

Bedingungen von Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge

Dr. Bernadette Grawe (2013):

In einem Artikel wurde kürzlich von einem Garten in Shanghai, dem Yu-Garten, berichtet. Um in diesen Garten mit seinen Teehäusern, Teichen, Wasserfällen und Grotten zu gelangen, so sagte die Autorin, „... muss man über eine gewundene Brücke gehen. Die Brücke ist gewunden, damit keine bösen Geister in den herrlichen Garten kommen können, denn böse Geister können nur geradeaus gehen...“

Das Thema, das ich hier auf den folgenden Seiten verhandele, zeigte mir seine Komplexität erst auf den zweiten Blick. Ich bin im Verlauf der Bearbeitung auf ein paar Spannungsfelder gestoßen, die bei allem Bemühen um gedankliche Klarheit nicht einfach in geraden Wegen erschlossen werden können. Worum geht es?

Die Beratung am Telefon ist eine Dienstleistung, vielleicht „Arbeit“?, auf jeden Fall aber eine Tätigkeit, die es wegen ihrer Herausforderungen durchaus mit professioneller Beratung aufnehmen sollte. Sie wird jedoch von Ehrenamtlichen geleistet – und somit sperrt sie sich – das ist nachvollziehbar - gegen ein Verständnis als „Beruf“ oder „Profession“. Schließlich – und sicher nicht zuletzt – versteht sie sich als „Seelsorge“, vielleicht als „Berufung“ und steht damit nicht nur von der Motivlage, sondern auch ganz real institutionell in einem religiös-kirchlichen Kontext. In einem ersten Zugang will ich diesen drei Merkmalen nachgehen und die damit verbundenen Spannungsfelder aufzeigen.

Supervision – so der zweite Themenkomplex, ist von ihrem Selbstverständnis her, seit Beginn als eine „berufsrollenbezogene Beratung“ beschrieben worden. Was versteht man darunter? Und: Wenn es nun kein Beruf und vielleicht auch im engeren Sinne keine Arbeit, sondern ein Ehrenamt ist, was die Mitarbeiter/innen am Telefon hier anbieten: kann man dann bei der reflexiven Auseinandersetzung von Supervision sprechen?

Und wenn man es schließlich tut, was muss man bedenken oder welche konstitutionellen Aspekte (sprich Bedingungen) von Supervision sind dann in die Reflexion einzubeziehen? Genau das soll in einem dritten Anlauf entwickelt werden. An drei zentralen Reflexionsebenen werden die Herausforderungen, denen sich Supervision mit Ehrenamtlichen in der TS gegenüberstellt, vorgestellt,

A Ehrenamt zwischen Engagement, Arbeit und Seelsorge

- **Trends im ehrenamtlichen Engagement**

Spätestens seit dem Bericht der Enquete-Kommission des Deutschen Bundestages im Jahr 2002 steht Bürgerschaftliches Engagement und ehrenamtliche Tätigkeit deutlich im Fokus der Öffentlichkeit. Wissenschaftliche Studien und Freiwilligensurveys, Bundesarbeitsgemeinschaften und zahllose inzwischen entstandene regional operierende Freiwilligenagenturen beobachten und begleiten einen unübersehbaren Aufstieg. Im Folgenden sollen ein paar ausgewählte Zahlen und Fakten aus dem letzten Freiwilligensurvey von 2011 –also Trends - rezipiert und vorgestellt werden.

Potenziale des Engagements im Ehrenamt: zunehmende Bereitschaft

„Die sogenannte **Engagementquote**, also der Anteil freiwillig Engagierter an der Bevölkerung, ist zwischen 1999 und 2009 von 34 % auf 36 % gestiegen.“ (Freiwilligensurvey 2009, S.8), und der Anteil derjenigen, die zum Engagement bereit wären, hat sich in der Zeit von 1999 bis 2009 von 26% auf 37% erhöht. „Der Haupttrend der Periode ist ... eine immer aufgeschlossenerere Einstellung der Bevölkerung zum Engagement und weniger eine Zunahme des tatsächlichen Engagements.“ (a.a.O. S.11).

In den letzten Jahren hat sich die beruflich begründete **Mobilität** der Menschen erweitert. Vor allem junge Familien sehen daher in einem örtlichen Engagement die Möglichkeit, sich im Wohnumfeld besser zu integrieren.

Berufliche Arbeitsformen haben in den letzten Jahren auch auf das **Zeitregime** der Menschen großen Einfluss genommen. „Diejenigen, die für ihre Freizeit über eine wirkliche Planungssicherheit verfügen, sind weit überdurchschnittlich engagiert (45 %) ... Wer diesen Vorteil nur teilweise hat, liegt genau im Durchschnitt (36 %) und diejenigen ohne echte Möglichkeiten zum Planen deutlich darunter (30 %).“ Das bedeutet, dass das Zeitregime es „...Teilen der erwerbstätigen Bevölkerung schwerer macht, sich mehr in der Zivilgesellschaft zu engagieren.“ (a.a.O.,S.14)

Motivlagen und Erwartungen: Wandel in den Altersgruppen, Qualifikationsinteressen

Der Motivwandel des Ehrenamtes, der vor Jahren zu öffentlicher Aufmerksamkeit führte („von den Pflichtmotiven zu mehr persönlichen Motiven und Eigeninteressen“), ist weiterhin zu erkennen und entspricht einem allgemeinen Werte- und Kulturwandel. So würden auch die meisten Engagierten ihre Arbeit als „Freiwilligenarbeit“ bezeichnen, erst danach kommt der Begriff „Ehrenamt“, auch wenn er sich weiterhin als Wort behauptet. Wichtig wird, **dass die Tätigkeit Spaß** macht, dass man sich selbst einbringen kann – das steht in der Bewertung auf ähnlicher Stufe wie altruistische Motive etwa, dass man Menschen helfen kann.



Abb. 1 Erwartungen an die Freiwillige Tätigkeit (Freiwilligensurvey 2009, S.12)

Es verändert sich aber offenbar etwas in den **Altersgruppen**. So verstärkte sich in den letzten Jahren die Gemeinwohlorientierung bei den jüngeren Engagierten (siehe Grafik), während ältere Menschen die persönlichen Motive und eigenen Interessen stärker betonten. Diesen Prozess bei den Älteren deutet der Survey als einen „nachholenden Motivwandel“, bei den Jüngeren scheint es aber eine deutlich erkennbare „Aufwertung des Gemeinwesens in der Lebenskultur“ zu sein.

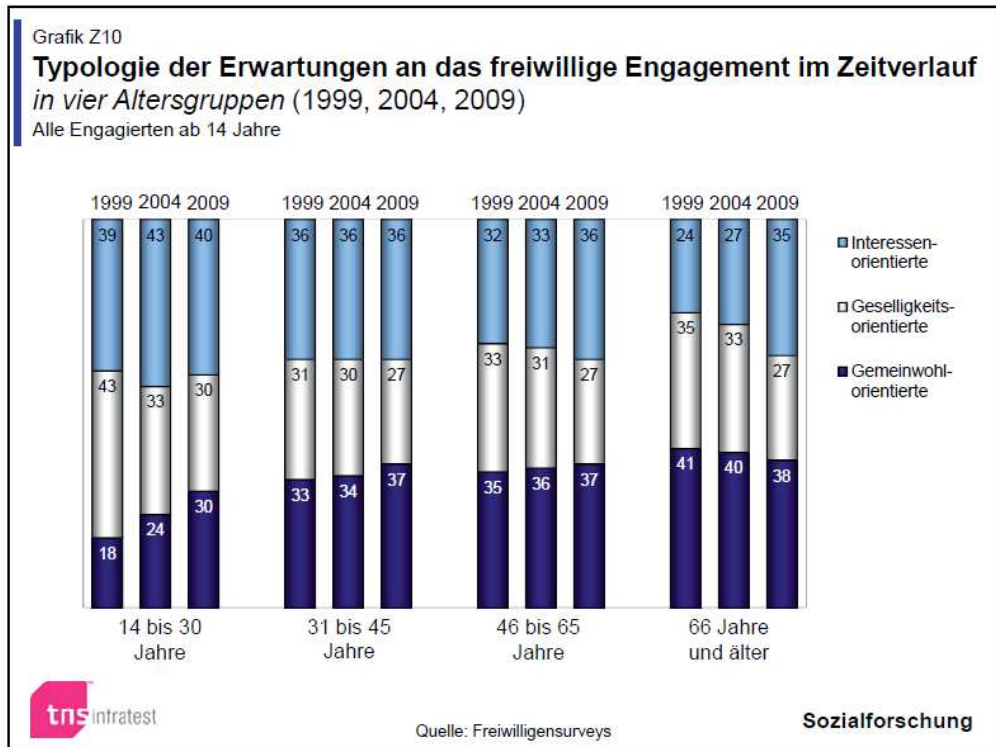


Abb. 2: Typologie der Erwartungen an das freiwillige Engagement im Zeitverlauf (Freiwilligensurvey 2009, S.16)

