mich ganz ganz furchtbar  
159 missbraucht gefühlt, weil ich also so eine Sorge um dieses Mädchen hatte und war also dann auch – ich  
160 hab dann angesprochen konkret und / ehm / -

161  
162 *I: Jetzt In der Supervision oder in dem Telefongespräch?*

163  
164 **P:** Beides. Erst mal mit dem Mädchen angesprochen und sie versuchte, dann noch zweimal was drauf zu  
165 setzen, indem sie mir versuchte dann noch zweimal so unter geschauspielerten Tränen quasi klar zu  
166 machen, nein das wäre nicht so, sie würde mich nicht veräppeln, und aber die Freundinnen im  
167 Hintergrund, die sich dann vor Lachen nicht mehr halten konnten. Also es wurde mir bestätigt durch das,  
168 was ich so noch hörte, dass es halt einfach ein Missbrauch war, wie die Kinder wahrscheinlich dachten  
169 Scherzanruf, für mich war es das überhaupt nicht und da war ich so sehr frustriert, dass ich dachte, also  
170 dann ist es mir wirklich lieber, wenn mich jemand aus Zeitvertreib anruft und sagt, ach du bist eine dumme  
171 Nuss oder eine doofe Kuh von mir aus auch, oder von mir aus noch schlimmere Schimpfwörter. Da fühle

## Interview D

172 ich mich nicht persönlich beleidigt, denn die kennen mich ja nicht, aber wenn ich meine / ehm / meine  
173 ganzen, ja Erfahrungen so einbringe und versuche da einem ganz jungen Mädchen Hilfe aufzuzeigen und  
174 dann stellt sich das als Scherzanruf raus, da muss ich sagen, das war für mich eine ganz ganz große  
175 Enttäuschung, dass diese ganz jungen Mädchen sich da so was ausgedacht hatten und da war die  
176 Supervision ganz bitter nötig, um mich irgendwie wieder aufzubauen, weil das war eine  
177 Riesenenttäuschung für mich, muss ich sagen. Da habe ich auch wirklich mir Notizen gemacht, dass ich  
178 auch dann, weil ich dachte, wenn die nächste Supervision ist, will ich es auch noch ganz genau wissen  
179 und einbringen. Das hat mir dann auch sehr geholfen, aber das war wirklich für mich persönlich ganz  
180 schlimm, aber gibt's leider immer wieder, nur oft hat man das Glück, dass man es vorher halt merkt, und  
181 die Lachsalve nicht erst nach so langer Zeit dann kommt. Grenzüberschreitung meinerseits habe ich mal  
182 andeutungsweise gemerkt, dass ich mal jemandem Vorschläge gemacht habe, was er vielleicht tun oder  
183 lassen könnte und habe dann aber vom Anrufer zu hören bekommen, dass er das gar nicht von mir hören  
184 wollte und da habe ich gedacht, ja das war eine Grenzüberschreitung meinerseits. Ich hätte besser  
185 hinhören müssen, dass der derjenige das nicht will, das hätte ich wahrscheinlich vorher rausfiltern  
186 können, aber – ich hatte irgendwie gedacht, der wollte halt von mir etwas in der Richtung hören und habe  
187 das dann angebracht und ja, dann hab ich mich zurückgezogen und hab gesagt, sie haben vollkommen  
188 Recht, das war jetzt zu weit vorgewagt von mir.

189  
190 *I: Das heißt, in der Situation haben Sie das ja direkt mit dem Anrufer selber klären können, weil der so*  
191 *offen war, dass er Ihnen gegenüber das zum Ausdruck bringen konnte, so dass das gar nicht mehr in der*  
192 *Supervision notwendig war.*

193  
194 **P:** Ja, genau.

195  
196 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

197 **P:** (P/5 Sek.) Belastet fühle ich mich, wenn Anrufer wirklich in einer ausweglosen Situation sind und / ähm  
198 / ich von meiner Seite aus auch gar keine Besserung oder Veränderung oder für die Situation dieses  
199 Anrufers, dieser Anruferin, mir irgendwie vorstellen kann. Und wenn ich dann so geschildert bekomme,  
200 wie schlimm für denjenigen halt das Leben ist, und nicht nur zurzeit. Wenn man schon hört zurzeit, dann  
201 ist ja irgendwo vielleicht für die Zukunft was offen. Aber wenn man einfach hört, das Leben, was der  
202 Mensch führt und der Mensch ist unglücklich mit diesem Leben, aber man selber hat auch nicht wirklich,  
203 noch nicht mal einen Hoffnungsschimmer am Horizont, was dem Menschen das Leben vielleicht wieder  
204 erleichtern oder verändern könnte. Das belastet mich schon sehr. Wenn man so wirklich in dieser  
205 Hoffnungslosigkeit plötzlich oder von dieser Hoffnungslosigkeit eines Menschen so erfährt.

206  
207 *I: Und haben Sie da erlebt wie die Supervision Sie dann entlasten kann, wenn Sie sich mit dieser*  
208 *Thematik, es sind ja zwei Themen, die da mitschwingen - das ist einmal das inhaltliche Leben des*  
209 *Anrufers oder der Anruferin und dann ja auch, so verstehe ich Sie, die eigene Grenze erleben, dem kann*  
210 *ich jetzt auch gar keine Hoffnung machen, weil ich es selber so hoffnungslos und schwierig, ja ausweglos*  
211 *sehe.*

212  
213 **P:** Ja. Dann kann ich quasi nur mit aushalten und da sein und wahrscheinlich auch diese schreckliche  
214 Geschichte dann mit wahrnehmen und mir auch erzählen lassen, denn viele dieser Menschen haben  
215 diese Menschen nicht, denen sie das überhaupt noch erzählen können. Ja, das habe ich auch schon in  
216 der Supervision erfahren, dass es da plötzlich doch dann Aspekte gab, die entweder dadurch, dass  
217 Kolleginnen oder Kollegen diesen Menschen auch kannten und vielleicht dann noch andere Dinge  
218 wussten, die in dem Gespräch nicht raus gekommen waren oder die dann sagten, dadurch dass sie  
219 vielleicht schon länger kannten, also das kommt aber wieder und das entlastet natürlich ungemein, wenn  
220 man irgendwie dann doch noch im Nachhinein Hoffnung für diesen Menschen irgendwo hat.

221  
222 *I: Das heißt, dass in der Supervision durch den Austausch mit den Kollegen darüber Entlastung dann*  
223 *kommt, dass die vielleicht noch was wissen über diesen Anrufer und Sie an diesem Wissen teilhaben*  
224 *lassen, das die Situation doch nicht ganz so verfahren ist wie es in dem Anruf, den Sie dann hatten,*  
225 *aussah?*

226  
227 **P:** Genau, ja.

228 *I: Haben Sie auch schon mal Entlastung erlebt durch eine Intervention eines Supervisors oder einer*

## Interview D

229 *Supervisorin in so einer Situation? Weil, das war ja jetzt die kollegiale Ebene, dass Ihre Kollegen diese*  
230 *Anruferin oder den Anrufer auch kannten, Ihnen helfen konnten darüber, dass sie noch was wussten. Und*  
231 *gab es vielleicht auch mal eine Intervention seitens des Supervisors oder der Supervisorin, die entlastend*  
232 *für Sie gewirkt hat?*

233  
234 **P:** .. Ja, hat es auch gegeben, Ja. Ja.

235  
236 **I:** Aber Sie erinnern sich grade nicht mehr konkret an die Situation?

237  
238 **P:** Ganz konkret nicht, nein. Aber ich weiß, dass da mal was war, ja.

239  
240 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
241 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
242 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

243 **P:** (P/6 Sek.) Eigentlich ist Sensibilität für den Anrufer ja ein Dauerthema. Ich sage mal von der ersten  
244 Ausbildungsstunde im Grunde genommen über jede Fortbildung, das ist ja der Dauerbrenner schlechthin.  
245 /Ehm/ ganz konkret ... ganz konkret habe ich nichts vor Augen, sondern einfach nur, dass es eigentlich  
246 ein ständiges Thema ist. Vorsicht walten zu lassen, nicht vorschnell eingreifen oder abbrechen oder  
247 Resümee ziehen oder /ehm/ -

248  
249 **I:** Oder Ihr Beispiel von eben, fällt mir grade ein. Passt das da rein? Vorschläge machen?

250  
251 **P:** Ja, auch. Also ja, wie gesagt Sensibilität ist also für mich persönlich der ganz dicke rote Faden, der  
252 sich durchzieht.

253  
254 **I:** Und der auch in der Supervision -

255  
256 **P:** - der auch in der Supervision, also ich würde fast sagen, ständig irgendwie kommt.

257  
258 **I:** Haben Sie da vielleicht mal was Besonderes in der Supervision erlebt, was einen Beitrag dazu geleistet  
259 hat, Ihre Sensibilität dafür noch mal besonders aufmerksam zu machen, zu schulen, zu schärfen?

260  
261 **P:** (P/5 Sek.) Ja, das war meine ich im Zusammenhang mit Daueranruferinnen oder mit einer  
262 Daueranruferin, dass man eben auch dabei wirklich immer wieder sensibel sein muss und nicht gleich  
263 sagt, ach das ist die Daueranruferin XY. Ich weiß ja eh' schon, was jetzt kommt. Die kenne ich seit acht  
264 oder zehn Jahren und ich weiß schon was kommt. Und dass da einfach die Versuchung gerade bei  
265 Daueranrufern ja wirklich sehr groß ist, wenn man sie häufig am Apparat hat, dass man denkt, das weiß  
266 ich ja eh' schon alles und da einfach auch aufmerksam und sensibel zu bleiben. Was will diejenige jetzt  
267 heute eigentlich, was will die jetzt überhaupt in diesem Gespräch speziell. Also das wäre jetzt ein Beispiel.  
268 Aber ich habs nicht mehr konkret, muss ich sagen.

269  
270 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
271 **an der Arbeit in der TS erleben?**

272 **P:** (P/7 Sek.) Freude an der Arbeit machen mir die Menschen, die anrufen und die mir Vertrauen  
273 schenken und ... im Gespräch .. ja einfach /ehm/ in einem wechselseitigen Gespräch mir auch ganz viel  
274 geben, was ich sonst niemals so auf der Straße oder in einer Arztpraxis natürlich von jemanden  
275 bekommen würde. Diese /ehm/ Nähe, die sich teilweise entwickelt in den Gesprächen zu wildfremden  
276 Menschen, die macht mir Freude und das, was die Menschen mir halt - sicherlich oft ohne dass sie es  
277 wissen - mitgeben an Kraft oder an Aspekten, die ich dann, obwohl es um den Betreffenden geht, aber  
278 auch mit in mein Leben nehmen kann. Einstellungen, ich sage mal zur Arbeit, zu den eigenen Kindern, zu  
279 Eltern, es gibt ja so viele Bereiche, die einfach zur Sprache kommen und wo ich wirklich von den Anrufern  
280 auch viel mitnehmen kann und das auch tue, weils einfach - es wird gesagt sicherlich nicht oft, natürlich  
281 nicht in der Intention mir etwas mitzugeben, aber es entwickelt sich hier einfach so. Und ... das ist der  
282 eine Aspekt. Und der andere Aspekt ist das kollegiale Miteinander, das intensive Miteinander unter uns  
283 Kolleginnen und Kollegen. Und durch die Supervision, diesen geschützten, absolut geschützten Rahmen,  
284 den die Gruppe und jeder Einzelne in der Supervision erlebt, die Nähe die aufkommt, und das Miteinander  
285 das bereitet mir auch ganz große Freude an der Arbeit, also dieser intensive und besondere Umgang

## Interview D

286 miteinander, den ich sonst / ehm / wirklich nur zu ganz wenigen Menschen habe, wirklich nur zu ganz  
287 guten, besonderen Freunden und oft da noch nicht mal, weil die Freunde teilweise dann vielleicht Dinge  
288 nicht von mir wissen, die aber meine Kolleginnen aus der Supervisionsgruppe wissen. Und das ist auch  
289 ein großer Teil der Freude an der Arbeit. Das wird natürlich in jeder Supervisionsgruppe wieder gestärkt  
290 und gefüttert, wenn wir da halt zusammen arbeiten. Also das finde ich ganz ganz wichtigen Aspekt auch.  
291

### 292 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,** 293 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

294 **P:** (P/4 Sek.) Hat es mehrfach gegeben. Wirklich mehrfach, dass wir in der Supervision erarbeitet haben,  
295 wie man in bestimmten Situationen reagieren könnte und ich habe das dann auch am Telefon mit  
296 Anrufern ausprobiert. Also das ist schon wirklich häufig passiert, dass wir durch ein Problem, was  
297 entweder ich selber oder Kolleginnen oder Kollegen hatten, mit einem Anrufer ein Beispiel z.B. wie kann  
298 ich Schluss machen, wenn ich merke, der Anrufer oder die Anruferin klammert absolut. Wie komme ich  
299 gut da raus. Als wir dann erarbeitet hatten, was gibt es denn für Möglichkeiten, dann habe ich also auch  
300 verschiedene Supervisionsansätze, sei es von der Supervisorin oder von Kolleginnen einfach ausprobiert  
301 und bin gut damit gefahren. Aber das ist jetzt nur ein Beispiel. Wie kann ich ein Gespräch beenden oder ..  
302 / hm / wie kann ich auf bestimmte Situationen mal anders reagieren, oder was ist, wenn ich plötzlich  
303 merke, der Anrufer raubt mir die Kraft oder wie kann ich Abstand wahren, wenn ich merke, einer will mich  
304 immer weiter an sich ran ziehen oder so. Also, da - das habe ich schon öfter dann nach der Supervision in  
305 den Diensten dann danach in die Praxis umgesetzt.  
306

307 *I: Das heißt, ich verstehe jetzt, dass Sie auch vom Verständnis her neue Impulse bekommen haben, da*  
308 *verstehe ich Sie so, dass Sie darunter Anregungen verstehen, neue Sichtweisen, dass Ihre, in*  
309 *Anführungszeichen, Brille durch die Sie drauf gucken, erweitert oder gewechselt wird und Sie darüber*  
310 *dann auch neue Erkenntnisse sammeln können. Dass Sie das unter neuen Impulsen verstehen?*  
311

312 **P:** Ja.  
313

### 314 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler** 315 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

316 **P:** ... Ja, ich denke die persönlichen Probleme kann ich gar nicht trennen von dem, was in die Gespräche  
317 einfließt, die hängen ja mit mir zusammen und / ehm / ich denke, dass ich auch, wenn ich persönliche  
318 Probleme habe / ehm / vielleicht sogar auch dieses Problem dann als erstes in einem Gespräch raus  
319 höre, weil das gerade auch mein Thema ist und vielleicht da drauf anspringe, wenn ein Anrufer erzählt.  
320 Dann höre ich das als Erstes vielleicht raus und reagiere dann auch vielleicht als Erstes da drauf oder – je  
321 nachdem wie ich belastet bin - ... kommt es sicherlich auch vor, dass ich dann ... auch mal nicht so  
322 belastbar bin und vielleicht eher eine Pause machen muss innerhalb meiner Schicht oder nach einem  
323 Gespräch, wo bei mir selber das Problem ansteht, vielleicht dann eine Pause machen muss und müsste  
324 sie nicht machen, wenn ich das Problem jetzt nicht hätte. Also ich denke, das kann man gar nicht trennen,  
325 weil es mit einem zu tun hat. Und persönliche Gespräche, persönliche Probleme in der Supervision  
326 anzusprechen, ist bei uns absolut – ja – erwünscht und auch üblich und da mache ich auch gerne  
327 Gebrauch von, wenn ich denke, dass es zu dem Zeitpunkt dann für mich hilfreich ist.

## Interview E

- 1 **1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die**  
2 **Supervision dabei?**
- 3 **P:** Also was ich brauche, um Vertrauen zu haben?  
4
- 5 *I:* Ja. In die Arbeit hier, also im Kontakt mit den Anrufern?  
6
- 7 **P:** Also 'ne gute Atmosphäre von den Räumlichkeiten her und von den Personen, die ich treffe. Und wie  
8 war der zweite Teil?  
9
- 10 *I:* Was Supervision dazu beiträgt, dass Sie Vertrauen haben in Ihre Arbeit.  
11
- 12 **P:** Dass ich auch da wieder einen Ansprechpartner finde, der mir weiterhelfen kann, indem ich Fragen  
13 habe oder Bestätigungen bekomme, in dem, was ich gemacht habe.  
14 Ja. .. Oder dass ich weiß, das ist in Ordnung so gewesen, wie ich's gemacht hab'.  
15
- 16 **2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um**  
17 **einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der**  
18 **Supervision als hilfreich?**
- 19 **P:** Ja, wir lernen auch, überhaupt Fragen zu formulieren und .. Verständnis aufzubringen für den Anrufer  
20 .., nicht zu bewerten, das ist immer für uns ganz wichtig .., auch, wie man wieder aus dem Gespräch  
21 rauskommt, das braucht man ... hm .., wir üben dann auch, also wir machen Übungsgespräche ... Ja. Und  
22 anschließend wird das dann /ehm/ reflektiert ... und es hilft dann auch immer sehr weiter, wenn man dann  
23 die Meinungen der .. Anderen hört und ich bin immer erstaunt, wie ideenreich das dann ist und wie viele  
24 Facetten es da gibt überhaupt, mit dem Anrufer umgehen zu können (räuspern).  
25
- 26 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
27 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
28 **heraus zu kommen?**
- 29 **P:** Nein.  
30
- 31 *I:* Also jetzt konkret am Telefon, wo Sie sich...noch nie.  
32
- 33 **P:** Nein.  
34
- 35 *I:* Und dann gibt's auch keinen Punkt, wo Sie so sagen: Und da hat mir Supervision wirklich raus  
36 geholfen?  
37
- 38 **P:** Ja, weil man das im Nachhinein dann reflektieren konnte und da drüber wurde dann gesprochen.  
39
- 40 *I:* Also es gab Momente, da haben Sie sich am Telefon - sag ich mal - erstmal hilflos, allein gelassen  
41 geföhlt und dann war Supervision für Sie hilfreich.  
42
- 43 **P:** Allein gelassen geföhlt nicht, weil ich immer im Hinterkopf hab, ich kann jederzeit einen von den  
44 Hauptamtlichen anrufen. Und ich war aber auch noch nie in der Situation, wo ich das Gefühl hatte.  
45 Tagsüber ist es eh hier nicht gegeben. Es sind immer welche da; und nachts hatte ich das Glück eben,  
46 das nicht erleben zu müssen.  
47
- 48 *I:* Und wo Sie so'n Ansatz oder was von erlebt haben, da war dann Supervision hilfreich.  
49
- 50 **P:** Dann habe ich dann davon erzählt. Ich hatte schon mal ein Erlebnis, ganz am Anfang, da rief dann ein  
51 /ehm/ leukämiekrankes Mädchen an. Die war ziemlich aggressiv am Telefon. Das hat mich auch ein  
52 bisschen, ja das hat mich schon traurig gemacht. Aber das habe ich dann in der Supervision wieder  
53 aufarbeiten können.  
54
- 55 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
56 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**  
57 **diesem Thema unterstützt?**

## Interview E

58 **P:** .. Es kommt immer auf die Themen an, die wir da haben; aber mir ist es nicht wichtig, dass ich immer  
59 wieder die Unter - oder wie war das noch? - unterstützt werde oder meine Rolle mir bewusst wird,  
60 eigentlich nicht. Ich denk da gar nicht so viel drüber nach, was für 'ne Rolle ich spiele. Ich geh' dahin, weil  
61 es mir Spaß macht, weil es einfach interessant ist und weil ich sehr neugierig bin, was es für Menschen  
62 gibt und was die zu erzählen haben. Und in der Supervision höre ich dann ja auch von anderen wieder die  
63 /ehm/ Verschiedenartigkeit und was es da alles gibt .. an Themen, an Problemen und .. wie die Leute es  
64 rüberbringen und wie oft, dass man - es sind ja viele Daueranrufer dann auch, wie verschieden die bei  
65 den Anderen auch wirken und ankommen, das finde ich immer sehr interessant und spannend.

66  
67 *I: Profitieren Sie dann davon für Ihr eigenes Rollenverständnis?*

68  
69 **P:** Ja schon. Ich merke, dass ich viel mehr Verständnis auch für die Menschen bekomme und das ist ..  
70 ganz gut. Ich hab das Gefühl, ich kann mich weiterentwickeln.

71  
72 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
73 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
74 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

75 **P:** Doch, das finde ich schon wichtig, weil ich ja dazu gehöre. Und wenn die Veränderungen stattfinden -  
76 wir hatten es ja voriges Jahr, dass man informiert wird, wie dann der Wechsel stattfand und wie weit es  
77 fortgeschritten war. Doch, das finde ich schon. Oder dass wir jetzt diese Parkplatzsituation haben, dass  
78 man da informiert wird, ob sich da was tut, weil ich einfach das Gefühl habe, ich gehöre dazu.  
79 Und ich denke, man kann ja auch - oder ich könnte zum Beispiel, wenn ich Ideen hab, wie man das  
80 vielleicht machen kann, oder was dazu beitragen, worauf man achtet oder was mir lieb ist, was ich gerne  
81 hätte, was berücksichtigt werden kann.

82  
83 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
84 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
85 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

86 **P:** Die Grenzen erlebe ich immer, wenn ich die Daueranrufer habe und /eh/ die erzählen mir dann immer  
87 wieder das gleiche Problem und ich hab' die schon jahrelang, begleit' ich die immer. Und ich merke, es  
88 hat sich überhaupt nichts geändert. Und da sehe ich, dass ich eigentlich da an meine Grenze stoße, /ne/.

89  
90 *I: Und wie wird das in der Supervision thematisiert? Kommt das vor, wird Ihnen dabei geholfen?*

91  
92 **P:** Ich hab's eigentlich...ja doch, schon. Es wird .. Ja, dann wird einem das wieder bewusst gemacht, dass  
93 man auch nicht...oder dass ich die Menschen auch nicht ändern kann. Das wird dann deutlich.

94  
95 *I: Und wird es für Sie dann dadurch leichter oder -*

96  
97 **P:** Ich akzeptiere das. Für mich ist es nicht schwerer und nicht leichter. Es ist so.

98  
99 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

100 **P:** ...Belastet werde ich von Daueranrufern und von den Kindern, von den Scherzanrufern, immer mehr,  
101 das ist im Moment mein Thema. Und /eh/ da bringt mir die Supervision auch wenig Entlastung, weil die ja  
102 auch nichts ändern kann.

103  
104 *I: Also -*

105  
106 **P:** Weil es da auch keine Lösungsmöglichkeiten im Moment gibt.

107  
108 *I: Also fühlen Sie sich eher wenig entlastet?*

109  
110 **P:** Was das angeht: Ja.

111  
112 *I: Hm. Und gibt's auch die andere Seite, andere Erlebnisse, wo Sie sich belastet fühlen oder anders*  
113 *belastet gefühlt haben, wo Supervision mal entlastet hat?*

114

## Interview E

115 P: Hm. Ja wenn ich /eh/ Problemfälle hatte. Und dann wurde dann darüber gesprochen, dann war's für  
116 mich .. einsehbar und auch dann 'ne Entlastung. Aber für mich kann auch eine Supervision belastend  
117 sein.

118  
119 I: *Inwiefern?*

120  
121 P: Wenn /ehm/ es Kolleginnen gibt, die sich so gerne sprechen hören und dann dozieren und die meiste  
122 Zeit reden. Das ist für mich dann schon ne Belastung.

123  
124 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
125 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
126 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

127 P: Indem wir das dann erklärt bekommen und durch /eh/ bestimmte Fragestellungen auch heraushören  
128 können. Und dass wir immer bestärkt werden, dass wir auf unser Gefühl hören. Wenn mein Gefühl  
129 negativ ist, wenn ich mit dem Anrufer spreche, dass man das auch ernst nimmt .. und wahrnimmt. .. Ist  
130 das das?

131  
132 I: *Haben Sie ein konkretes Beispiel vielleicht, wo Sie erlebt haben, dass Ihre Sensibilität für den Anrufer*  
133 *geschult wurde? Wo Sie sagen da erinnere ich mich dran, da habe ich das erlebt?*

134  
135 P: Hm. Wüsste ich jetzt auch kein Beispiel zu, nein.

136  
137 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
138 **an der Arbeit in der TS erleben?**

139 P: Also die Freude an der Mitarbeit, das sind meine /eh/ Kolleginnen und Kollegen, das Treffen mit denen  
140 und das Gesellschaftliche hier. Spaß am Telefon versucht die Supervision uns immer zu /ehm/ geben,  
141 indem .. versucht wird, es zu verstehen, warum die so sind und uns dann auch mit an die Hand gegeben  
142 wird, wie wir vielleicht /ehm/ damit umgehen können. .. Also Rüstzeug, .. Krückstock, wo man sich drauf  
143 stützen kann. .. Durch bestimmtes Fragen, Überlegen, ja. ... Und anhand der Fallbeispiele, die da  
144 gebracht werden.

145  
146 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
147 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

148 P: Ja, auch wieder, indem /ehm/ vorgetragen wurde, was /ehm/ man an dem Menschen nicht verstanden  
149 hat und was Probleme gab, dass man dann auch...Also viel hilft mir immer, wenn ich höre, wie man zu  
150 fragen hat, wie man fragen kann und /eh/ auch die Fortbildung, die da drauf /eh/ aus sind und dass ich  
151 das dann umgesetzt habe oder zum Beispiel, ich denk an unsere Streitsüchtigen (lacht), die wir ja alle  
152 kennen, dass man das zeitlich begrenzt. Das hab ich auch dann ausprobiert und das war ein Erfolg dann.  
153 Es funktioniert zwar nicht immer, aber in dem Fall war's dann so, /ne/.

154  
155 I: *Also so ein Abgrenzungsbeispiel.*

156  
157 P: Ja, dass ich dann gleich sage: Also 'ne halbe Stunde geb' ich Ihnen und mehr nicht. Und dass man das  
158 dann auch /eh/ durchzieht und konkret es auch dann beendet. .. Und das ist mir dann 'ne große Hilfe.

159  
160 I: *Und in anderer Richtung auch, so von Einfühlung her, Gesprächsstrategie?*

161  
162 P: Auch ja.

163  
164 I: *Also andere Dinge auch, wo Sie ein Beispiel haben, so ein -*

165  
166 P: Dass ich da jetzt ein anderes Gefühl zu bekomme?

167  
168 I: *Ja, so Gesprächsstrategie oder Fragestrategie geändert oder irgend so was in der Art, Horizont*  
169 *erweitert für Gespräche?*

170  
171 P: Ja, ich frag schon mal anders, dann. Aber das kommt immer auf die Situation an. Ich hab da nicht so'n

## Interview E

172 Schema zu fragen ... Ich frag dann immer nur anders, wenn wir da 'ne Fortbildung hatten oder wenn  
173 Thema in der Supervision war, dann benutze ich das. Aber ich hab auch so, ja so meine Art, da falle ich  
174 dann auch immer wieder rein. .. Also ich verändere mich nicht auf Dauer.

175  
176 *I: Auch nicht durch Supervision?*

177  
178 **P:** Nee.

179  
180 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
181 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

182 **P:** Mache ich eigentlich nicht, nein.

183  
184 *I: Gar nicht?*

185  
186 **P:** Bis jetzt hatte ich noch nicht /ehm/ das Bedürfnis, es zu machen. Ich öffne mich nicht so gerne in 'ner  
187 Gruppe, aber ich find's interessant, wenn's die anderen machen (lacht).