In der Untersuchung von 2009 wurde schließlich die Frage nach der **Bedeutung von eigener Qualifizierung** aufgenommen. Besonders junge Engagierte haben ein starkes Interesse an einer Qualifizierung im Sinne beruflichen Nutzens. Ihr Qualifikationsbedürfnis, so der Survey, zeigt einen „...Reflex auf die zunehmende Verdichtung der jugendlichen Bildungs- und Ausbildungsphase, die oft mit einer Überfrachtung mit immer höheren Anforderungen einhergeht. Für die jungen Leute hat das zur Konsequenz, dass sie ihr angespanntes Zeitbudget auch in Bezug auf die Zivilgesellschaft effektiv einsetzen wollen, und das geht am besten, wenn sich Engagement und Qualifikation verbinden lassen. Das ist besonders bei jungen Frauen zu beobachten, schon deswegen, weil sie neben Ausbildung und Berufseinstieg auch die Familiengründung aufmerksamer im Blick haben als die jungen Männer.“ (a.a.O., S.17).

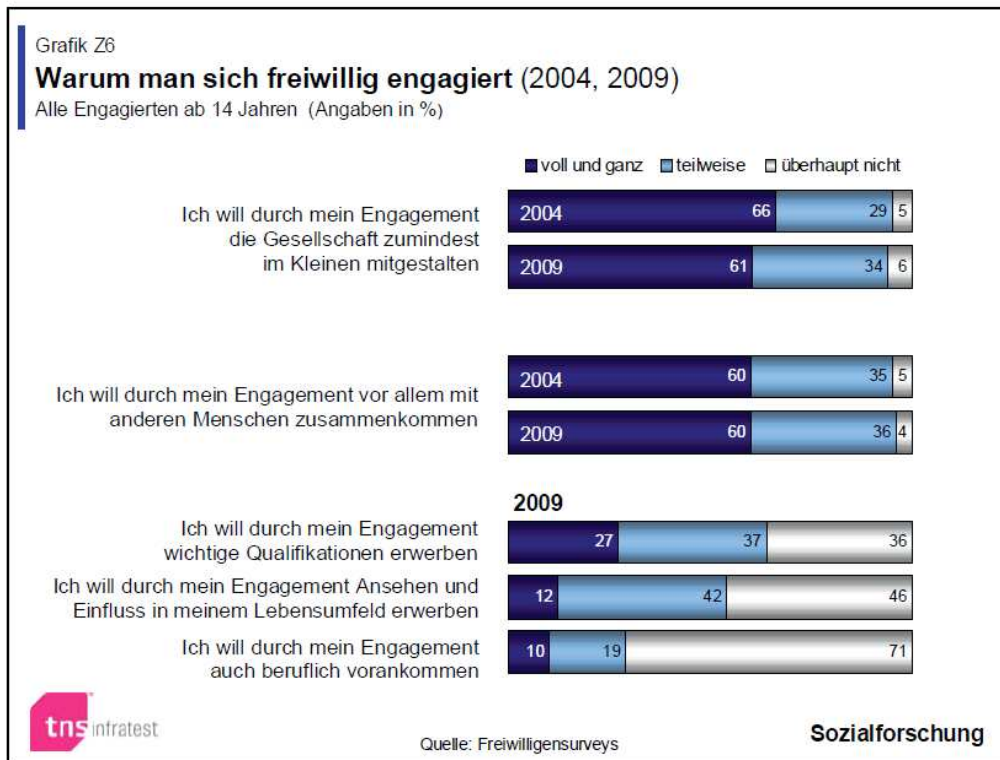


Abb. 3 Warum man sich engagiert (Freiwilligensurvey 2009, S.13)

Soziales Kapital: von der privaten zur öffentlichen Integration

Viele Menschen erwarten in ihrem engeren oder weiteren Umfeld, also aus den familiären, nachbarschaftlichen oder freundschaftlichen Netzwerken eine Unterstützung. Dieses private soziale Kapital stellen aber immer weniger Menschen selbst zur Verfügung. Das hat zu nicht unerheblichem Teil Mobilitätsgründe. Dieser Rückgang ist seit 1999 anhaltend. Da im gleichen Zeitraum das Engagement in der Zivilgesellschaft gestiegen ist, spricht der Freiwilligensurvey hier von einem „Kulturwandel von der privaten zur öffentlichen Integration“. Das bedeutet: was früher die Familie und das nähere Umfeld geleistet hat, wird jetzt von neuen Dienstleistungen und Ehrenamtlichen erwartet. Er gibt allerdings auch zu bedenken: „Die Verlagerung sozialer Beziehungen in die Öffentlichkeit kann aber ein Gefühl des Verlusts inniger sozialer Verbundenheit mit sich bringen, wie es die private Vernetzung besser gewährt als die öffentliche.“ (a.a.O., S. 13)

Aufwandsentschädigungen und Vergütungen von eher untergeordneter Bedeutung

Ehrenamtliche Tätigkeiten sind mit Kosten verbunden, Fahrtkosten sind z.B. gestiegen. Diese Kosten werden in der Regel erstattet - 2009 sahen aber deutlich weniger Engagierte die Notwendigkeit, Kosten erstattet zu bekommen. „Die Befunde zur Kostenbelastung sind ein erster Hinweis darauf, dass materielle Aspekte den Engagierten, die der breiten „Normalbevölkerung“ zuzuordnen sind, weniger wichtig werden. Das gilt allerdings nicht für materiell prekär Situierte und Arbeitslose.“ (a.a.O. S.43) Hier wurden die Erstattungen auch häufiger in Anspruch genommen.

In den letzten Jahren werden auch die „Vergütungen“ diskutiert. Der Survey zeigt folgendes Bild: „1999 bekamen erst 18 % der Engagierten eine Vergütung für ihre Tätigkeit, 2009 waren es 23 %. Vermehrt Vergütungen erhielten politisch Engagierte (43 %), ebenso Engagierte bei der freiwilligen Feuerwehr und den Rettungsdiensten (42 %) sowie in der Jugendarbeit und Erwachsenenbildung (36 %). (...) Geringfügige Bezahlung und Honorare haben kaum an Bedeutung gewonnen, wohl aber die pauschale Aufwandsentschädigung.“ (a.a.O., S. 44).