188  
189 *I: Und die machens dann?*

190  
191 **P:** Ja.

192  
193 *I: Und profitieren Sie dann davon für Ihre persönlichen Probleme auch?*

194  
195 **P:** Ja. Und ich find, also mich beeindruckt immer der Vertrauensbeweis, dass man das macht. Ich hab  
196 dann immer viel zu viel Hemmungen, dann Gefühlsausbrüche zu bekommen, deswegen unterlasse ich  
197 das. Wenn ich weiß, es bewegt mich sehr, dann kann ich das nicht .., und deswegen mache ich es auch  
198 nicht.

## Interview F

1 **1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die**  
2 **Supervision dabei?**

3 **P:** Es geht einfach darum, dass meine Erfahrung mir gezeigt hat, dass ich mir da Sicherheit hole. Auch  
4 Anerkennung hole für das, was ich gesagt habe, um das noch mal zu reflektieren, um da ganz viele  
5 andere Meinungen zu hören, um für mich dann meine, meine Sache auch als gut auch darzustellen und  
6 auch als gut zu empfinden.

7  
8 **2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um**  
9 **einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der**  
10 **Supervision als hilfreich?**

11 **P:** Ehm, .. ja es geht darum, dass ich mich als Mensch auch hier nicht, ich sag jetzt mal meine  
12 Persönlichkeit an der Türe weglassen kann, dass schon mal auch Unverständnis da ist, für den Anrufer,  
13 dass ich dann nicht nachvollziehen kann, dass halt die eine oder andere Verhaltensweise eben krank ist  
14 oder wir sie als krank bezeichnen, weil dieser Mensch lebt ja natürlich auch **m i t** diesen Macken, die er  
15 hat und wir oder ich als sehr selbständige Person kann dann nicht nachvollziehen, dass da eben so eine  
16 Kindfrau mitten im Leben steht und es ist einfach dieses Phänomen, dass es das gibt, diese Akzeptanz,  
17 die hab ich mir also schon oft in der Supervision dann mitnehmen können für mich und sagen können,  
18 okay, dieser Anrufer **i s t** eben so auch zufrieden mit sich.

19  
20 *I: Verstehe ich Sie so richtig, dass Sie über z. B. die Informationen, die Sie in der Supervision bekommen*  
21 *vom Supervisor, also Wissenszuwachs z. B., dass Sie erklärt bekommen, was dahinter stecken kann,*  
22 *hinter einem solchen Verhalten, dass Sie das so dann mitnehmen und es Ihnen dieser Wissenszuwachs*  
23 *ermöglicht, den Anrufer besser zu verstehen, besser mitgehen zu können? Und dann natürlich auch durch*  
24 *die Kollegen, die ihre Erfahrung ja auch noch erzählen, dass das dann alles dazu beiträgt?*

25  
26 **P:** Ja, richtig. Genau. Ich möchte es ja verstehen können. Und wie will ich das, ich sag jetzt mal als Laie,  
27 das verstehen, wenn ich da diesen Wissenshintergrund nicht habe. Und ich frage dann auch sehr gerne.  
28 ((lachend))

29  
30 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
31 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
32 **heraus zu kommen?**

33 **P:** ... Aaalso: Dass ich mich jemals in den sechs Jahren alleingelassen geföhlt habe, kann ich nicht sagen.

34  
35 *I: Aha, das heißt, dass -*

36  
37 **P:** Ich bin ich ein Typ, ich ich sage, - also wenn ich mich alleingelassen fühlen würde, würde ich ich das **s**  
38 **o f o r t** sagen, ich suche mir also diese Hilfe dann auch, dass ich dann also auch sage, oder wenn ich in  
39 gewissen Situationen bin, ich kann jetzt nicht und ich finde es sehr wichtig, klare Worte auch  
40 auszusprechen und meine Grenzen auch zu sagen und von daher / ehm / glaube ich nicht, dass mir das  
41 so schnell passiert.

42  
43 *I: Gut. Haben Sie das vielleicht in der Supervisionsgruppe von anderen schon mal gehört dieses Thema?*

44  
45 **P:** Dass sie sich alleingelassen geföhlt haben - von der TS jetzt?

46  
47 *I: Innerhalb ihrer TS-Arbeit. Also nicht im persönlichen Leben, sondern innerhalb der Telefonseelsorge.*

48  
49 **P:** Also ich kann mich nicht erinnern, dass sich da jemand mal beschwert hat.

50  
51 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
52 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**  
53 **diesem Thema unterstützt?**

54 **P:** (P/4 Sek.) Hm, können Sie das noch mal wiederholen?

55  
56 *I: Frage wird wiederholt.*  
57

## Interview F

58 **P:** Hm. (P/6 Sek.) Das ist eine schwierige Frage für mich, stelle ich gerade fest. Hm, also unterstützt ...  
59 natürlich, ich ich fühle mich nicht benachteiligt oder so, aber ich / ehm / ich erwecke auch nicht den  
60 Eindruck, ne großartige Unterstützung zu brauchen und .. ich ich hab die auch / ehm / ... also sooo jetzt in  
61 meiner, was jetzt die Arbeit oder meine Rolle anbelangt / ehm / weiß ich jetzt gar nicht.

62  
63 **I:** Ist so gar kein Thema?

64  
65 **P:** Nein.

66  
67 **I:** Gut, das kann ja auch sein, dass Sie jetzt so ein bisschen irritiert auch sind, weil das für Sie einfach  
68 bisher auch gar kein Thema war.

69  
70 **P:** Nein, also absolut nicht.

71  
72 **I:** Also Ihre Identität, Ihr Empfinden 'ich bin ehrenamtliche Mitarbeiterin' dass das überhaupt gar nicht mal  
73 in Bewegung gekommen ist, sondern dass Sie da ganz klar mit sind.

74  
75 **P:** Hm. Wundert mich jetzt so, dass ich da so gar nix sagen kann. ((lacht ein bisschen))

76  
77 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
78 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
79 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

80 **P:** (P/8 Sek.) Also, grundsätzlich stehe ich auf dem Standpunkt, ich muss nicht alles wissen, und was die  
81 TS anbelangt, fühle ich mich informiert, fühlte mich immer informiert, /äh / puh / natürlich gibt es auch  
82 Dinge, die ja erst im Vorfeld, ich sag jetzt mal, wenn was klar steht, dann kann man erst die Mitarbeiter  
83 informieren und das ist hier sehr schön und sehr klar auch.

84  
85 **I:** D.h., spielt die Supervision in dieser Beziehung überhaupt eine Rolle?

86  
87 **P:** Nein.

88  
89 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
90 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
91 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

92 **P:** (P/9 Sek.) Ehm, was das Telefonat oder die Telefonate anbelangt in der TS, die ich führe, oder die ich  
93 eben durchlebe mit den Anrufern gemeinsam / ehm / gibt es sehr wohl Grenzüberschreitungen, die ich für  
94 mich also auch schon, ich sag jetzt, wo ich mich überfordert habe, wo ich also ganz klar sagten musste,  
95 ich hätte das Gespräch eher abrunden sollen, es war zuviel für mich und das ist natürlich was, was von  
96 der Supervision aufgefangen werden muss und ist auch gemacht worden. Und auf der anderen Seite  
97 erlebe ich auch, dass Anrufer immer wieder versuchen, da auch / ehm / noch mehr noch mehr zu nehmen  
98 auch. .. Und was das Grenzen überschreiten bei der Supervision oder in der Supervision anbelangt, / ähm  
99 / ach / ja, das ist für mich, für mich kein Thema. Also für mich persönlich würde ich niemandem erlauben,  
100 meine Grenzen zu - weil dann kann ich auch eine rote Karte zeigen. Auch in der Supervision. Ich denke,  
101 das ist auch mein Recht, zu sagen bis hierhin und nicht weiter / ehm / und / ehm / erlebt hab ich es schon,  
102 dass Grenzen überschritten worden sind, wo ich also wirklich -

103  
104 **I:** Jetzt bei Kolleginnen und Kollegen?

105  
106 **P:** Ja.

107  
108 **I:** Seitens des Supervisors oder -

109  
110 **P:** Es war ja in der Gruppe drin. Und ich hab das Ganze also als sehr unangenehm empfunden.

111  
112 **I:** Wurde das dann thematisiert?

113  
114 **P:** Hm. Nein. ... Es ist also nicht so schön gewesen.

## Interview F

- 115 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**  
116 **P:** Ja, also belastet fühle ich mich, wenn ich wenn ich meine ganz persönlichen Grenzen in diesem  
117 Zimmer mit dem Anrufer überschritten habe. Und ich bin höllisch darauf bedacht, das nicht zu tun. Und ich  
118 / ehm / klopfte mir also öfters in letzter Zeit auf die Schulter, weil es mir immer besser gelingt. Weil ich  
119 einfach dann, ich hab neben meinem oder auf meinem Schreibtisch ein Blatt liegen und wenn ich merke,  
120 dass ich anfangs, zu kritzeln oder so dann dann merke ich schon, die innere Ruhe wird gestört bei mir  
121 und das ist dann so ein Punkt, wo ich mir denke, na gut, noch 10 Minuten und dann -- ((lacht))  
122  
123 *I: Also Sie haben da so was wie einen Marker bei sich entdeckt, der Ihnen signalisiert, ah Moment, jetzt*  
124 *muss ich auf mich Achtgeben?*  
125  
126 **P:** Ja, hm, ja, richtig.  
127  
128 *I: Und wie erleben Sie das in der Supervision? Wo erleben Sie da, dass Supervision Sie entlasten kann?*  
129  
130 **P:** Das ist einfach dieses aufgefangen werden. Einfach klar heraus sagen, passt mal auf, das und das ist  
131 gewesen, und so hab ich empfunden und wie denkt ihr darüber? Und ich hab da nur positive Erfahrungen  
132 mit gemacht. Also auch wenn ich vielleicht mal nicht die richtigen oder glaubte, nicht die richtigen Worte  
133 gefunden zu haben ne, weil / ehm / es kommen ja so viele Facetten dann zusammen, wo man sich dann  
134 auch sagt, okay, das machst du vielleicht beim nächsten Mal etwas anders, aber im Grunde war es doch  
135 gut, dass ich eben Dinge auch angesprochen habe.  
136  
137 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
138 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
139 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**  
140 **P:** (P/5 Sek.) Da kommen wir wieder auf die Hintergründe. Auf die Hintergründe bestimmter  
141 Krankheitsbilder, die /ehm/ eben klar angesprochen werden in den Supervisionen, **d a m i t** wir als  
142 ehrenamtliche Mitarbeiter eben diese Sensibilität auch an den Tag legen können. Das ist für mich einfach  
143 so, dieses Verständnis beruht ja auch auf Wissen dann, ne.  
144  
145 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
146 **an der Arbeit in der TS erleben?**  
147 **P:** Also, ((lachend)) - ich sach immer also - die Anrufer an sich / ehm / sind, fühlen sich befreiter. Das  
148 sagen die mir auch. Das sagen die mir, das signalisieren die mir, indem sie mir sagen 'oh danke schön  
149 und jetzt fühle ich mich auch ganz anders' es ist einfach dieses dieses kleine danke. Überhaupt dieses  
150 Wort danke ist für mich soo wichtig, das das gibt mir einfach unheimlich viel auch. Und die Supervision ist  
151 für mich auch sehr wichtig, weil ich einfach /äh/ dadurch auch den Kontakt zu meinen Kolleginnen auch  
152 halte, das der auch persönlicher wieder wird, ne, als wenn man sich dann mal in der Schicht ablöst mal für  
153 10 Minuten dann nur mal Zeit hat.  
154  
155 *I: Also dann kommt da hinzu noch die Freude am Zusammensein mit den Kollegen und dem*  
156 *Zugehörigkeitsgefühl?*  
157  
158 **P:** Genau.  
159  
160 *I: Verstehe ich das richtig?*  
161  
162 **P:** Das ist richtig so. Ja.  
163  
164 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
165 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**  
166 **P:** Das ist schwer, jetzt aus dem Stehgreif zu beantworten. Neue Impulse für meine Arbeit.  
167  
168 *I: Vielleicht ist der Begriff auch ein bisschen - weil im Grunde genommen haben Sie es eben schon*  
169 *beschrieben in einigen Beispielen. Ich sag Ihnen mal die zweite Frage ja? Dann kommt es vielleicht eher.*  
170 *Können Sie sich daran erinnern, wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?*  
171

## Interview F

- 172 P: Ja, ganz viel.  
173  
174 I: So, und aufgrund von was?  
175  
176 P: Aufgrund von den Erfahrungen meiner Kolleginnen und vom Supervisor natürlich.  
177  
178 I: Das können auch Impulse sein.  
179  
180 P: Ja?  
181  
182 I: Ja. Ja. Das sind Impulse.  
183  
184 P: Ja?? ((lachend))  
185  
186 I: Das klingt so kompliziert, nicht?  
187  
188 P: Ja. Hm, richtig. Ja, natürlich, wenn ich was nicht weiß, dann bin ich in den letzten Jahren immer  
189 diejenige gewesen, die gesagt hier 'hier holla, ich hab ne Frage', ne. /Hhhh/.  
190  
191 I: Also dann verstehe ich Sie richtig, dass Sie sagen, okay ich krieg Anregungen, neue Ideen, erweiterte  
192 Sichtweisen von meinen Kolleginnen und vom Supervisor in der Supervision? Und das bereichert  
193 natürlich auch meine Arbeit und verändert die auch?  
194  
195 P: Hm. Ja natürlich.  
196  
197 I: So?  
198  
199 P: Hm, ja, genau.  
200  
201 I: Das war jetzt der Begriff, der Sie so ein bisschen irritiert hat, ja?  
202  
203 P: Ja. /Hhhh/.  
204  
205 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
206 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**  
207 P: Jaa, es geht also darum, dass ich ein persönliches Problem oder eine /ehm/ Begebenheit, die in  
208 meinem privaten Umkreis, hab ich also ganz bewusst auch mal in die Supervision gebracht und hab auch  
209 da /hm/ sehr viel sehr viel /ehm/ ich hab einfach dieses aufgefangen, dieses Gefühl des  
210 Aufgefangenwerdens hab ich mir einfach in dieser Gruppe auch ganz bewusst abgeholt.  
211  
212 I: Also nicht nur für die Arbeit direkt am Telefon, sondern auch als Sie mal mit einem persönlichen  
213 Problem behaftet waren?  
214  
215 P: Es ging es ging darum, dass ich merkte, dass ich hier keine gute Arbeit leisten kann und deshalb hab  
216 ich das zum Thema gemacht. Damit der der Hintergrund auch klar ist, warum ich eben dann mal keine  
217 Schichten gemacht habe oder mich mal nicht eingetragen hatte. Ja.  
218  
219 I: Und? War das hilfreich?  
220  
221 P: Das war sehr hilfreich für mich. /Em/ Das muss ich sagen.  
222  
223 I: Also das war dann nicht nur ein Erklären, dass die anderen Sie verstehen können, warum es im  
224 Moment für Sie in der Arbeit auch erschwert ist, sondern Sie haben auch für diese Schwierigkeiten, die  
225 Sie da hatten, Hilfe bekommen?  
226  
227 P: Ja, auf alle Fälle. Also werde ich wahrscheinlich in zehn Jahren noch nicht vergessen haben.  
228

## Interview F

229 *I: Also auch da haben Sie gute Erfahrungen gemacht?*

230  
231 **P:** Ja.