Grenzgänge zur Erwerbsarbeit

Unverkennbar sind in den letzten Jahren Grenzgänge zwischen Ehrenamt und Erwerbsarbeit sichtbar. Um nur einige Beispiele zu nennen: In einigen Einrichtungen beginnen Menschen als Ehrenamtliche mit dem Ziel, sich hier fortzubilden und eine Tätigkeit zu erlernen oder zu aktualisieren. Das Ehrenamt wird also zu einer niederschweligen Strategie, eine Teilhabe am Arbeitsleben zu gewinnen, zurückzugewinnen oder Kompetenzen zu erwerben. Oder: Langzeitarbeitslose erhalten in Kooperation zwischen Jobcentern, sozialen Einrichtungen und Kommunen Angebote zu ehrenamtlicher Tätigkeit oder Bürgerarbeit, mit dem Ziel, die Arbeitsfähigkeiten zu verbessern, einen Einstieg in die Erwerbstätigkeit zu erhalten oder die Vermittelbarkeit zu erhöhen. Schließlich: für Menschen in prekären Beschäftigungsverhältnissen liegen bei geringfügigen Vergütungen auch monetäre Anreize für ehrenamtliche Tätigkeiten vor. Man kann angesichts ökonomischer Kalküle – auch wenn sie nicht vorherrschend sind - Verwischungen zwischen Erwerbsarbeit und Ehrenamt deutlich erkennen. Diese Entwicklung hat Sozialwissenschaftler und Arbeitssoziologen auf den Plan gerufen, die sich angesichts der Veränderungen in der Arbeitsgesellschaft mit diesen neuen Hybriden beschäftigen. Für die hier gestellte Frage erschien es mir reizvoll, auf diese Veränderungen der Arbeitsgesellschaft zu blicken und die Diskurse um Arbeit und Engagement wenigstens kurz aufzugreifen.

- **Veränderungen in der Arbeitsgesellschaft**

Die Industriegesellschaft hat sich seit ihrem Beginn im 19. Jahrhundert über die Erwerbsarbeit definiert. Sie fußt auf einer Trennung von Arbeitswelt und privater Welt, von Arbeit und Leben. Über die Arbeit gewinnt der Mensch sein Auskommen und nicht nur das, er gewinnt dadurch Status, gesellschaftliche Anerkennung und Identität.

Es entstehen „Normalarbeitsverhältnisse“, die durch Verträge und durch das Tarifrecht geregelt sind. Erwerbsarbeit wird durch einen bestimmten Lohn, ein Gehalt vergütet. Es gibt einen Arbeitgeber, der die Arbeit vergibt und einen Arbeitnehmer, der die Arbeit übernimmt. Je nach Arbeitsfeld geht es um mehr oder weniger eigenständige Arbeit, um gut oder schlecht bezahlte Arbeit, in jedem Fall aber um Regeln, nach denen die Arbeiten auszuführen und zu erledigen sind.

Der Arbeitnehmer begibt sich in eine – durch das Arbeits- und Tarifrecht gesetzlich mehr oder minder gut – geschützte Abhängigkeit. Im Kontext seines Arbeitsvertrags und seiner Stellenbeschreibung willigt ein Mitarbeiter z.B. ein, dass der Arbeitgeber seinen Aufenthalt bestimmt, oder ihm sagt, was er zu tun hat und wie er es zu tun hat. In den Firmen gibt es Infrastrukturen, die diese Abhängigkeitsverhältnisse schützen (Betriebsrat).

Schon seit den 1980er Jahren sprechen wir nun von einer Krise der Arbeitsgesellschaft. Folgende zunächst unzusammenhängend erscheinende Prozesse begründen eine offensichtliche Erosion dessen, was einmal ein „Normalarbeitsverhältnis“ war:

Flexibilisierung der Arbeit: Beschäftigungsformen werden differenziert, es kommt zu einer zeitlichen Flexibilisierung der Arbeit, zu Teilzeitarbeit, Minijobs und zeitlichen Befristungen.

Prekarisierung der Arbeit: Menschen fallen aus „Normalarbeitsverhältnissen“ heraus und sehen sich gezwungen, prekäre Beschäftigungen anzunehmen: ob Leiharbeit oder staatlich alimentierte Vollzeitarbeit, Nebentätigkeiten (z.B. zur Aufbesserung der Rente) oder Mehrfachbeschäftigungen. Der Niedriglohnbereich erweitert sich.

Pluralisierung der Arbeitszeitkonzepte: Lebensläufe pluralisieren sich, Menschen eignen sich Zeit und Autonomie an und wechseln zwischen Erwerbsarbeit, Ausbildungszeiten, Erziehungszeiten – teilweise reduzieren sie die Erwerbsarbeit, um vorübergehend in eine Bürgerarbeit zu wechseln, um dann wieder zurückzugehen, nutzen Langzeitarbeitskonten. Übergänge werden fließender und sind leichter möglich.

Subjektivierung der Arbeit: Um die kreativen Kräfte und Innovationsfähigkeiten von Menschen zu nutzen, werden Spielräume für Selbstbestimmung eingeräumt. Das Bild vom „Arbeitskraftunternehmer“ bedeutet eine „...aktive Selbststeuerung der eigenen Arbeit im Sinne der Unternehmenserfordernisse bei nur noch rudimentären Handlungsvorgaben(...)“. Die neue Devise der Betriebe im Umgang mit Arbeitskräften heißt dabei: "Wie Sie die Arbeit machen ist gleich - Hauptsache das Ergebnis stimmt!". (Pongratz/Voß 1998). Der Mensch vermarktet sich auch selbst. Das führt, wie die Wissenschaftler beschreiben, nicht selten zu einer „Durchgestaltung des ganzen Lebenszusammenhangs“ (a.a.O.) und einer fast dauernden Verfügbarkeit, die mit den neuen Kommunikationsmitteln auch begünstigt wird.

Ausweitung des Arbeitsbegriffs auf private Lebensbereiche: Gleichzeitig kommt es zu einer Anerkennung der „Care-Arbeit“ von Frauen – der Blick auf ihre Versorgungsleistungen im Haushalt, ihre Erziehungstätigkeiten und ihre Aufrechterhaltung von familiären Versorgungsstrukturen hat verdeutlicht, dass die gesellschaftliche Reproduktion nicht nur durch die Erwerbsarbeit geschieht. „Das bisschen Haushalt“ gewinnt mithilfe der Frauenbewegung eine Anerkennung als „Familienarbeit“ mit entsprechenden Ansprüchen rentenzeitlicher Berücksichtigung.

Ausweitung des Arbeitsbegriffs auf bürgerschaftliche Tätigkeiten: Bürgerschaftliches Engagement wird als gesellschaftlich notwendige Tätigkeit beschrieben, die angesichts des Rückzugs des Sozialstaates in den 1990er Jahren Lücken im sozialen Netz ersetzt, andererseits aber auch auf soziale und gesellschaftliche Probleme eigensinnig und mit politischem Partizipationsanspruch aufmerksam macht. Ehrenamtliche Tätigkeit wird als „Bürgerarbeit“ verstanden und auch so bezeichnet.

Es gibt eine Reihe von soziologischen Analysen und neuen begrifflichen Fassungen zu diesen Phänomenen der Arbeitsgesellschaft, die hier nicht rezipiert werden können. Ich möchte mich an dieser Stelle auf ein Modell beschränken, das in unserem Kontext von Interesse sein kann. Es hat überwiegend heuristische Kraft, wertet aber gleichzeitig auch die verschiedenen, bisher eher als „informell“ bezeichneten Tätigkeitsfelder (Care-Arbeit und Bürgerarbeit) auf und ermöglicht eine Zusammenschau der verschiedenen neuen und alten Arbeitsformen in einem erweiterten Arbeitsbegriff.