232  
233 *I: Das heißt ja im Grunde, wenn ich das jetzt mal so als Resümee formuliere, dass Sie durch das, was*  
234 *Sie mir jetzt erzählt haben, sehr bestätigen, wie wichtig und sinnvoll Sie auch eine so regelmäßige und*  
235 *dichte Supervision schätzen. Und da nur gute Erfahrungen mit gemacht haben.*

236  
237 **P:** Ja.

238  
239 *I: Außer diesem Aspekt, den Sie ja auch erzählt haben, von den Grenzüberschreitungen, seitens des*  
240 *Supervisors bzw. der Supervisorin?*

241  
242 **P:** Ja, es ging da nicht nur um die Supervisorin. Es geht ja, ich sehe uns da nicht so von wegen da ist die  
243 Supervisorin und die ist alles schuld, ich sehe das als Ganzes, als Gruppe. In sehe uns -

244  
245 *I: - also in der Supervision grenzüberschreitend?*

246  
247 **P:** Richtig, ich sehe uns da als sehr / äh / ehm / ich sag jetzt mal / hm hm hm / also wir sind alle sehr  
248 selbst(unverständlich) und groß und erwachsen und wie ich Ihnen schon sagte, ich kann auch in einer  
249 Supervision die rote Karte zeigen und sagen 'bis hierhin und nicht weiter'.

250  
251 *I: Mögen Sie vielleicht noch ein, zwei Sätze sagen zu Ihrer Erfahrung mit interner Supervision und*  
252 *externer Supervision?*

253  
254 **P:** Hä / tja, was soll ich dazu sagen? ... Diese interne oder vom externen Supervisor bin ich betreut  
255 worden als ich ganz am Anfang meiner Tätigkeit hier stand. Von daher hatte ich auch noch nicht so diese  
256 Erfahrung auch und / ehm / .. finde einfach, dass es schon einen Unterschied gibt, aber ich weiß es im  
257 Moment nicht in Worte zu fassen.

258  
259 *I: Haben Sie den Eindruck, dass das eine hilfreicher sein könnte als das andere?*

260  
261 **P:** Nein. Den Eindruck hab ich nicht, aber anders ist es schon. Es ist was anderes, als wenn der  
262 Supervisor dann von einer anderen Stadt hierher kommt in die Gruppe und / ehm / weiß ich nicht.

## Interview G

1 **1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die**  
2 **Supervision dabei?**

3 **P:** ... Also um Vertrauen in meine Arbeit hier bei der TS zu bekommen, brauche ich .. ja die Gewissheit,  
4 dass ich, dass ich was weiß ((lachend)). Und ne gewisse Vorbereitung, aber auch ja dann letztlich  
5 Erfahrung und ich brauche, ja, ich brauche ein Rüstzeug ...

6  
7 **I:** *Und welche Rolle spielt dabei Supervision, kriegen Sie das da oder kriegen Sie das nicht oder was*  
8 *kriegen Sie da, haben Sie da ein Beispiel, oder -*

9  
10 **P:** Ja, also bei den Supervisionen, die ich bislang mitgemacht hab, hab ich das schon gekriegt, also so  
11 wenn ich Probleme hatte mit Anruferinnen oder Anrufern /hm/, und das zur Diskussion gestellt wird, also  
12 so allein die Tatsache, darüber das zur Diskussion stellen zu können und /ähm/ die Resonanz zu hören  
13 auch der anderen, dann relativiert sich einiges und, also ich find das immer sehr hilfreich und das das  
14 macht mir auch, ja, Mut und für andere Gespräche und - also mir ist das ganz wichtig.

15  
16 **2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um**  
17 **einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der**  
18 **Supervision als hilfreich?**

19 **P:** Also bedingt kann ich Anrufer besser verstehen, wenn ich Hintergrundwissen habe über bestimmte  
20 Krankheitsbilder vielleicht, Depressionen oder Borderline oder was es da alles gibt. Wenn ich da ein  
21 Hintergrundwissen habe, kann ich das schon besser verstehen. Und ansonsten, wenn jetzt keine  
22 Krankheit vorliegt, also kann ich ihn auch besser verstehen /hm/ durch Supervision, weil halt viele  
23 Themen angesprochen werden und es dann eigentlich, jaaa ich offener bin, werde für viele Themen und  
24 ich glaube ohne Supervision wär ich da weniger offen und und wüsste auch weniger.

25  
26 **I:** *Und Supervision vermittelt Ihnen dieses Hintergrundwissen?*

27  
28 **P:** Zum Teil. Also viel hat mir jetzt die Ausbildung vermittelt. Und Fortbildungen. Aber zum zum Teil auch  
29 Supervision, also von diesen dreien der geringste Teil, aber .. doch das schon auch.

30  
31 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
32 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
33 **heraus zu kommen?**

34 **P:** (P/4 Sek.)

35  
36 **I:** *Gibt es das Gefühl überhaupt?*

37  
38 **P:** Ja, doch, das Gefühl gibt es, aber das Gefühl ist /ähm/ weniger geworden, je länger ich dabei bin, also  
39 ich denke, .. dass ist eigene Erfahrung, aber das das hat auch mit Supervision zu tun, dass ich über  
40 Gespräche reden konnte, dass das reflektiert wurde .. also bei mir ist das .. viel weniger geworden, aber  
41 hat das nur mit Supervision zu tun? Weiß ich nicht. Sicher auch, aber auch mit anderen Dingen. ... Also,  
42 viel find ich so ja mit Erfahrung auch oder mit /ähm/ ich will jetzt nicht sagen Routine, das klingt so so  
43 abgedroschen und ich will nicht routiniert sein, aber ja Erfahrung am Telefon.

44  
45 **I:** *Trägt Supervision zur Erfahrungsbildung bei oder nicht? Oder hindert sie eher?*

46  
47 **P:** Nee, sie sie vervollständigt das eigentlich. Also, dass so einige Erfahrungen /hm/ noch mal gefestigt  
48 werden und bestätigt werden oder auch nicht. Vielleicht sogar auch in Frage gestellt werden, aber das ist  
49 schon auch ne gute Erfahrung und wenn ich ne gute Supervision habe, also das setze ich natürlich jetzt  
50 immer voraus, dass die Supervision auch gut ist, dann .. trägt das auch dazu bei, find ich, doch.

51  
52 **I:** *Sie haben also auch erlebt, dass es so ist?*

53  
54 **P:** Ja.

55  
56 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
57 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**

## Interview G

58 **diesem Thema unterstützt?**

59 **P:** (P/8 Sek.) Also die ... hm ... für mich - hat das damit zu tun? Oh kann ich jetzt schlecht sagen. Also für  
60 mich ist so diese Rolle hier am Telefon, die fängt für mich an, wenn ich im Dienstraum bin. Das - aber hat  
61 das mit Super - also mit Supervision hat es insofern zu tun, .. dass dass mir auch halt in der Supervision  
62 vermittelt wird, dass ich nicht alles im Griff haben kann und alles wissen muss und alles können muss,  
63 insofern schon, also dass es einiges relativiert. /Hm/ ... Und so diese Rolle als .. am Telefon /hm/ für mich  
64 ist es gut, dass auch immer mal wieder, ja auch mithilfe der Supervision, dass das gewusst gemacht wird.  
65 .. Doch.

66  
67 **I:** *Haben Sie gerade ein Beispiel, was Ihnen einfällt?*

68  
69 **P:** Ja, dass ich also - für mich ist es so .. so ne gute Erf - auch wieder ne Erfahrung, aber halt durch  
70 Supervision unter anderem auch bedingt /ähm/ zu merken, also dass ich mir nicht den Kopf der Anrufer  
71 zerbrechen muss, sondern das habe ich denke ich viel in der Supervision gelernt, entsprechende Fragen  
72 zu stellen, hab ich auch in der Ausbildung gelernt, um die die Anrufer selber zu aktivieren. .. Also das das  
73 war /hm/ das ist für mich ganz ganz wichtig und ... dass ich hier nicht sitze, um für die, für manche Anrufer  
74 da einen Lebensplan zu entwerfen oder nen Krisenplan, sondern mit entsprechenden Fragen sie  
75 konfrontieren kann. Das hab ich ja in der Ausbildung gelernt, in Fortbildungen, aber auch in der  
76 Supervision. ... Da wird das immer wieder so aufgefrischt.

77  
78 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
79 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
80 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

81 **P:** Eher weniger ... gehört dazu. (P/6 Sek.) Dazu brauch in keine Supervision oder will ich keine.

82  
83 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
84 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
85 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

86 **P:** (P/6 Sek.) Also ich würde so spontan sagen, ja, und mir fällt ein Beispiel ein, also ich weiß jetzt  
87 nicht, ob ich da jetzt das Thema da wirklich treffe. Ich hatte eine Anruferin - /hm/ ist das Begrenztheit ? -  
88 also die die wollte sich von - hatte das Handy in der Hand und wollte mit einer Pastorin sprechen und  
89 wollte mich dazu bringen, diese Pastorin anzurufen, sonst würde sie von der Brücke springen. Also sie hat  
90 mich /ähm/ ja versucht unter Druck zu setzen. Also ich hab da - hm - aber ich weiß nicht, ob ich das  
91 Thema richtig -

92  
93 **I:** *Wenn Sie das als Begrenztheit verstehen, dann ist es an der Grenze.*

94  
95 **P:** Also für mich war da insoweit eine Begrenztheit, dass ich gesagt hab, das das tue ich nicht und das  
96 mach ich nicht, aber es war so schwer auszuhalten, diesen Konflikt, also sie zu hören, wenn du ja nicht  
97 bei dieser Pastorin anrufst, dann springe ich und aber meine Grenzen zu wissen, dass ich das nicht tun  
98 werde.

99  
100 **I:** *War das Thema in der Supervision?*

101  
102 **P:** Ja.

103  
104 **I:** *Und war das dann hilfreich? Also besser auszuhalten hinterher oder besser mehr darüber zu wissen*  
105 *oder eher weniger?*

106  
107 **P:** Doch es war besser dann hinterher. (P/3 Sek.) Also so die Bestätigung habe ich in der Supervision  
108 bekommen, dass ich mich in Führungsstrichen richtig verhalten habe und dass in dem ich mich  
109 geweigert habe, mit dieser Pastorin zu sprechen und diese Verantwortung nicht übernommen habe und  
110 das, da war ich sehr im Unklaren und das ist mir eben doch dann in der Supervision genommen worden.  
111 Also da fühlte ich mich bestätigt, dass ich mich richtig verhalten habe. Also Telefonseelsorgertechnisch.

112  
113 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

114

## Interview G

115 **P:** Also belastet föhl ich mich von Anrufern, die wo ich den Eindruck habe, dass da keine Ressourcen  
116 sind. Also da das belastet mich und das gibt es immer häufiger. Und ne da ist mir die Supervision bislang  
117 nicht hilfreich gewesen. (P/7Sek.)

118  
119 *I: Wäre das denn Wunsch?*

120  
121 **P:** Ja, das ist ein großer Wunsch. So diese diese Anrufer 'ja aber' oder wo / hach / wo wo nichts ist, also  
122 das das fällt mir schwer damit umzugehen, dass, das ist so wider meine Natur und da merke ich, dass, da  
123 bin ich immer im Konflikt. Und das wünschte ich mir schon /ähm / auch, dass da in der Supervision ein  
124 bisschen mehr Hilfestellung gegeben werden könnte.

125  
126 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
127 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
128 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

129 **P:** Also ein wichtiges Thema ist es für mich, weil ich ab und zu den Eindruck habe, ne andere Sprache zu  
130 sprechen und vielleicht zu wenig Empathie entwickle. Aber - ob mir die Supervision dabei hilfreich ist,  
131 weiß ich nicht. .. Das .... bislang eigentlich eher nicht. .. Ich denk mal, dass ist so so ein persönliches  
132 Problem oder ich ich mach mich da schlecht verständlich. Also ich ertapp mich auch ab und zu schon  
133 dabei, dass ich denke, ich bin überhaupt viel zu weit weg vom Anrufer. Kann mich /ähm/ also schwer so in  
134 seine Situation versetzen. Weil es ist mitunter so, ja wenn wenn das so Leute sind, oder Anrufer sind, die  
135 ein bisschen einfacher gestrickt sind oder ich merke, dass, dass ich zuviel voraussetze .. bei dem Anrufer.  
136 .. Mir fällt das dann im Gespräch mitunter auf, aber auch manchmal nicht, dann erst hinterher.

137  
138 *I: Verstehe ich das richtig, da wünschen Sie sich mehr Sensibilität, Sie könnten sich auch vorstellen,*  
139 *diese durch Supervision zu bekommen, es fehlt aber noch ein bisschen.*

140  
141 **P:** Ehem. Genau.

142  
143 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
144 **an der Arbeit in der TS erleben?**

145 **P:** Och, mir macht Freude /ähm/ diese ja so neue oder auch alte Erfahrung aufzufrischen, zu haben. Mir  
146 macht Freude /ähm/ ja, dass immer wieder Gespräche dabei sind, wo ich, von denen ich das Gefühl habe  
147 hinterher, es ist gut gelaufen, da ist gut, dass du da gesessen hast und zugehört hast, also wenn ich so  
148 auch positive Rückmeldungen bekomme, dass macht mir natürlich auch Freude und /ehm/ es ist so für  
149 mich persönlich /hm/ also ich bin .. hab ganz viel gelernt hier und lerne immer noch ganz viel und das  
150 macht mir ganz viel Freude und Spaß. Also ich komm sehr gerne her und ich geh auch gerne zur  
151 Supervision - wenn sie gut ist ((lachend)).

152  
153 *I: Hilft denn Supervision dabei, die Freude zu erleben oder zu entwickeln? Oder eher nicht?*

154  
155 **P:** Doch auch. .. Doch auch.

156  
157 *I: Was heißt auch?*

158  
159 **P:** Ja doch, sie hilft mir dabei, die die Freude zu entwickeln und Freude zu haben. Also so das .. doch.

160  
161 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,**  
162 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

163 **P:** Ja unter neuen Impulsen? Ja, dass ich / haaach / ... neue Anregungen bekomme ... dass ich mehr  
164 Hintergrundwissen erfahre, dass ich da so bestimmte, ja dass dass man so aus aus so gewissen  
165 Schemata rauskommt, dass vielleicht mal ganz andere Fragen gestellt werden ... ganz /joa/ dass dass so  
166 ein Gespräch mal ganz anders aufgezoogen wird oder werden kann durch entsprechende Fragen. Das  
167 empfinde ich als neue Impulse. Und das hab ich auch schon in der Supervision erfahren. /Ehm

168  
169 *I: Können Sie sich daran erinnern, dass durch die Supervision Sie mal bewusst, unbewusst, halbbewusst*  
170 *etwas entschieden haben oder etwas in Ihrer TS-Arbeit verändert haben?*

171

## Interview G

172 P: Ja.

173

174 I: *Fällt Ihnen dazu ein Beispiel ein?*

175

176 P: Ja, dass ich /ähm/ z. B. bei einem /hm/ bei einer Anruferin, die häufig anruft und die häufig das  
177 gleiche erzählt, dass ich mal so ganz andere Fragen gestellt habe, wie, wo sie sitzt und wie sie sitzt über  
178 /ähm/ ja in dem von dem Raum. Das ich was erfahren habe über den Raum, in dem sie sitzt und das  
179 durch solches Hinterfragen oder auch was sie anhat und was, ob sie jetzt nen Tee trinkt oder so was,  
180 dass dass ein Gespräch von jemandem, der öfter hier anruft dann und immer so die gleiche, das hat  
181 immer die gleiche Wendung genommen, bei mit mir jedenfalls, aber dass das dann mal auf ne etwas  
182 andere Schiene gekommen ist. Also das war schon ne ganz besondere oder interessante Erfahrung. ...  
183 Dann mal weg von diesem ... /joa/ von diesem immer Wiederkehrenden, mal auf ganz andere Dinge. /Hm.

184

185 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler**  
186 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

187

188 Also ich hab schon einige persönliche Dinge in der Supervision /ham/ klären können, aber /ähm/ ne  
189 andere Sichtweise bekommen oder es war mir schon sehr hilfreich, darüber reden zu können. Also mein  
190 jüngster Sohn ist ja für ein Jahr nach Australien gegangen und ich hatte, also mir ist dieser Abschied so  
191 wahnsinnig schwer gefallen und das war .. das war für mich sehr hilfreich, darüber reden zu können in der  
192 Supervisionsgruppe. Also das setzt natürlich für mich voraus, dass da auch ein Vertrauen ist, dass es ein  
193 guter Supervisor oder Supervisorin ist und also es müssen schon Rahmenbedingungen auch stimmen  
194 und dann .. finde ich das schon sehr hilfreich. .. Also ich hab doch, so zwei, drei Sachen fallen mir noch  
195 auf oder ein, die so ganz persönliche, die wo es für mich sehr hilfreich war, da in der Supervision drüber  
196 sprechen zu können. Hm.

197

198 I: *Also ist der Punkt auch wichtig, dass dafür Raum ist?*

199

200 P: Ja, ganz wichtig, finde ich.

## Interview H

1 **1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die**  
2 **Supervision dabei?**

3 **P:** Ja, die Supervision kann einen bestärken, kann einen bestärken, dass man einen bestimmten  
4 eingeschlagenen Weg, den man bei der Arbeit am Telefon macht, / äh / weiter verfolgt. Es kann natürlich  
5 auch, das ist für mich auch eine positive Sache, Fragen aufwerfen, ob man bestimmte Verhaltensweisen,  
6 bestimmte auch Strategie bei Gesprächen in der Form wie man sie bisher durchgeführt hat, beibehält  
7 oder ob man die in Frage stellen muss.

8  
9 *I: Und hilft Supervision dabei?*

10  
11 **P:** Supervision hilft in jedem Fall, weil man, ja, seine bei einer offenen Diskussion mit Kolleginnen und  
12 Kollegen, aber auch mit dem Supervisor, ja sich spiegeln kann oder auch spiegelt und Schwachstellen  
13 sehr deutlich rausarbeiten kann, aber auch – ja – bestätigt wird in Bereichen, wo man – ja – wo man meint  
14 gut zu arbeiten.

15  
16 **2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um**  
17 **einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der**  
18 **Supervision als hilfreich?**

19 **P:** Ähm, ich glaube schon, also wenn man einen kompetenten Supervisor hat, der beispielsweise einen  
20 bestimmten Typus eines Anrufers, der beispielsweise / ähm / in einer bestimmten psychischen  
21 Problemlage ist, wenn man mehr über diesen Problembereich erfährt, also mehr Wissen einem vermittelt  
22 wird, dass denn auch der Ansatz, die Fragestellung, die Begleitung besser ist. Das heißt der Input eines  
23 Supervisors, aber auch Mitglieder der Gruppe, die sachkundig sind in bestimmten Lebenssituationen oder  
24 bei bestimmten Problembereichen ist sicherlich positiv.

25  
26 *I: Gibt es Beispiele, wo Sie sagen können, ja in Bezug auf diese Frage habe ich Supervision da schon*  
27 *mal hilfreich erlebt?*

28  
29 **P:** Da gibt es sicherlich Beispiele. Ich nehme mal irgendwas Willkürliches. Wenn beispielsweise der Typus  
30 Borderline anruft und ich habe in meiner Supervision über den Hintergrund dieses Krankheitsbildes  
31 Informationen erhalten, kann ich mich natürlich viel besser auf dieses Gespräch und auf dieses  
32 Gegenüber, auf diesen Anrufer einstellen, als Beispiel. Also ich weiß wie sein Krankheitsbild ist, ich weiß  
33 wie er üblicherweise reagiert. Ich weiß wie ich mit ihm umzugehen habe. Ich weiß, dass bestimmte  
34 Aggressionen typisch sind für diese Krankheit. Ich weiß, dass ich also bei diesem Menschen mehr  
35 Aggressionen zulassen werde als vielleicht bei einem anderen, weil das ein typisches Krankheitsbild ist.  
36 Als ein Punkt.

37  
38 **3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen**  
39 **geföhlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder**  
40 **heraus zu kommen?**

41 **P:** Es gibt sicherlich Situationen, die erstmalig für einen sind oder die sich in einem Bereich abspielen, der  
42 für einen absolut neu ist, wo sich einfach neue Welten auftun und wo man dann versucht, abzurufen habe  
43 ich, wo auch immer, aber u. a. in der Supervision haben wir so einen Fall, haben wir so ein Gebiet, haben  
44 wir so einen Problembereich schon mal behandelt und was waren die Highlights und was waren, ja, wich-  
45 tige Informationen, die du jetzt brauchen kannst. Das gibt sicherlich, aber natürlich nicht in allen Fällen,  
46 weil die Vielfältigkeit der Fragestellungen, der Problemfälle ist ja enorm hoch. Aber man fühlt sich  
47 sicherer, wenn man beispielsweise bei psychisch Kranken oder bei psychischen Auffälligkeiten ein  
48 Krankheitsbild kennt, wenn man ja auch Hilfestellungen erfahren hat, einfach handwerklich  
49 Fragestellungen bei bestimmten schwierigen Anrufen.

50  
51 **4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig**  
52 **für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei**  
53 **diesem Thema unterstützt?**

54 **P:** Also für mich ist es enorm wichtig. Für mich habe ich gelernt, lern ich noch immer, dass man sich  
55 beispielsweise vielleicht häufiger zurücknehmen muss, dass man besser, tiefer, genauer zuhören muss,  
56 aber andererseits auch, dass man auch durchaus den Mut haben muss, auch mal echt gezielte Fragen zu  
57 stellen, auch mal Fragen, die – ja – vielleicht auch den Anrufer / ehm / berühren, einfach um ihm etwas

## Interview H

58 deutlich zu machen, aber auch um den Fortgang des Gespräches nicht nur an der Oberfläche  
59 hinplätschern zu lassen, sondern dass man sich dem eigentlichen Problem nähert. Ich glaube schon, das  
60 ist wichtig, dass man sich selber in Frage stellt, sich selber beobachtet / ähm / auch eine, na ja ich sag  
61 mal, eine Schwachstellenanalyse macht von sich selber. Schwäche-Stärke-Analyse, wo sind deine  
62 Stärken, wo sind deine Schwächen und ja, dass man dass man daran arbeitet.

63  
64 *I: Machen Sie das mehr für sich selber oder findet das in der Supervision statt?*

65  
66 **P:** Ähm / das - sowohl als auch würde ich sagen. In der Supervision findet das statt / ehm, ehm / nicht nur  
67 bei mir, auch bei anderen. Das merkt man, dass man sagt, ja diesen Aspekt, den habe ich bisher nicht  
68 beachtet, das sollte ich zukünftig machen. Natürlich gibt es auch Sachen, die man für sich aufnimmt und  
69 sagt, so könnte man es auch sehen oder da hast du vielleicht einen anderen Weg beschritten, aber der  
70 Weg, der jetzt hier aufgezeigt worden ist oder vorgeschlagen worden ist, ist vielleicht viel versprechender  
71 für beide Seiten, für dich aber auch für den Anrufenden.

72  
73 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
74 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
75 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

76 **P:** Also die Information über Dienststelle, den Arbeitsablauf usw. finde ich sehr wichtig, ist sicherlich nicht  
77 an erster Stelle, aber ist für mich ein wichtiges Kriterium und das ist halt der Nachteil neben vielen  
78 Vorteilen, den externe SupervisorInnen haben, das können die meistens nicht leisten, weil die halt, ja, mit  
79 dem Wohl und Wehe, dem Ablauf, den dynamischen Prozessen in so einer Gruppe freiwilliger Mitarbeiter  
80 die nicht so mitbekommen und ist für mich schon wichtig, glaube ich. Das hat auch die Erfahrung  
81 bewiesen, dass – ja – aktuelle Informationen aus der Gemeinschaft, Trends usw. wichtig ist, ja!

82  
83 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
84 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
85 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

86 **P:** Also für mich ist es immer wichtig gewesen und wenn ich das so höre auch von Kolleginnen und  
87 Kollegen, dass man sich über bestimmte Grenzen, die bei einem selber liegen, die aber auch beim  
88 Medium liegen, wo auch immer, dass man sich bewusst ist, wo liegen Grenzen. Als Beispiel kann man da  
89 Suizidfälle sehen. Da sind Grenzen. Man muß sich beispielsweise bei Suizid schon darüber im Klaren  
90 sein, wo liegt meine eigene, wo liegt **meine** Grenze dort. Wie betrachte ich jemanden, einen  
91 Suizidkandidaten in Führungszeichen, der anruft. Lasse ich das zu? Kann ich mich dem nicht öffnen?  
92 Akzeptiere ich den freien Willen eines Menschen, wenn es denn ein freier Wille ist? Das ist ein typischer  
93 Grenzfall, Suizid wäre für mich so ein Grenzfall, wo es meines Erachtens sehr gut wäre, wenn man oder  
94 für mich auch sehr gut ist, wenn ich im Voraus für mich die Grenzen abgesteckt habe, wenn sie mir  
95 deutlich sind. Mir müssen die Grenzen in bestimmten Situationen deutlich sein. Nun ist die Situation  
96 natürlich so vielfältig, dass man nicht alle Grenzen im Voraus schon abstecken kann, aber wenn für mich  
97 ein Grenzfall, wie immer auch, da ist, dann meine ich auch, ich hätte das Recht für mich selber, den  
98 Grenzpunkt zu setzen und auch meinem Partner, Gesprächspartner mitzuteilen.