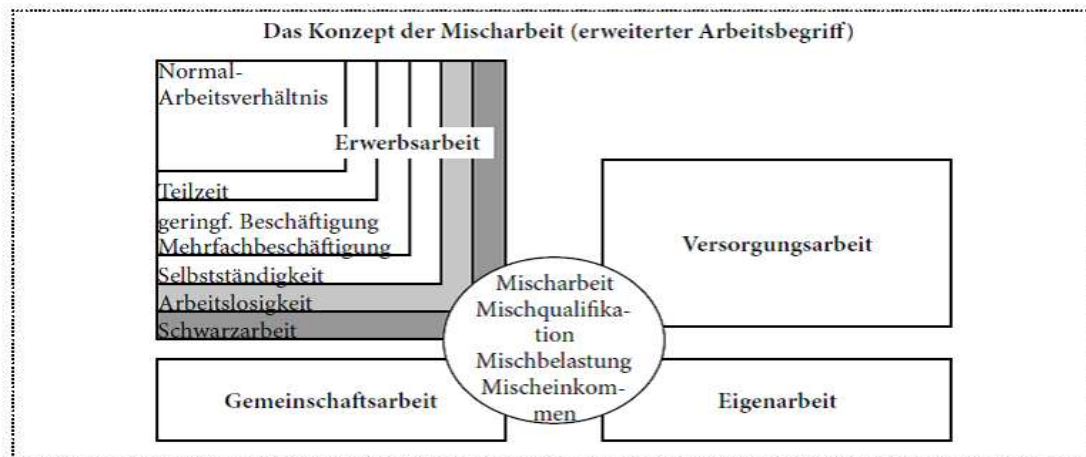


Abb. 4 Das Modell der Mischarbeit (Hildebrandt 2007, S. 82)

Das Modell der „Mischarbeit“ wurde entwickelt im Rahmen eines großen interdisziplinären Projektes der Hans-Böckler-Stiftung (Brandl/Hildebrandt 2002). Es zeigt 4 gleichrangige Tätigkeitsformen, die alle „Arbeit“ genannt werden. Zum ersten haben wir die traditionelle **Erwerbsarbeit** mit ihren verschiedenen Differenzierungen, daneben aber zweitens die **Gemeinschaftsarbeit oder Bürgerarbeit**, die Arbeit, die wir im Ehrenamt und freiwillig für diese Gesellschaft erbringen. Als dritte Arbeitsform wird hier die **Versorgungsarbeit** beschrieben, die in der Familie geleistet wird und bei der es um Erziehung des Nachwuchses genauso geht, wie z.B. um die Versorgung der alten Menschen. Schließlich wird als die vierte Form der Arbeit, die wir erbringen, das angesehen, was wir für uns selbst zu unserer eigenen Weiterentwicklung, zum Lernen oder zur eigenen Reproduktion an Kraft und Zeit aufwenden: die **Eigenarbeit**. Diese verschiedenen Sektoren können zu verschiedenen Lebenszeiten einer Person unterschiedlich groß sein, sie können verschieden kombiniert werden, sie können sich überlappen. Sie entstehen aus Notwendigkeit und aus bewussten Lebensentwürfen.

Ein so erweiterter Arbeitsbegriff wertet die gesellschaftliche Arbeit, die Bürgerarbeit oder „Gemeinschaftsarbeit“ deutlich gegenüber der Erwerbsarbeit auf, er führt im Blick auf die Genderdebatte zu mehr Gerechtigkeit, wenn die in der Versorgungsarbeit erbrachten Zeiten sich z.B. auch in Rentenansprüchen niederschlagen. Prekäre Beschäftigungen sind damit nicht behoben, aber das Modell macht auch die Schwächen und Risiken von bestimmten Kombinationen deutlich (die vorherigen Hinweise verdanken sich Hildebrandt 2007).

In den krisenhaften Veränderungen der Arbeitsgesellschaft werden wir mit diesem Modell aufmerksamer auf die verschiedenen persönlich-biographischen Mischformen der Arbeit und der Erhaltung unseres Lebens. Wir werden aufmerksamer auf die Widersprüche und Ambivalenzen, denen Menschen sich bei unterschiedlichen biographisch angesagten Kombinationen im Spiel der Rollen zwischen Versorgungsarbeit, Eigenarbeit und ehrenamtlicher Arbeit ausgesetzt sehen, und können diese Mischformen von Arbeit mit ihren psychosozialen Herausforderungen besser einfühlen, verstehen und reflektieren.

Dieses Modell ist allerdings nicht unumstritten. Adalbert Evers z.B. lehnt deutlich den Arbeitsbegriff für die Beschreibung von ehrenamtlichem Engagement ab (Evers 2007, 2010). Er konzediert, dass sich die Grenzen zwischen Lebens- und Arbeitswelt entlang der modernen

Biographien und neuerer Lebensstile teilweise auflösen. Menschen suchen Lösungen für ihre Lebensentscheidungen und finden sie in den verschiedenen Varianten von Teilzeitarbeit, Ehrenamt und befristeter Erwerbstätigkeit. Er konzediert auch, dass Humandienstleistungen wie z.B. Pflege am Ende des Lebens nicht mehr ausschließlich von Profis zu bewerkstelligen ist.

Mit der Entgrenzung der Arbeit seien, so Evers, auch fundamentale „Entsicherungen“ verbunden. Wer diesen Verunsicherungen ausgesetzt sei, werde sich kaum ehrenamtlich engagieren, oder aber – wenn er sich dann doch engagiert, den beruflichen Nutzen verständlicherweise mit kalkulieren. Evers weist schließlich auch darauf hin, dass eine Verquickung von Minijob und Engagement nicht selten Hilfsbereitschaft und Motivation bei wenig Geld ausnutze (vgl. Evers 2010).

Er plädiert dafür, den spezifischen Kern des Ehrenamtes wahrzunehmen. Man müsse bei aller Suche nach verbindenden Modellen die Unterschiedlichkeit im Auge behalten. „Je klarer man sich ist über die Besonderheiten von Erwerbsarbeit auf der einen und Engagement auf der anderen Seite, desto eher wird man auch in der Lage sein, Mischformen angemessen zu behandeln.“ (Evers 2007, S.8). Aus diesem Grund beschreibt er drei Merkmale des Ehrenamtes:

Eigensinn und Unabhängigkeit: Ehrenamtlich Tätige sind in ihrer Unabhängigkeit mit einem größeren Eigensinn und stärker selbstbestimmt unterwegs als Erwerbstätige. „Als wir einmal nachprüften, woher die Klagen so vieler Organisationsleiter über den angeblichen Wandel des Engagements in Form von „weniger Zuverlässigkeit“ kamen, konnten wir feststellen, dass oft das hohe Maß an Folgebereitschaft beruflich Beschäftigter den Maßstab bildete, an dem man die „Zuverlässigkeit“ der freiwillig Engagierten maß. Sie verrichteten ihre Tätigkeit schlicht mit mehr Eigensinn und nahmen sich mehr Freiheiten heraus.“ (so Evers 2007, S.8)

Freiheit zum Handeln: Einen zweiten Aspekt sieht Evers in der Form der Tätigkeit. Da sie freiwillig zustande komme, stärke sie auch die Freiheit zu handeln mehr als es die Ertragsorientierung und die Leistungsverpflichtung, die wir im Kontext der Erwerbsarbeit erleben, tun könne.

Demokratie: Sich einzumischen in gesellschaftliche und soziale Prozesse, kreativ an Lösungen mitzuwirken schaffe eine wichtige soziale Integration. So sieht Evers dementsprechend den produktiven Kern des Engagements nicht in den messbaren Leistungen im Einzelnen, sondern darin, dass es „...Interessen an Gemeinschaftsfähigkeit, an – um große Worte zu benutzen - Solidaritätserfahrungen und demokratische Kompetenzen im weitesten Sinne nährt.“ (Evers 2007, S.9)

Das Modell der Mischarbeit hat den Vorteil, die verschiedenen biographisch begründeten Arbeitsformen in einer Zusammenschau zu analysieren – es wird deutlicher sichtbar, dass Menschen inzwischen kombinieren und damit ganz unterschiedliche Chancen nutzen, aber auch bestimmten Risiken ausgesetzt sind, da die verschiedenen Arbeitsformen noch immer hierarchisiert und ganz unterschiedlich gesetzlich und finanziell abgesichert sind.

Betrachtet man aber die Merkmale des Ehrenamtes präziser, so besteht tatsächlich die Gefahr – und da stimme ich Evers zu - dass über dieses Modell das Ehrenamt (als

„Gemeinschaftsarbeit“) in seinem widerständigen, in seinem Protestpotenzial und in seiner Freiheit und Unabhängigkeit, in seiner „Gegenmodellhaftigkeit“ und Innovationsfreude, aus der es seine Kraft bezieht, in seinem Eigensinn nivelliert wird.