99  
100 *I: Und gibt es Erfahrungen zu dem Thema Grenzen in der Supervision? Werden sie angesprochen, nicht*  
101 *angesprochen, zu wenig, zu viel?*

102  
103 **P:** Meines Erachtens geht es da natürlich sehr ans Eingemachte und ich stelle fest bei einzelnen  
104 SupervisorInnen, wie aber auch an Teilnehmern, die sich dann zurückziehen in ihr Schneckenhaus, wenn  
105 es an die Grenzbetrachtung kommt, die dann einfach, ja, wo es dann doch Tabubereiche geht. Also mir  
106 scheint schon, dass das eine wichtige Aufgabe eines Supervisors ist, diese Tabuzonen zu besprechen,  
107 diskutierbar zu machen, ohne dass man die Tabuzone, die einer sich selber setzt, missachtet, aber  
108 trotzdem, wenn man merkt, wenn man feststellt, dort sind Tabubereiche, das man sie anspricht. Also ein  
109 Tabubereich ist ja sicherlich im weitesten Sinne alles was mit Sexualität zu tun hat. Meine Erfahrung ist,  
110 dass das doch für einen Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Tabubereich ist, den man nicht  
111 immer gerne eindeutig diskutiert.

112  
113 *I: Also das würde heißen, dass Sie da auch eher ein Defizit sehen beim Umgang mit Grenzen, gerade*  
114 *auch in dem Bereich.*

## Interview H

115  
116

P: Ja, Sexualität würde ich sagen –

117  
118

### **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

119  
120  
121  
122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130  
131  
132

P: Also fangen wir mal an mit Entlastung. Wenn ich ein Telefongespräch habe und .. /ähm/ fühle mich in dieser Thematik, die dort angesprochen wird, ich sage jetzt mal, gut informiert, wo auch immer, ob es – da trägt sicherlich meine eigene Erfahrung, meine eigene Lebenserfahrung, mein eigener Horizont, meine Interessen spielen da eine Rolle, aber auch Wissen, was man über Supervision erfahren hat. Also wenn man sich auf einem Gebiet gut informiert fühlt, dann ist das positiv und es kommt sofort. Das Negative ist, wenn etwas angesprochen ist, wo man Wissenslücken hat oder wo man sich – und dadurch, durch diese Wissenslücken kommt Unsicherheit. Aber dafür ist es für mich immer ganz eindeutig, dass ich, wenn etwas angesprochen ist, wo ich Wissenslücken habe, dass ich das meinem Gegenüber eindeutig mitteile. Dass ich sage, diesen Fall können wir gerne besprechen, aber da bin ich nicht absolut kompetent, das ist wichtig. Was aber auch dann wichtig ist, wenn man so etwas feststellt, dass man das Signal gibt in die Supervision rein. Können wir nicht mal diesen Punkt besprechen. Ich fühle mich da, / äh / ich habe dort zu wenig Hintergrundwissen. Vielleicht ist es nur bei mir so, vielleicht ist es auch bei einer größeren Gruppe so. Also, da sehe ich dann wieder einen wichtigen Punkt bei der Supervision diesen Punkt anzusprechen.

133  
134

I: Also Belastung ist dann eher fehlendes Fachwissen?

135  
136  
137  
138  
139  
140  
141  
142  
143  
144  
145  
146  
147  
148  
149  
150  
151  
152

P: Ja. Ich muss sagen, das belastet mich, also das ist für mich persönlich fehlende - also es muss nicht Fachwissen sein, denn wir können ja nicht überall Fachwissend sein, aber ich meine die Skala der Anrufe ist so breit und wenn man in einem Bereich / ehm / einen Diskussionspunkt, ein Problempunkt ein Bereich ist, wo ich wenig zu sagen kann, da belastet mich das. Und natürlich was auch belastet, ist, wenn es Fälle sind, wo man selber in der Vergangenheit /ehm/ auch Probleme, Problemkreise hatte, die vielleicht nicht, ja nicht endgültig verarbeitet sind. Nun ist das ist in meinem persönlichen Fall weniger der Fall, aber es kommen ja schon mal Themen auf, wo man sagen würde, nach einem Gespräch - wie sieht es bei dir aus? Sind da keine Parallelitäten? Hast du das eigentlich auch zu einem vernünftigen Ende gebracht oder ja – .. Aber noch mal wie gesagt, für mich ist es Belastung, aber das liegt natürlich auch in einer Art Servicegedanken, den man hat. Man möchte, das ist jedenfalls meine Ausgangsposition, man möchte so informiert sein, dass man einen anrufenden Hilfesuchenden versteht und mit ihm möglicherweise gemeinsame Lösungen findet und wenn man dort fehlendes Hintergrundwissen ist, dann belastet mich das. Ich denke, du kannst deiner Funktion nicht ganz optimal nachkommen. Mir ist natürlich auch klar, dass es zwangsläufig ist bei der breiten Skala der Fragen, dass man immer wieder an Bereiche stößt, wo man sagen kann da, muss ich im Prinzip passen. Dann ist es wichtig, dass man dann auch sagt, tut mir leid, rufen Sie später mal an, vielleicht der nächste Kollege, Kollegin, die ist auf dem Gebiet einfach besser zu Hause.

153  
154

I: Dann hätte die Supervision da ja eher eine pädagogische, in Anführungszeichen erwachsenenbildnerische Aufgabenstellung?

155  
156

P: Ja, die sehe ich durchaus. Ich sehe durchaus diese Aufgabe.

157  
158

### **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

159  
160  
161  
162  
163  
164  
165  
166  
167  
168  
169  
170

P: Also in der Supervision finde ich, für diese Sensibilität aufzubauen finde ich es sehr hilfreich, nützlich in der Supervision, was ja auch gemacht wird, wenn man hin und wieder dort halt Rollenspiele macht. An diesen Rollenspielen lassen sich sehr gut, / ehm / lässt sich sehr gut dieser, ja dieser Bereich darstellen. Das heißt, wenn ein Rollenspiel abläuft und mehrere Kolleginnen und Kollegen geben ihre Meinung dazu und anhand dieser unter Umständen unterschiedlicher Meinungen entwickelt man auch mehr Sensibilität. Man sagt, okay - das hast du ja - diesen Weg, oder das hast du ja nicht rausgehört, oder diesen Weg bist du nicht gegangen. Da musst du mal näher hinhören oder da musst du vielleicht mal nachfragen. Das finde ich schon wichtig. Da ist für mich persönlich das Rollenspiel im weitesten Sinne oder die Diskussion tatsächlich abgelaufener Gespräche wichtig.

171

I: Haben Sie da vielleicht konkret Erinnerungen, ein Beispiel dafür, wo Sie sagen - ja, da habe ich mal

## Interview H

172 was eingebracht und mehr Sensibilität erlangt, für das was beim Anrufer gehen könnte und was nicht  
173 gehen könnte?  
174

175 **P:** Ich kann jetzt – im Augenblick fällt mir jetzt kein konkretes Beispiel ein, aber es gibt einige Beispiele,  
176 was übrigens auch, wenn man mal zu zweit arbeitet oder wenn man neue Mitarbeiter einführt in einer  
177 Diskussion nachher wo gesagt wird, da ist dieser oder jener Satz gefallen. Hätte man da nicht nachhören  
178 sollen, hätte man da nicht nachfassen sollen. Das sind ja so typische Punkte, die sich denn auch bei der  
179 Su-pervision ergeben können, wo man sagt, erzähl mal, was ist da abgelaufen und wäre man nicht  
180 vielleicht auf diesen Bereich mal näher eingegangen, hätte man sich dadurch nicht dem eigentlichen  
181 Problem beim Anrufer besser nähern können. Konkret habe ich im Moment, kann ich im Moment nichts  
182 sagen.  
183

### 184 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude** 185 **an der Arbeit in der TS erleben?**

186 **P:** Also die erste Frage, was macht ihnen Spaß an der Arbeit glaube ich ist / ehm / man bekommt fast alle  
187 Facetten, die das menschliche Leben hat, bekommt man bei der TS mit. Das heißt, man steht einfach  
188 selber besser im Leben, weil man alle Licht- und Schattenseiten des Lebens auch kennt. Man ist im  
189 wirklichen Leben, was man ja bedingt durch seine soziale Situation, seine berufliche Situation erlebt man  
190 ja immer nur Ausschnitte eines bestimmten Lebens, aber durch die TS hat man Kontakte quer durch alle  
191 sozialen Schichten, durch, ja, sehr viele Berufe, Ausländer, was auch immer, Problemfälle, aber auch  
192 positive, negative Erfahrungen, die wir machen. Also ich finde, man ist mitten im Leben durch die TS. Das  
193 finde ich für mich also sehr sehr positiv. Es erweitert den Horizont enorm. Die zweite Frage war jetzt?  
194

195 **I:** Hilft Supervision, diese Freude zu erhalten oder zu verstärken?  
196

197 **P:** Ja, in jedem Fall, denn man kann sich also austauschen, man nimmt etwas wahr und bringt es in die  
198 Runde und man hat eine bestimmte Meinung und man meint einen Trend beobachten zu können, der sich  
199 abspielt in der Gesellschaft oder wo auch immer und es wird beispielsweise bestätigt, seine  
200 Schlussfolgerungen, die man aus zwei, drei Gesprächen vielleicht gezogen hat, wird bestätigt, dass sie ja  
201 doch wohl allgemein gültig sind. Es kann natürlich auch sein, dass man rein zufällig, statistisch rein  
202 zufällig einen bestimmten, / ehm / eine Häufung von bestimmten Effekten, Problemen, was auch immer  
203 hat und bei der Diskussion in der großen Gruppe stellt sich halt heraus, das sind wahrscheinlich doch  
204 Einzelfälle gewesen. Das ist kein allgemeiner Trend. Das heißt die Supervisionsgruppe ist, ja wie soll man  
205 sagen, auch eine Kalibrierstelle, wo man einfach auch mal seine Meinung oder sein Meinungsbild, was  
206 man hat, aus einer bestimmten statistischen Anzahl von Telefonaten, einfach mal testen kann und sagen  
207 kann, liege ich da richtig, ist das ein allgemeiner Trend? Haben bestimmte Bevölkerungsgruppen diese  
208 Probleme? Es ist auch wichtig, dass man einfach so ein Eich-Normal hat.  
209

### 210 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,** 211 **wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

212 **P:** Sicherlich. Also das ist jetzt schwierig. War es jetzt immer Supervision oder war es Ausbildung plus  
213 Supervision oder Diskussion in der Supervisionsgruppe mit anderen. Nehmen wir mal ein ganz konkretes  
214 Beispiel: Wenn Leute vage Andeutungen machen Richtung Suizid, da habe ich schon mitgenommen,  
215 dass man einfach auch konkret nachfragen muss und sollte und das ist auch das, was ich auch mache:  
216 „Habe ich das richtig verstanden, dass Sie vorhaben Ihr Leben zu beenden?“ Einfach um für beide Seiten  
217 Deutlichkeit zu haben, wo geht es drum oder sind das – das wäre für mich so ein Punkt, wo ich sagen  
218 würde, das ist wichtig als ganz makabrer Punkt mal. Aber es gibt sicherlich auch noch eine Reihe von  
219 anderen Punkten, wo man, ja, interveniert oder nachfragt oder auch, oder auch mal, wenn es sein muss,  
220 mal eine Viertelstunde nur zuhört. Das heißt in Abhängigkeit vom Gegenüber am Telefon variabel ist,  
221 nachfragt, wenn es für den Fortlauf des Gespräches wichtig ist, schweigt, wenn es sinnvoll ist, das  
222 Gegenüber reden zu lassen. Also auch diese Dosierung, diese richtige Dosierung, was ja eine Kunst ist,  
223 finde ich schon wichtig.  
224

### 225 **11. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler** 226 **spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen Probleme?**

227 **P:** Ich glaube schon, dass - also nennen wir vielleicht mal einen dummen Begriff so vertrauensbildende  
228 Maßnahme, also d.h. wenn die Supervisionsgruppe nach einer Installation einer gewissen Zeit, wenn also

## Interview H

229 dort eine vertrauensvolle Sphäre herrscht, dass ich mich, aber auch alle anderen, öffnen und auch eigene  
230 Problemfelder, eigene Probleme ansprechen kann, weil man aus der Erfahrung weiß, all die Leute, die da  
231 sind, können vielleicht wertvolle Hinweise geben, wie man eine eigene problematische Lebenssituation  
232 oder ja gut, ja gut bearbeiten kann oder gut verarbeiten kann oder besser damit umgehen kann, finde ich  
233 schon wichtig. Aber da ist Voraussetzung, was sich üblicherweise nach einer gewissen Laufzeit einer  
234 neuen Supervisionsgruppe, also wenn sich neue Leute zusammenfinden, was meine persönliche  
235 Erfahrung ist, dass das ja schon ein wichtiger Punkt ist und da ist auch ein Vertrauen und auch für mich  
236 wichtig, ja, in jedem Fall.

237  
238 *I: Und dem sollte auch Raum gegeben werden oder -*

239  
240 **P:** Ja, das ist die Kunst meines Erachtens, die Kunst des Gesprächsleiters, des Supervisors, dass er  
241 einen guten Mix zwischen den persönlichen Befindlichkeiten der Leute einerseits, also dem Raum gibt  
242 und andererseits natürlich auch die Arbeit am Telefon und das angesprochene Vermitteln von  
243 Fachwissen. Das ist meines Erachtens die große Kunst des Supervisors, dass er das in ein vernünftiges  
244 zeitliches Verhältnis bringt. Das heißt, es kann durchaus sein, dass da mal das eine oder andere  
245 persönliche Problem solche Priorität hat, dass das halt mal mehr Raum einnehmen muss. Es kann  
246 natürlich auch sein, dass ein immer wiederkehrendes Problem eines Einzelnen, das man das natürlich  
247 auch zurücknehmen muss und andere Probleme in den Vordergrund stellen muss. Aber das ist meines  
248 Erachtens die hohe Kunst des Supervisors, diesen Prozess optimal zu gestalten. Nicht ganz einfach!