- **Seelsorge**

Die Entstehungsgeschichte und die Konzeptentwicklung der Telefonseelsorge, wie sie in zahlreichen Untersuchungen, Beschreibungen und nicht zuletzt in aussagekräftigen Handbüchern reflektiert wird, zeigt in den ersten Jahren u.a. ein Ringen darum, den Begriff der Seelsorge in diesem Kontext der Tätigkeit von Laien zu beschreiben, auszuloten, vielleicht auch zu verteidigen und durchzusetzen. Hier wird nicht nur die Beratungstätigkeit im engeren betrachtet, sondern ihre normative Fundierung, die durch den Rahmen der Institution Kirche und ihrer pastoralen und diakonischen Zielsetzungen gesetzt ist. Sie beeinflusst das Setting der Beratung am Telefon und korrespondiert schließlich mit den Motiven der Mitarbeiterinnen.

Ich will zunächst auf die religiösen Motive eingehen. So hat sich bekanntermaßen der Pastoralsoziologie Hermann Steinkamp schon früh zur Telefonseelsorge geäußert und Typen von Mitarbeiter/innen beschrieben. Diese von ihm damals vorgeschlagenen Typen wurden in einer empirischen Studie an drei TS-Stellen 1994 überprüft und man stellte fest, dass hier das Bild des „Samariters“ das „vorherrschende und zugleich prägende Selbstbild der Mitarbeiterschaft war. Zu den Bricolage-Orientierten, also denjenigen, die ein Mosaik von verschiedenen Versatzstücken religiöser und weltanschaulicher Orientierung zeigen, zählten sich 37 %, die christlich-Orientierten waren 37 % und als Samariter verstanden sich 91% der Untersuchten (Mehrfachnennungen waren möglich). (vgl. Wieners 1995, S.38ff)

Ganz abgesehen davon, dass es sicherlich interessant wäre, die Spannweite heutiger Motivlagen zu kennen, kann man davon ausgehen, dass in den Narrativen der Religion, in den biblischen Geschichten sowohl Verhaltensanweisungen enthalten sind, als auch gesellschaftliche Modelle und utopische Entwürfe. Bilder, Metaphern, Geschichten können tiefsitzende Haltungen ausdrücken und damit auf einen Habitus verweisen und ihn sichtbar machen. Das Bild des Samariters entspricht ja z.B. auch den Aussagen der Seligpreisungen der Bergpredigt und zeigt eine zugewandte Haltung zu denjenigen Menschen, die an den Rand geraten sind und der Hilfe bedürfen.

Religiöse Motive und Überzeugungen sind nun in unserer Gesellschaft teilweise tabuiert, d.h. aber auch, dass Menschen sie im interaktionellen Geschehen eher mit Vorsicht und Unsicherheit versprachlichen, um nicht als naiv und kindlich oder irrational betrachtet zu werden. Da religiöse Bindungen aber zu den tiefsten menschlichen Identitätskernen gehören, entziehen sich Menschen gerne der offenen Auseinandersetzung damit, nach dem Motto: „Das kann man nicht erklären, das muss man eben glauben“. Das ist zunächst einmal für unsere alltäglichen Interaktionen im Leben vielleicht kein Problem.

Bleiben aber bei der Entwicklung der Rolle von Mitarbeitenden am Telefon wichtige Aspekte des eigenen religiös gebundenen Habitus unbewusst, so können die damit verbundenen Verhaltensimpulse nicht reflektiert werden. Sie können ein Eigenleben entwickeln und neben den professionellen Orientierungen und Beratungshaltungen, die gelernt werden, bestehen

bleiben. Wir wissen ja, dass wir in Krisensituation auf unsere letzten Überzeugungen zurückgreifen. Kommen meine religiösen Bindungen und Motive also nicht ins Bewusstsein, so können sie sich schließlich am Telefon in der dann erlebten Krisensituation durchsetzen und zu normativen Setzungen führen. Besser wäre vielleicht, sie würden in ihrer Spannung zu anderen Motiven oder zu den Vorgängen am Telefon bewusst und könnten dann vielleicht mit ihnen durch ein Nachdenken schließlich verschränkt werden. Ohne diesen Aspekt hier weiter vertiefen zu können, möchte ich sagen: die religiöse Bindung ist einerseits ein nicht zu unterschätzendes Potenzial, vielleicht aber auch reflexiv schwer oder gar nicht unverfügbar. Sie korrespondiert in gewisser Weise hier mit der Eigensinnigkeit des Ehrenamtes, wie Evers es beschrieben hat.

B Supervision: „berufsrollenbezogene Beratung“ oder „Kompetenzentwicklung“?

Geschichte, Konzepte, Theorie und das Setting von Supervision

Als „berufsrollenbezogene Beratungsform“ ist Supervision bekanntermaßen entstanden im Kontext der beruflichen Sozialen Arbeit, historisch gesehen aus der Praxisanleitung heraus – erfahrene Kollegen und Kolleginnen reflektierten mit den jungen Praktikern und Praktikerinnen deren neue Erfahrungen und unterstützten sie in ihrer beruflichen – aber anfangs auch ehrenamtlichen - Rollenentwicklung in einem spannungsreichen und menschlich herausfordernden Arbeitsfeld. Hier soll nur darauf hingewiesen werden, dass mit ihrer zunehmenden **Institutionalisierung** durch eigene Ausbildungsverfahren an bundesweiten Akademien (etwa ab 1970) oder an staatlichen Hochschulen (GH Kassel Anfang der 1980er Jahre) durch eigene Zeitschriften (z.B. Supervision 1.Jg. 1982, Forum Supervision 1.Jg. 1992) und schließlich einen eigenen Berufsverband (Gründung der DGSv 1989) auch gleichzeitig eine Professionalisierung der Supervisor/innen verbunden wurde.

Die konzeptionelle Begründung von Supervision kann nicht losgelöst von verschiedenen „Schulen“ gesehen werden. Diese decken sich weitgehend – so Inge Zimmer-Leinfelder und Gerhard Wittenberger in einem instruktiven und kenntnisreichen Studienbrief - „mit jenen Bereichen der Therapie und des Verhaltenstrainings, wie sie an den psychologischen Fakultäten der bundesdeutschen Universitäten gelehrt werden.“ Diese verschiedenen theoretischen und konzeptionellen Fundierungen (gruppensystemische, psychoanalytische, gestalttherapeutische oder systemische usw.) sind verschiedentlich beschrieben worden und kennzeichnen eine erhebliche Pluralisierung (vgl. Wittenberger/Zimmer 2010).

Eine die aktuell vorhandenen Ansätze fundierende Theorie der Supervision fehlt bislang. Vielleicht zeigen sich aber mögliche Zugänge für eine solche Fundierung ab. So könnte man Supervision anerkennungstheoretisch fundieren. Dabei wäre auf die Arbeit von Axel Honneth (1992) zurückzugreifen, der mit den von ihm herausgearbeiteten, die moderne Gesellschaft fundierenden Anerkennungsformen auf drei zentrale intersubjektiv gültige Sphären verwiesen hat.

- **Liebe (Emotionale Zuwendung):** Honneth beruft sich auf eine Definition von Hegel, für den Liebe „deswegen die erste Stufe der reziproken Anerkennung dar(stellt), weil sich in ihrem Vollzug die Subjekte wechselseitig in ihrer konkreten Bedürfnisnatur bestätigen und damit als bedürftige Wesen anerkennen“ (Honneth(1994) S.153). So

betrachtet gibt der Honnethsche Liebesbegriff also „Auskunft über die Art von Selbstverhältnis, zu der ein Subjekt gelangen kann, wenn es sich von einer als unabhängig erlebten Person geliebt weiß, der gegenüber es seinerseits ebenfalls emotionale Zuneigung oder Liebe empfindet“ (ebd. S.167).

- **Recht (Achtung durch ein Rechtssystem):** Honneth greift auch hier auf den Rechtsbegriff von Hegel und das Interaktionsverständnis von Georg Herbert Mead zurück. Vor diesem Verständnis können wir „zu einem Verständnis unserer selbst als eines Trägers von Rechten nur dann gelangen, wenn wir umgekehrt ein Wissen darüber besitzen, welche normativen Verpflichtungen wir dem jeweils anderen gegenüber einzuhalten haben“ (Honneth(1994) S.174).
- **Solidarität (soziale Wertschätzung):** Solidarität, soziale Wertschätzung entsteht aufgrund des Ansehens, das ein Mensch in einer Gesellschaft erwirbt. „Das kulturelle Selbstverständnis einer Gesellschaft gibt [dabei] die Kriterien vor, an denen sich die soziale Wertschätzung von Personen orientiert, weil deren Fähigkeiten und Leistungen intersubjektiv danach beurteilt werden, in welchem Maße sie an der Umsetzung der kulturell definierten Werte mitwirken können“ (Honneth(1994) S.198).

Eine Anerkennungstheoretische Fundierung der Supervision stellt diese damit in einen gesellschaftlichen und institutionellen Zusammenhang und fundiert nicht nur psychologisch oder interaktionstheoretisch. Sie geht von den normativen Grundlagen der menschlichen Kommunikation aus, wie sie von Habermas (1981) bereits beschrieben wurden und kann den Rahmen bieten für die in der Supervision bereits genutzten Wissensbestände zur Bedeutung von Emotionen, zur Entwicklung sozialer Rollen und zum Verstehen und zur Klärung sozialer, institutioneller und gesellschaftlicher Konflikte.

Das Setting Supervision

Wie sieht nun das Setting einer Supervision aus? Einigkeit besteht zunächst darin, dass das Setting Supervision ähnlich einer anderen Beratung eine **außergewöhnliche Gesprächssituation** darstellt, die sich von der Alltagskommunikation unterscheidet. Die Alltagskommunikation ist in der Regel ausgesprochen komplex, während man sich in Supervisionskontexten begrenzt. Hier steht ein Problem im Mittelpunkt, dessen Dynamik verstanden werden soll, so dass derjenige, der es einbringt, Lösungen und neue Handlungsoptionen erkennt. Schweift man ab, so sorgt der Supervisor, die Supervisorin immer wieder dafür, dass man zurück kommt zum Thema oder es wird gemeinsam überprüft, was dieses „Abschweifen“ mit dem Reflexionsgegenstand der Supervision zu tun hat. Während man sich mit einer Kollegin durchaus auch abends beim Bier oder beim Wein über ein berufliches Problem austauschen kann, sind in einer professionellen Beratung – auch wenn es dort ebenfalls um persönliche Fragen geht – also Grenzen bewusst eingeführt, um sich zu konzentrieren. Diese Grenzen werden ja nach konzeptionellen Hintergründen oder fachlichen Einstellungen der Supervisor/innen unterschiedlich gehandhabt, gelten aber als fundamental.

- Abstinenz im Blick auf Essen (und Trinken)
- Abstinenz im Blick auf die privaten Lebens-Verhältnisse der Supervisorin
- Keine Alltagskommunikation, sondern systematische kommunikative Fokussierung mithilfe entsprechender Methoden

- Konstitutive Asymmetrie der Beratung – keine Symmetrie (Nicht beide beschreiben ihr Leiden oder ihre Probleme...)
- Themen beziehen sich auf die berufliche Praxis (=Supervision), die privaten persönlichen Verhältnisse können zum Verstehen hinzugezogen werden, werden aber nicht systematisch bearbeitet (=Therapie)
- Zeitliche Begrenzung, klare Terminierung
- Bezahlung, Vergütung
- Kontrakt über die Ziele einer Supervision, ggf. „Dreiecksvertrag“ zwischen Sozialarbeiter/in, der Einrichtung und der Supervisorin, Kontrakt über Anfang und Ende, über die Anzahl der Sitzungen
- Verschwiegenheit im Blick auf die persönlichen Themen

Diese grenzziehenden Merkmale schaffen eine Fokussierung auf den vereinbarten Gegenstand der Supervision und machen klar: es geht darum und um nichts sonst.

Supervision mit Ehrenamtlichen?

Nun stellt sich die Frage: kann man im Kontext der Reflexion mit Ehrenamtlichen von Supervision sprechen, wenn sich Supervision als „berufsrollenbezogene Beratung“ doch auf beruflich tätige Personen bezieht? Ganz unverkennbar scheint das ja möglich – Supervisor/innen haben sich zu diesen Thema geäußert und schon früh Supervision mit Ehrenamtlichen beschrieben. Ein ganzes Heft der Zeitschrift Supervision widmete sich dem Bürgerschaftlichen Engagement. Schließlich hat die Deutsche Gesellschaft für Supervision kürzlich (2011) genau unter diesem Titel noch ein umfangreiches **Positionspapier** einer Projektgruppe herausgebracht. In der **Vielfalt der Begriffe** hält sich die DGSv auch an den Begriff des Ehrenamtes für die unbezahlte, freiwillige Tätigkeit und kommt zu fundierten Differenzierungen.

Sie fragt am Ende auch, inwieweit die Tätigkeit von Ehrenamtlichen einer beruflichen Situation entspricht (DGSv 2011, S.12), betrachtet die Kompetenzen, die mit einem Ehrenamt einhergehen und kommt dann zu dem Schluss: „Der beruflichen Situation, auf die Supervision sich „traditionell“ bezieht, entspricht im Ehrenamtlichen Bereich die „**Kompetenzen erfordernde Situation**“, die die Arbeit der/ des ehrenamtlich Tätigen kennzeichnet.“ (a.a.O. S. 13) Sie macht den Einsatz von Supervision darüber hinaus auch **eher fallweise** an der Intensität von Beziehungsdynamiken oder Organisationsdynamiken im Kontext des jeweiligen Ehrenamtes fest und beschreibt **alternative Reflexionsformen**.

Diese Argumentation erscheint mir ziemlich plausibel, ich würde allerdings eine weitere Begründung aus der begrifflichen Konzeption von Supervision als konsistent ansehen. Dazu greife ich nochmal zurück auf das Anerkennungstheorem. Hier erscheint mir bemerkenswert, dass sich in den drei gesellschaftlichen Anerkennungssphären, die Honneth (1994) aufgeworfen hat, **drei Gegenstände der Supervision** wiederfinden lassen, die seit den 1980er Jahren in der Konzeptentwicklung der Supervision thematisiert werden. Es geht demnach in der Supervision immer um eine Betrachtung

- **der Person** (bei Honneth fundiert in der reziproken Anerkennung, die zu Selbstvertrauen führt),

- **ihrer Rolle** (bei Honneth begründet durch soziale und kulturelle Verhaltenserwartungen und fundiert in der sozialen Anerkennung, die zur Selbstwertschätzung führt)
- der sie bestimmenden und beeinflussenden **Institutionen** (bei Honneth fundiert in einer rechtlichen Ebene der institutionellen Regeln und staatlichen Gesetze, die zur Selbstachtung führt).

Diese drei Ebenen scheinen mir konstitutiv zu sein für die Reflexionsarbeit in der Supervision. Diese Ebenen kann man auch auf ein ehrenamtliches Handeln beziehen. Person – Rolle und Institution sind zentrale Reflexionsgegenstände auch in der ehrenamtlichen Arbeit und erweitern den Reflexionsrahmen einer Kompetenzentwicklung. Dies will ich im Folgenden für den Kontext der Supervision in der Telefonseelsorge erläutern.

C Konstitutionelle Aspekte einer Supervision für Mitarbeitende der Telefonseelsorge

Die folgenden Ausführungen können nur eine kurze Skizze sein. Dazu wird das Setting, um das es in der Telefonseelsorge geht, noch einmal kurz beschrieben, um dann den supervisorischen Fokus auch mit einem anerkennungstheoretischen Blick zu benennen.