## Interview I

### 1. Was brauchen Sie, um Vertrauen in Ihre Arbeit zu haben/bekommen? Wodurch hilft Ihnen die Supervision dabei?

P: Durchaus, durchaus. Allerdings bekomme ich auch /ehm/ 'ne Differenzierung, da unterschiedliche Betrachtungsweisen reinkommen; also ich gehe bisweilen in Supervision mit /eh/ eigentlich ner klaren Meinung, wie was gehandhabt werden sollte oder wie etwas gesehen werden sollte und ich kriege durch die Supervision andere Facetten .. der Problematiken geboten und damit halt bisweilen eine andere Sicht und dadurch fühle ich mich auch besser gerüstet für die Gespräche, ganz klar.

I: Und das würden Sie dann auch als Vertrauen in das eigene Tun bezeichnen?

P: Ja, unbedingt. Ja ja, unbedingt.

### 2. Was bedeutet für Sie „einen Anrufer besser verstehen“? Erzählen Sie, was braucht man, um einen Anrufer besser verstehen zu können. Was erleben Sie bezogen auf diese Frage in der Supervision als hilfreich?

P: Das muss man - ich muss das differenzieren. Das hängt davon ab, ob es allgemein um Anrufer geht oder ob es um spezielle Anrufer geht. Bei speziellen Anrufern ist es gut, mehr Informationen durch andere zu bekommen, mehr Hintergrundinformationen zu bekommen und mehr mitzubekommen, wie die Einzelnen auf die Anrufer .. reagieren, wie die Empfindungen sind. Ganz allgemein bringt mir die Supervision ja, 'ne erweiterte Sicht des Ganzen, und zwar sowohl des Anrufers wie auch mir selbst. So dass ich also, ja, meine Beurteilung, meine Empfindlichkeit /ehm/ sich verändert. Ganz eindeutig. Also wenn ich begucke, was ich /eh/ vor etlichen Jahren /ehm/ mitbekommen habe oder wie ich reagierte und jetzt heute, kann ich nur sagen, ich hab /eh/ größere Erfahrung und ich hab mehr gelernt und insgesamt gibt mir das natürlich mehr Sicherheit.

I: Und den Eindruck, den Anrufer besser verstehen zu können, also nachvollziehbar?

P: Ja klar, ja klar. Ganz klar.

### 3. Können Sie sich an Momente in Ihrer TS-Arbeit erinnern, in denen Sie sich allein gelassen gefühlt haben? Auf welche Weise war Ihnen die Supervision behilflich, aus diesem Gefühl wieder heraus zu kommen?

P: Da müsste ich mal nachdenken. ... Da müsste ich mal nachdenken. Ja, na klar. Das sind so Situationen; einmal /ehm/ so Situationen, wo man den Eindruck hat, ja, die Sache wird brenzlig für den .. Anrufenden, das heißt er ist in 'ner Krise, wo ich denn denke: Ja, da gibt es Rüstzeuge, wie ich sowohl mich rausziehen kann, als auch mein Gegenüber, zweifellos ... Dann aber auch /ehm/ manchmal, also in 'ner Frühphase, hab ich mich auch allein gelassen gefühlt, wenn ich da 'nen Sex-Anrufer hatte. Muss ich ganz ehrlich sagen. Weil ich nicht wusste, /eh/ wie ich reagieren sollte. Da habe ich mich, wie gesagt...Das war ja ein Terrain, das man als /ehm/ höhere Tochter sag' ich mal so, überhaupt nicht kennen gelernt hat, wo man überhaupt zunächst überhaupt nicht weiß, trotz Ausbildung, wie soll ich reagieren, /ne/. Und da ist auch Supervision sehr hilfreich gewesen dann irgendwann. Ich weiß, die ersten Male, ich war **baff**. Ich konnt's eigentlich gar nicht fassen, /ne/.

I: Und wodurch hilfreich? Also was war da hilfreich?

P: /Ehm/ Das wirklich Grenzen setzen und /ehm/ begreifen, ich muss Etliches nicht aushalten, obwohl man ja mit hohem, hehren Anspruch da rangegangen ist, sondern dass man irgendwann sagt: So, und jetzt ist hier Grenze und die setze ich auch und das lasse ich nicht mit mir machen. ... Das muss ich /eh/ ganz offen sagen, dass mir sehr hilfreich war in der Supervision (das ist es eigentlich fast immer), dass da gesagt wurde: Uns als Telefonseelsorger muss es grundsätzlich besser gehen als den Anrufenden. Und wenn ich es schaffe, dadurch, dass ich Grenzen setze und sage, ich beende hiermit das Gespräch, dann tu ich das auch.

### 4. Wie wichtig ist es für Sie, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Warum denken Sie, dass es wichtig für Sie ist, sich Ihrer Rolle bewusst zu sein? Was erleben Sie in der Supervision, das Sie bei diesem Thema unterstützt?

P: Also ich denke, als Anfänger - was habe ich mit mir machen lassen, ich hab mich - ich sag's jetzt mal

## Interview I

58 ganz böse - ausbeuten lassen. Ich weiß halt, meine ersten Nachtdienste, ich hab' praktisch keine  
59 Minute geschlafen. Das hing einmal damit zusammen, dass ich das natürlich sehr spannend fand, ich  
60 hab' mich da auch verführen lassen. Aber auch irgendwo, dass ich mich habe auslutschen lassen,  
61 ohne zu bilanzieren und festzustellen, hier ist jetzt gerade ein Roulette und wir turnen hier seit einer  
62 Stunde im Kreise rum; und da hab' ich eben durch die Supervision gelernt, sehr genau zu gucken,  
63 was kann ich überhaupt leisten und /eh/ wenn ich am Ende meiner Konzentration oder meiner  
64 Leistungsbereitschaft bin, das auch zu sagen und dann das Gespräch zu beenden. ...) Was aber  
65 hinzukommt, denk ich, dass man lernen muss, zu begreifen, wo sind überhaupt meine Möglichkeiten  
66 und dem Gegenüber ein Angebot zu machen und das Gegenüber nimmt das Angebot an oder auch  
67 nicht.

68  
69 *I: Wie würden Sie Ihre Rolle definieren? Oder können Sie sie definieren oder näher beschreiben?*

70  
71 **P:** (lacht) In meiner Ausbildung wurde gesagt, man möge doch bitte eine Metapher /eh/ benennen, was  
72 man in der Telefonseelsorge sein möchte. Da habe ich /eh/ die Kerze genannt. Das heißt, es gibt ein  
73 begrenztes Licht und eine begrenzte Wärme, und mehr nicht. Immerhin. Aber bitteschön, ich bin kein  
74 Scheinwerfer und ich bin auch nicht ewig brennend, sondern ich kann eine gewisse Zeit... /eh/ -

75  
76 *I: Und stimmt das Rollenverständnis heute noch?*

77  
78 **P:** Das hängt davon ab (lacht). Das hängt wirklich davon ab, wer mein Gegenüber ist. Also bisweilen  
79 mache ich das Licht gar nicht erst an, wenn da jemand kommt, wo ich gleich den Eindruck habe, das läuft  
80 auf Missbrauch hinaus und bei anderen bin ich doch sehr empfänglich oder anders herum, da ist die  
81 Kerze ein Stückchen größer, die können mich dazu auch immer noch ein Stück verführen, nicht so ganz  
82 stringent das Ganze durchzuziehen.

83  
84 **5. Welche Bedeutung hat es für Sie, über Veränderungen in der TS informiert zu sein? Können Sie**  
85 **sich an Situationen erinnern, in denen das nicht der Fall war und wie war das für Sie? Warum ist**  
86 **Supervision in dieser Hinsicht wichtig für Sie?**

87 **P:** Ja Gottchen, ich hab' mich jetzt ja wieder in den Beirat wählen lassen, insofern, wenn man so was  
88 macht, dann hat man ja auch eine gewisse Neugier, sonst würde man's nicht machen /ehm/, informiert  
89 sein möchte ich, und wenn ich kann, möchte ich auch ein bisschen, ein ganz kleines bisschen  
90 mitgestalten.

91  
92 *I: Und innerhalb der Supervision? Ist das wichtig, dass da Informationen so 'ne Rolle spielen oder ist das*  
93 *untergeordnet?*

94  
95 **P:** Also für mich ist Supervision vor allen Dingen Dazulernen, Informationsaustausch und Dazulernen, sich  
96 zu eigenen schwierigen Gesprächen bekennen, da haben ja nun sehr viele auch große  
97 Probleme; sich zu outen und zu sagen: Hier ist was schief gelaufen und woran mag es liegen? Und  
98 das gehört für mich eigentlich dazu, dass ich ganz massiv dazulerne, auch durch meine Fehler, aber  
99 auch durch Fehler der Anderen. Und wenn die da /eh/ nicht mit der Ziege auf den Markt kommen,  
100 dann kann das sehr monoton werden. ... Sehr langweilig werden. ... Und deshalb ist für mich die  
101 Qualität der Supervision wirklich nicht nur abhängig von dem Supervisor. Der kann da Handstand  
102 machen, wenn die (lacht) zu beguckenden Leute nicht die Zähne auseinanderkriegen, dann findet  
103 nichts statt.

104  
105 **6. Können Sie erzählen, was für Sie Grenzen in der Arbeit bedeuten? Erinnern Sie sich an**  
106 **entsprechende Erlebnisse aus Ihrer Arbeit? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema**  
107 **„Grenze“ in der Supervision gemacht?**

108 **P:** Dafür muss ja jeder für sich /eh/ ganz klar haben, /eh/ was er mit sich machen lässt und was nicht,  
109 wollen wir es mal so rum sagen. Das heißt, um es mal klar zu machen an einem Beispiel einer Dame  
110 bei uns, die regelmäßig angerufen hat und auch noch immer wieder anzurufen versucht: /Ehm/ Da ist  
111 für mich völlig klar, da die Dame grenzenlos ist, muss ich die Grenze setzen. Und da ich mich von der  
112 Dame auch /eh/ schlecht behandelt fühle, ist für mich klar, ich /eh/ lass mir von ihr nicht mehr den Tag  
113 verderben. /eh/ Damit ist /eh/ für mich klar, ich bin bestimmt nicht die Kerze in ihrem Telefonat. ... Bei  
114 anderen Dingen merke ich... ich merk natürlich auch bei Telefonaten, dass ich den Anrufenden

## Interview I

115 manchmal zu nah komme und dass die die Grenze setzen und sagen: Moment mal, und jetzt hier  
116 nicht und das kann nicht sein und überhaupt. /eh/ Das muss ich dann respektieren. Und ob ich da 'ne  
117 Grenze bei dem Anrufenden überschritten habe, /ehm/ kriege ich manchmal erst so im Nachdieseln  
118 mit, /ne/ weil mein Gegenüber das nicht so klar formulieren kann, sondern eventuell auf 'ne ganz  
119 andere Weise reagiert, indem er den Hörer auflegt oder sagt: Da kommt jetzt gerade jemand oder  
120 irgendwas. Man kann ja /eh/ Gespräche auf viele verschiedene Weisen /eh/ abgrenzen. Also  
121 manchmal merk' ich es auch erst im Nachhinein. Manchmal merk' ich auch, dass ich mich da wie  
122 gesagt doch noch 'n bisschen zu sehr habe auslutschen lassen oder dass ich denke: Na, das hättest  
123 Du aber noch besser strukturieren können /ehm/, wo ich dann Sorge habe, wenn ich jetzt denen die  
124 Grenze setze und sage: So, jetzt gehen wir hier mal Punkt, Punkt, Punkt hier durch (klopft dabei  
125 irgendwo drauf), dass der Andere mir dann sagt: Aber - ich hatte jetzt vor ein paar Tagen wieder  
126 jemanden, der hatte mir gesagt: Also die anderen Mitarbeiter, die wollen nur A.B.C.D (klopft abermals)  
127 durcharbeiten, aber da würde er überhaupt nicht emotional weiterkommen. Und nun hab ich auch  
128 nicht A.B.C.D. gemacht, weil ich den Anrufer kannte, sondern habe gesagt: Sie kriegen bei mir heute  
129 einen Sonderrabatt. .. Hab' dann allerdings irgendwann gesagt: So jetzt ist genug, und jetzt sag ich  
130 Ihnen noch mal was dazu. Und dann war's auch gut. Das Problem ist ja, und das zeigt sich ja jetzt  
131 auch in unserem neuen Computersystem, /ehm/ man möchte ja gerne, dass das Gegenüber  
132 einigermaßen zufrieden ist. Und da sind wir natürlich auch verführbar, /eh/ die Grenzen etwas lockerer  
133 zu sehen, je nach Tagesform, als sehr stringent vorzugehen.

134  
135 *I: Begrenztheit kommt ja noch in anderen Richtungen vor, z.B. /ehm/ so Situationen, wo man durch*  
136 *Setting begrenzt ist, wo man denkt: Da muss jetzt jemand hin, da muss jetzt jemand was tun; und ich*  
137 *bin doch so begrenzt, ich sitz hier am Telefon. Ist ja auch 'ne Form von Begrenztheit. Oder*  
138 *Begrenztheit im Sinne von: ich hätt' die Möglichkeit, das Problem zu lösen, wenn's denn meines wäre*  
139 *und gleichzeitig schwierig: Der Anrufer hat offensichtlich das, was ich zur Verfügung habe, nicht. Aber*  
140 *ich kann's ihm ja nicht schenken. Ist auch 'ne Form von Begrenztheit.*

141  
142 **P:** Ja, also das spür' ich ganz oft. Das spür' ich ganz oft, und dann habe ich eigentlich ein ganz tiefes  
143 Bedauern für diese Leute. /Eh/ wo ich denke, für mich wär' das kein Problem, /ne/ das ist also etwas,  
144 wo die Leute mich auch wirklich dauern, das kann ich also gar nicht anders sagen, wo ich dann auch  
145 denke: Mein Gott, danke, dass ich einen einigermaßen klaren Kopf habe und 'ne klare Struktur habe,  
146 dass mich so was überhaupt nicht tangiert. .. Dass ich da ein vergleichsweise leichtes Leben habe,  
147 /ne.