Die Person der Mitarbeiter/in

Eine Person bewirbt sich um eine Mitarbeit und wird zu einem Auswahlverfahren eingeladen. Dieser Auswahlprozess dient dazu, herauszufinden, ob die zentrale Eingangsvoraussetzungen wie ein gewisses Einfühlungsvermögen, Reflexionsbereitschaft, Gruppenerfahrung usw. vorliegen und auch, um Interessenten, die selbst der Hilfe bedürfen, ausschließen zu können. Es folgt nach einer Zulassung eine Ausbildungszeit, in der es um die Einführung in die Arbeit am Telefon geht. Das bedeutet: systematischer Aufbau von Beratungs- und Selbstreflexions-Kompetenzen durch Selbsterfahrung, Lernen von Gesprächsführungstechniken, Kennenlernen von Anrufer- Profilen aber auch: Überprüfung der eigenen Motivation, Kompetenz und Belastbarkeit. Am Ende der Ausbildung erfolgt ein Feedback und – wenn die Kompetenzen aufgebaut worden sind – eine Übernahme in den Kreis der Mitarbeiterinnen. Hier kommt es zu einer Verpflichtung, die Tätigkeiten am Telefon in regelmäßigen Supervisionssitzungen zu reflektieren.

Supervision hat es zunächst einmal mit den persönlichen Motiven, Haltungen und den konkreten Verhaltensweisen zu tun, mit denen Mitarbeiterinnen als Personen am Telefon agieren. Ihre Verhaltensweisen und ihr persönlich begründeter Habitus, der sich in einem bestimmten Beratungshandeln niederschlägt, wird immer wieder Gegenstand der Reflexion und Selbstreflexion sein. Gleichzeitig wird die Supervision sicher auch davon bestimmt sein, den Charakter des Ehrenamtes (Eigensinn, Freiheitlichkeit, Protestpotenziale) zu würdigen. Hier liegen vielleicht Chancen, sicherlich aber auch Spannungsfelder, die Gegenstand der Supervision werden können: wie viel Bereitschaft, sich als Person infrage zu stellen liegt vor? Wo ist die Last zu groß und endet die Lust dieses Ehrenamtes?

Veränderungen der Arbeitsgesellschaft haben zu neuen biographisch begründeten Kombinationen und Verknüpfungen von Ehrenamt, familiärer Care-Arbeit und Erwerbsarbeit geführt. Was jemand im Ehrenamt gelernt hat, kann er oder sie in anderen Tätigkeitsbereichen – auch in der Erwerbsarbeit nutzen. So kann der Kompetenzerwerb durch die ehrenamtliche Arbeit große Bedeutung für einen späteren Wechsel in eine Erwerbsarbeit

erhalten oder aber Kompetenzen aufbauen, die in der parallel laufenden Erwerbsarbeit genutzt werden können. Eine wichtige Bedingung für die Supervision hieße also im Kontext der Person, das Ehrenamt im Zusammenspiel mit den anderen Arbeitsformen in der Biographie der Supervisand/innen erkennen, ernstnehmen und reflektieren.

Anerkennungstheoretisch gesprochen geht es um den Blick auf die vielfältigen Lebenssituationen der Person des/der Ehrenamtlichen und um eine Einfühlung und ein Verstehen der emotionalen Wirklichkeiten.

Die Rolle am Telefon

Bei der Arbeit am Telefon handelt es sich um ein Beratungssetting, in dem jeweils ein Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin in einer Zeit von 3-4 Stunden Telefonanrufe von Anrufern entgegennimmt. Der Charakter dieses Settings hat bestimmte – von sonstigen Beratungsgesprächen oder auch von alltäglichen Gesprächen zwischen Menschen stark unterschiedene - Merkmale. Man hat als Mitarbeiter/in keinen visuellen Kontakt mit dem Ratsuchenden, man ist auf das Ohr als Wahrnehmungsorgan beschränkt. Man weiß nicht, wer anruft, die Bandbreite der Anrufer betrifft alle Altersstufen, es können unterschiedliche soziale, psychische oder rechtliche Themen und Probleme zur Sprache kommen. Hat man als Mitarbeiter/in bei einem Anrufer im Lauf des Gesprächs etwas verstanden, oder hat man es erst nach dem Gespräch verstanden, kann man nicht „zurückrufen“ und diesen Einfall noch einbringen. Was gesagt ist, ist gesagt, ebenso kann man nicht etwas nachtragen, was man vielleicht zurückgehalten hat. Anrufe zeigen in der Regel keine Kontinuität. In Einzelfällen kann man mit einem Anrufer mehrfach sprechen, wenn dieser das wünscht, wobei die Anonymität des Mitarbeitenden gewahrt bleibt.

Wir sprechen bei diesem Setting von einem sehr niederschweligen Angebot, das Menschen in Notlagen eine erste Anlaufstelle bietet. Mitarbeiter/innen am Telefon bleiben nicht selten mit dem Gefühl von ungelösten Problemen zurück. Gespräche können Fragment bleiben, wenn der Anrufer einfach auflegt und das Gespräch keine nachvollziehbare Gestalt gefunden hat. Mitarbeiter/innen können – so vielleicht der gegensätzliche Pol – mit dem Gefühl zurückbleiben, dem Menschen eine Hilfe gewesen zu sein, vor allem dann, wenn sie Resonanz spüren oder ein Dank direkt ausgesprochen wird.

Die Rolle am Telefon erfordert neben der persönlichen Haltung von Offenheit und Zugewandtheit auch beraterische Kompetenzen und wenigstens grundlegende psychopathologische Kenntnisse. Die auf das Hören begrenzte Form der gegenseitigen Wahrnehmung begrenzt auch die Realitätsprüfungen, die wir im sonstigen interaktionellen Geschehen über andere Wahrnehmungsorgane zur Verfügung haben. Wir sind auf den Klang und das Wort angewiesen. Auch wenn das schon zentrale Zugänge zum Verstehen sind, ambivalente Gefühle und Unsicherheiten sind gerade in Schweigephase zu erwarten – auf beiden Seiten. Täuschungen sind nicht ausgeschlossen, wenn man stark auf Interpretationen angewiesen ist.

Supervisorinnen brauchen bei dieser Rollenreflexion selbst eine gute Introspektion und die Fähigkeit, diese Grenzen der Arbeit am Telefon einzufühlen. Da die Supervisor/innen auch in dieser Supervision auf die Berichte der Mitarbeiter/innen angewiesen sind, besteht hier aber auch die Chance, dass Mitarbeitende ihre eigenen Relevanzen und Problemsichten thematisieren.

Bei aller Beachtung von wichtigen und professionell orientierten Haltungen und der notwendigen Bereitschaft zur Selbstreflexion – die Mitarbeitenden sind keine „Therapeuten“ oder professionelle Berater/innen. So müsste eine Supervision neben den erforderlichen Kompetenzen auch die differenzierten Motive und vielleicht auch Grenzen der Professionalisierung bei Ehrenamtlichen ernstnehmen. Anerkennungstheoretisch gesprochen führt eine gute Rollenreflexion zu einer Selbstwertschätzung der Mitarbeiterinnen.

Die Institution

Die Mitarbeiter/innen sind eingebunden in eine Organisation, in der es Mitarbeitertreffen und Konferenzen gibt, die sich mit Interessen zur Organisation des Dienstes, zur Weiterentwicklung der Konzeption und mit Öffentlichkeitsarbeit beschäftigen.