148  
149 *I: Aber Ihre Begrenztheit dauert Sie dann in dem Moment nicht?*

150  
151 **P:** Das sind wechselnde Gefühle /ne/, das sind wechselnde Gefühle. Völlig richtig. Also /eh/ in der  
152 direkten Konfrontation /eh/ tun sie mir schon leid und da würde ich gerne mit anpacken. Und dann  
153 hinterher, wenn das Ganze vorbei ist, so im Rückblick, dann denke ich: Mein Gott noch mal, was hast  
154 Du da doch ein vergleichsweise leichtes Leben /ne/.

155  
156 *I: Und welche Erfahrungen gibt's mit diesem Thema dann in der Supervision?*

157  
158 **P:** Herzlich wenig, würde ich mal sagen so. Nee. Nee. Also wenn ich so die letzten, was weiß ich,  
159 zwei, drei, vier Jahre nachdenke, würde ich sagen, war das gar kein Thema.

160  
161 *I: Grenzen, Begrenztheit in dem Sinne waren kein Thema.*

162  
163 **P:** Fällt mir nichts zu ein, dass es mal Thema war.

164  
165 **7. Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit belastet? Wie kann eine Supervision Sie entlasten?**

166 **P:** Belastung besteht für mich darin, wenn mich ein Gespräch lange verfolgt. .. /Ehm/ ja, wirklich  
167 belastet, wobei das sein kann, war das Gefühl, ich habe falsch reagiert .., das Gefühl, ich wüsste  
168 gerne, was draus geworden ist .. ja, das Gefühl, warum regt mich das Ganze jetzt so furchtbar auf,  
169 was ja auch vorkommen kann .. und was ich lernen musste, ganz klar, ist (lacht) die eigene  
170 Bescheidung, nämlich die kleinen Mittel, die wir haben und die kleinen Möglichkeiten, auf der anderen  
171 Seite aber, dass wir ja den Leuten überhaupt ein Angebot machen, dass das ja schon was

## Interview I

172 Großartiges ist .. und .. dass unsere Angebote nicht mehr beinhalten können, das ist das eine, so in  
173 diesem /em/: Ich hätte noch anderes, ich hätte dies noch, ich hätte das noch. Da kommt ja dann  
174 irgendwo /ehm/ auch in den Supervisionen eigentlich immer raus - so ist es bei mir jedenfalls gewesen  
175 - dass sich herausstellte: Ich fordere von mir viel mehr, als ich geben kann, aber das, was ich gebe ist  
176 eigentlich schon ganz ordentlich. Dieses Gefühl: Gucken wir doch mal, was das Positive war in dem  
177 /eh/ in dem Telefonat und nicht: Was ist jetzt alles schief gelaufen , während ich dazu neige, zu  
178 gucken, was ist alles schief gelaufen und das Positive nicht zu sehen. Und das zweite ist natürlich  
179 bisweilen: Warum habe ich so reagiert, wie ich reagiert habe. Und ich kriege dann Entlastung, ich  
180 persönlich Entlastung, wenn mir gezeigt wird, warum das, ja wie das eigentlich folgerichtig ist, sei es  
181 durch Erziehung, durch Erfahrung, durch dies oder das. Und insofern finde ich das mit der Supervision  
182 für mich sehr großartig. Kann ich nicht anders sagen.

183  
184 **8. Haben Sie ein Beispiel für das, was Sie unter „mehr Sensibilität für das Erlangen, was beim**  
185 **Anrufer ankommen kann“ verstehen? Was haben Sie in der Supervision erlebt, das Ihres**  
186 **Erachtens Ihre Sensibilität für den Anrufer schult?**

187 **P:** Eigentlich nicht. Da muss ich jetzt einfach mal so...das sage ich jetzt so spontan. /Ehm/ Aber das  
188 ist 'ne ganz große Schwierigkeit, die ist ja in allen Bereichen /ne/, wenn man so die Fragebögen - geht  
189 ein Patient beim Arzt raus, der hat ihm erklärt, was laufen soll, was ist hängen geblieben. Ich erleb'  
190 das ja in meinem Beruf auch, was bleibt hängen? Und da finde ich - das ist überhaupt eine gute Idee -  
191 /ehm/ das mal ein bisschen genauer zu betrachten, wie muss ich was formulieren, dass mein  
192 Gegenüber das versteht. Also im Anfang /ehm/, das hab' ich erlebt, dass die Leute dann sagten, sie  
193 verstünden überhaupt nicht meine Fremdworte, also die hab' ich mir schon mal abgewöhnt.

194  
195 **I:** Das war ja schon so etwas wie Sensibilitätsschulung, ist schon ein wichtiger Aspekt.

196  
197 **P:** Richtig. Aber der ist nicht durch die Supervision gekommen, sondern durch die Anrufer, die gesagt  
198 haben: Ich versteh' gar nicht, was Sie wollen oder was Sie sagen. /Eh/ dennoch habe ich bisweilen  
199 /eh/ das Gefühl, dass ich über deren Köpfe hinweg rede, ja. (..) Leider ja. Besonders bei .. bei sehr  
200 einfach Strukturierten. Nur es ist eben - ich glaube, /ehm/ .. wenn wir jetzt begucken, dass ja sehr  
201 viele Anrufer eigentlich nur jemanden haben wollen, der zuhört, ist ja schon mal viel gewonnen. Das  
202 heißt, ich brauch oft genug gar nicht viel zu sagen und das Gegenüber hat trotzdem den Eindruck,  
203 Hilfe bekommen zu haben. Das zweite ist für mich ganz wichtig: Die Stimmung, die beim Gegenüber  
204 ankommt. .. Oder, ja doch die Stimmung. Also ein Beispiel: Ich hatte heute 'ne depressive  
205 Daueranruferin, die mir erzählt hat, wie sie jetzt gerackert hat, um mit ihren Gefühlen fertig zu werden.  
206 Ich weiß, dass die Frau eigentlich sehr lang und ausgiebig ihre ganze Biographie hergeben will /ehm/  
207 sie merkte dann aber schnell, dass ich wusste, wer sie war. Ich habe sie sehr gelobt über das, was sie  
208 getan hat - war mir auch so, nach Lob. Und nach ein paar Minuten war die zufrieden, ich auch - und  
209 dann haben wir uns nach zehn Minuten getrennt. Das heißt, diese Stimmung - ich war der Meinung,  
210 das ist wirkliche außerordentlich lobenswert /ehm/, hat dazu beigetragen, dass die Frau das Gefühl  
211 hatte, sie hat - sie hatte angerufen und gesagt: Sie muss mal wieder reden - /ehm/ dass wir uns in  
212 Zufriedenheit getrennt haben. ... Das heißt, das Emotionale spielt natürlich auch noch mal 'ne ganz  
213 große Rolle /ne/ außerhalb der kurzen, einfachen Sätze, die gescheiter Weise gesprochen werden,  
214 aber /eh/...

215  
216 **I:** Und hat Supervision einen Schulungsbeitrag geleistet, um das Emotionale mehr zu spüren?

217  
218 **P:** Das auf jeden Fall. Das auf jeden Fall. Das auf jeden Fall. Aber in Richtung: Wir müssen mal in  
219 kürzeren, klaren Sätzen formulieren ohne Fremdworte, da fällt mir nichts ein.

220  
221 **9. Was macht Ihnen Freude an der Arbeit? Wodurch hilft Ihnen Supervision, dass Sie mehr Freude**  
222 **an der Arbeit in der TS erleben?**

223 **P:** Also /ehm/ ich habe ja, das habe ich durch die TS gelernt, niemand tut irgendwas auf dieser Welt,  
224 ohne was dafür zu kriegen und /ehm/ ich weiß, als ich mein Bewerbungsgespräch hatte, hab' ich  
225 natürlich - typisch Frau - gesagt, was ich alles geben möchte, und dann hat der damalige Leiter  
226 gesagt: Und wat wollnse kriegen? Und da musste ich erstmal drüber nachdenken, was ich eigentlich  
227 kriegen will. Und inzwischen, und das ist seit Anfang, seit ich da bin, die Bilanz zwischen Geben und  
228 Kriegen muss ausgeglichen sein. Und wehe die Waage kippt in .. über längere Zeit Ich gebe mehr als

## Interview I

229 ich kriege, ich glaub' dann stopp ich. Also das muss...da passe ich schon auf mich auf. Ich will haben.  
230 Und wenn ich...es gab Zeiten, ich erinnere mich, also dass ich Nachtdienste hatte, wo ich dann am  
231 nächsten Tag sagte: Du Esel, dein eigenes Bett ist viel besser, wofür hast du hier eigentlich gelegen,  
232 weil ich keinen Moment in dieser Nacht den Eindruck hatte, es war sinnvoll, notwendig, dass ich da  
233 war. Wo ich dachte, das ist eine verlorene Nacht. Und das sind dann so Momente, wo ich denke: Nee,  
234 Mist. War am Anfang. Inzwischen kann ich auch mit so was gelassener umgehen, dass ich denke na  
235 ja, gut. Aber damals war das eben so, dass ich mich da /hm/ sehr unwohl gefühlt habe. Inzwischen  
236 /eh/ bin ich soweit, dass ich denke, wenn ich in einem Dienst ein sinnvolles Gespräch geführt habe,  
237 bin ich schon hochzufrieden und ich bin inzwischen auch gelassen, wenn so'n ganzer Dienst  
238 eigentlich nur Kokolores war, na dann ist es halt so /ne.

239

240 *I: Und Freude macht Ihnen zu geben oder zu nehmen oder was macht Freude?*

241

242 **P:** Beides, beides! (lacht) Beides!!

243

244 *I: Und Supervision hilft auch mehr Freude daran zu erleben?*

245

246 **P:** Das hängt von der Supervision ab. Also ich habe auch Supervisionen gehabt, wo ich dachte, das  
247 ist ein schlechterer Kaffeeklatsch, weil beim guten Kaffeeklatsch gibt es auch Kaffee /ehm/ wo ich den  
248 Eindruck hatte: Warum bist Du denn eigentlich gekommen? Das lag dann natürlich auch an mir, dass  
249 ich nicht mitgestaltet habe /ne. Ganz klar. Aber wo ich den Eindruck hatte, die Krieger sind alle müde  
250 und das ist jetzt hier Pflichtprogramm und keiner kommt mit 'ner Frage, sondern alle sind da nur  
251 passiv und erwarten, dass sie bedient werden. Und das ist dann völlig nicht froh machend.

252

253 **10. Was verstehen Sie unter „neuen Impulsen“ für Ihre Arbeit? Können Sie sich daran erinnern,  
254 wann Sie durch Supervision etwas in Ihrer Arbeit verändert haben?**

255 **P:** Oh, da müsste ich länger drüber nachdenken. Aber ich hatte jetzt ja jahrelang Supervision, wo  
256 unsere Supervisorin fragte: Weshalb sind Sie heute gekommen? Was haben Sie für Fragen? Und  
257 wenn keine Fragen waren: Woran wollen wir arbeiten, was sind für Themen, die für Sie wichtig sind  
258 und dann arbeiten wir an diesen Themen. Und dann wurden Vorschläge gemacht und dann wurde  
259 darüber gesprochen. Fand ich großartig. ... Ich habe aber auch Supervisionen gehabt, wo der  
260 Supervisor da saß und sagte: Nein. Da oben ist 'ne Bibliothek, da kannst Du Dich informieren /ehm/  
261 ich bin nicht dazu bereit, irgendwie was dazu beizutragen, wo ich dann gesagt hab: Hier, Jung, wie ist  
262 das (klatscht) /ehm/, kannst Du mir was dazu sagen, morgen, übermorgen oder in der über-  
263 übernächsten Supervision, eine Verweigerung stattfand - auch das hab' ich erlebt.

264

265

266 **12. Können Sie einmal erzählen, welche Rolle Ihre persönlichen Probleme in der Arbeit als TSler  
267 spielen? Welche Rolle spielt Supervision für Sie zur Klärung Ihrer persönlichen  
268 Probleme?**

269 **P:** Tja, das hängt davon ab, wie viel Raum das einnimmt. Wenn jemand ein dickes Problem hat, dann  
270 darf das ruhig ein, zwei, drei Mal zum Thema werden, aber nicht zum Dauerthema und das hängt  
271 wirklich von der eigenen Grenz Wahrnehmung oder davon ab, ob die Anderen demjenigen dann  
272 Grenzen setzen und ich hab' den Eindruck, die TSler sind vielfach, ja haben nicht die Courage,  
273 jemandem zu sagen: Pass mal auf, das ist jetzt dreimal gekommen, wie wär's, könnten wir uns mal  
274 'nem anderen Thema widmen. Oder ich kann mich auch an eine Supervision erinnern, wo eine aus  
275 der Gruppe sagte, sie hätte ein wichtiges Gespräch und ein anderer sich eine halbe Stunde über  
276 seine körperlichen Gebrechen ausließ. Und keiner, weil sie alle so gut erzogen sind, nicht gesagt  
277 haben: So stopp, jetzt wissen wir's und bitteschön, jetzt kommt das Wichtigere dran. Das hängt dann  
278 also doch sehr davon ab, wie weit die einzelnen bereit sind, sich zu begrenzen, oder dem anderen  
279 fein dezent oder auch /eh/ sehr deutlich zu sagen: Das nimmt zuviel Raum ein, deshalb sind wir nicht  
280 hier.

281

282 *I: Also Klärung, so habe ich das verstanden, Klärung persönlicher Probleme, dann, wenn's auch wirklich*

283 ...

284

285 **P:** Wenn's brenzlig, ja wenn's akut ist. Ja ja.