Mitarbeiter/innen unterzeichnen eine Verpflichtungserklärung, die einerseits die organisatorischen Prozesse regeln (z.B. Diensthäufigkeit), die eigene Weiterbildung (Verpflichtung zur Teilnahme an einer Reflexionsgruppe) aber auch ethisch begründete Regeln (Anonymität, Geheimhaltungsverpflichtungen) beschreiben und Abgrenzungen gegenüber anderen Beratungsformen (Rechtliche, Psychotherapeutische oder Heilpraktiker-Beratungen) enthalten. Zudem sind hier Regelungen mit anderen Behörden für den Konfliktfall (Polizei, Aussageverweigerungsrechte) oder bei Nichteinhaltung der hier beschriebenen Verhaltensregeln beschrieben.

Die TS-Stellen werden geleitet von Hauptamtlichen Mitarbeiter/innen aus den beiden Kirchen. Diese koordinieren den Einsatz, halten den konzeptionellen Rahmen aufrecht und bilden in der Regel die Mitarbeiter/innen aus. Träger der TS-Stellen sind die beiden Kirchen, sie finanzieren die Stellen und den organisatorischen Rahmen sowie die Fortbildung der Mitarbeiter/innen und steuern die Arbeit in einem Kuratorium.

Die institutionellen Rahmenbedingungen der TS können einerseits Räume für das organisatorische und konzeptionelle Engagement der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen schaffen. Dadurch entstehen auch selbstorganisierte Beteiligungsformen, die besonders für Ehrenamtliche interessant sind. Andererseits ist das Zusammenspiel von Ehrenamtlichen und Hauptberuflichen Mitarbeiter/innen in der Regel nicht konfliktfrei. Die hauptberuflichen Mitarbeiter/innen leiten die Ausbildungen und ermöglichen durch ihre Beurteilungen und ihr Feedback schließlich auch die Zugänge zur Mitarbeit am Telefon. Dieses Zusammenspiel zu thematisieren, kann ein wichtiger Fokus der Supervision sein. Die Währung, mit der das Ehrenamt „bezahlt“ wird, besteht nicht aus Geld, sondern aus Anerkennung. Die Anerkennung für die Arbeit, die am Telefon nicht immer gewährt wird, muss also durch die anderen Mitarbeiter/innen oder durch die Hauptberuflichen erfolgen. Frustrationen am Telefon können sich auf andere Interaktionen übertragen. Dieser Kontext ist für die Supervision mit den Mitarbeiter/innen ebenfalls konstitutiv.

Literaturhinweise/Internetquellen

- Austermann, Frank (2011): Schneller zuhören geht nicht- und auch nicht beschleunigt beraten: TelefonSeelsorge und Supervision in Zeiten sozialer Beschleunigung, Supervision, Heft 4.2011, S. 37ff
- Belardi, Nando (1992): Supervision. Von der Praxisberatung zur Organisationsentwicklung, Paderborn
- Brandl, S./Hildebrandt, E. (2002): Zukunft der Arbeit und soziale Nachhaltigkeit. Opladen
- Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V. (2012): Supervision – ein Beitrag zur Qualifizierung beruflicher Arbeit,

- Köln, Quelle: http://www.dgsv.de/wp-content/uploads/2011/12/grundlagenbroschuere_2012.pdf; Abruf 19.1.2013
- Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V. (2012): Supervision und Ehrenamt, Positionspapier, Köln, Quelle: http://www.dgsv.de/wp-content/uploads/2011/08/reihe_5_supervision-und-ehrenamt-2011.pdf Abruf 16.12.12
- Eck, D.C. (1993): Elemente einer Rahmentheorie der Beratung und Supervision – anthropologischer und lebensweltlicher Referenzrahmen, in: Fatzer, Gerhard (Hrg) (1993): Supervision und Beratung, ein Handbuch, Köln S.17-52
- Engagement und Erwerbsarbeit, Dokumentation der Fachtagung des BBE, vom 8. und 9. November 2007 in Berlin, Quelle: http://www.quartiersmanagement-berlin.de/uploads/media/dokumentation_engagement_erwerbsarbeit_2007.pdf, Abruf 16.12.2012
- Evers, Adalbert (2007): Erwerbsarbeit und Engagement. Beziehungsmuster, Spannungen und Widersprüche, in: Dokumentation zur Fachtagung des BBE 8.-9.11.2007, Berlin, Quelle: http://www.quartiersmanagement-berlin.de/uploads/media/dokumentation_engagement_erwerbsarbeit_2007.pdf. Abruf 16.12.12
- Evers, Adalbert (2010): Arbeit und Engagement. Die schwierige aber unabweisbare Aufgabe, nach neuen Modellen und Verbindungen zu suchen, in: BBE Newsletter 24/2010, Quelle: http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2010/12/nl24_evers.pdf. Abruf 16.12.12
- Gärtner, Adrian (1999): Gruppensupervision. Theoriegeschichtliche und fallanalytische Untersuchungen, Tübingen
- Gröning, Katharina (2011): Reflexive Supervision als theoretischer Ansatz, Entwicklungslinien und praktische Begründung, in Forum Supervision, Heft 38, S.99-110.
- Hildebrandt, Eckart (2007): Erweiterter Arbeitsbegriff und Entgrenzung, in: Engagement und Erwerbsarbeit. Dokumentation der Fachtagung am 8. und 9. November 2007 in Berlin; Quelle: http://www.quartiersmanagement-berlin.de/uploads/media/dokumentation_engagement_erwerbsarbeit_2007.pdf. S.77-91, Abruf 16.12.12
- Honneth, Axel (1992): Der Kampf um Anerkennung, Frankfurt
- Krecan-Kirchbichler, Brigitte; Klingenberger, Hubert (2011): Erweitere Deine Möglichkeiten – Biographisches Coaching in der Begleitung Ehrenamtlicher, Supervision, Heft 4.2011, S. 42.
- Löwer-Hirsch, Marga (2011): Auf Wanderschaft – Supervision und Coaching in einer globalisierten Welt, in: Elisabeth Möller/ Stefani Träupmann (Hg.)(2011): Aspekte der psychodynamischen Supervision. Ein Kaleidoskop professioneller Perspektiven, Kassel (kassel university press GmbH), S.171-185, S.172.
- Müller, Carl Wolfgang (1995): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, Weinheim
- Pongratz, Hans J.; Voß, G. Günter (1998): Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 50, S. 131- 158.
- Pongratz, Hans J.; Voß, G. Günter (1998): Der Arbeitskraftunternehmer. Zur Entgrenzung der Ware Arbeitskraft. Vortrag in der Sitzung der Sektion Industrie- und Betriebssoziologie auf dem Kongress für Soziologie, Freiburg 1998, Quelle: http://robert-zion.de/downloads/Vo%DF_Arbeitskraftunternehmer.pdf, Abruf 27.12.12
- Steinert, Heinz (2007): Die Widerständigkeit der Theorie. Abschiedsvorlesung am Fachbereich Gesellschaftswissenschaften der J.W.Goethe- Universität, 4. Juli 2007. Quelle: http://141.2.38.226/www.gesellschaftswissenschaften.uni-frankfurt.de/uploads/2646/1669/Widerstaendigkeit_Theorie.pdf; Abruf 16.12.13
- Steinkamp, Hermann (1995): Wandlungen der Institution Telefonseelsorge aus religionssoziologischer Sicht, in Wege zum Menschen 47.Jg. 1995, S.190-200.
- Weber, Traugott (2006) (Hrg.): Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen
- Weiß, Christa (2006): Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, in: Jörg Wieners (1995): Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen, S.67-77
- Wieners, Jörg (1995) (Hrg): Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen
- Wieners, Jörg; Müller, Ulrich (1995): Selbstverständnis und Funktion des Ehrenamtes in der Telefonseelsorge, in: Wieners, Jörg (1995) (Hrg): Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen, S.33-47.
- Witte, Katharina (2011): „Ich wünsche mir klare Worte“ – Supervision mit freiwillig Engagierten, Supervision 4.2011, S.30ff
- Wittenberger, Gerhard; Zimmer-Leinfelder, Inge (2010): Supervision und ihre Methoden, Studienbrief für die Ausbildung, unv. Manuskript Wiesbaden/Kassel, S.34f.
- Zeitschrift Supervision Heft 4.2011