

Friederike Klingler / Edith Petrovics

Supervision mit Pfarrsekretärinnen

Pfarrsekretärinnen üben einen der weniger beachteten kirchlichen Berufe aus. Im folgenden Bericht aus zwei Supervisionsgruppen werden in konkreten Beispielen Chancen und Schwierigkeiten dieser Berufsgruppe sichtbar – und zugleich die Notwendigkeit einer guten Begleitung der hier Tätigen.

● Der vorliegende Beitrag befasst sich mit der konkreten supervisorischen Begleitung von Pfarrsekretärinnen. In einzelnen Beispielen werden Problemsituationen auf der systemischen, der interaktionalen und der individuellen Ebene behandelt. Supervisorisches Ziel ist die Reflexion der Tätigkeit der Sekretärinnen, die Verbesserung ihrer Kompetenz und das Sichtbarmachen der eigenen Ressourcen als Hilfe für die konkrete Arbeit und für ihr Leben.

Wir arbeiten mit Pfarrsekretärinnen, deren Arbeitgeber die katholische Kirche, genauer die Erzdiözese Wien, ist. Die Supervision findet in Form einer Gruppensupervision mit sechs bis zwölf Personen statt. Die Gruppe trifft sich in regelmäßigen Abständen für monatlich zwei Einheiten unter unserer Leitung als externe Supervisorinnen. Die Supervision wird von der Erzdiözese finanziert, die auch die Räumlichkeiten zur Verfügung stellt.

Unsere in den nachfolgenden Abschnitten ausgewählten Themen sind Ausschnitte aus der Arbeit mit zwei Supervisionsgruppen, die größtenteils im Anschluss an Gesprächsführungsseminare zustande kamen. Hier hatten sich Beziehungen zwischen den Teilnehmerinnen aufgebaut, Vertrauen gebildet und der Bedarf einer weiterführenden Praxisbegleitung gezeigt.

Belastungen

● Die Situation der Pfarrsekretärinnen erscheint uns durchaus vergleichbar mit der Situation helfender Berufe, wie sie etwa Hilarion Petzold beschreibt.¹ Auch Pfarrsekretärinnen sind insbesondere mit folgenden Belastungssituationen konfrontiert: Zeitdruck, Zeitstress (Arbeiten können nicht richtig beendet werden, ständige Arbeitsunterbrechungen), Kommunikationsprobleme im Team und mit dem Pfarrer; Kommunikationsprobleme mit den »Parteien«, keine genaue Aufgabenbeschreibung.

In der Kanzlei kommt es oft zu langen Gesprächen mit Menschen in sozialen Notlagen. Die selbstauferlegte Norm, dabei »nicht so kleinlich auf die Zeit zu schauen«, bringt Zeitdruck für die andere anfallende Arbeit und somit Über-

belastung. Nachdem eine Pfarrkanzlei meist nur von einer Sekretärin besetzt ist, kommt es auch durch gleichzeitig anfallende Arbeiten (Telefonate, Parteienverkehr) zu Zeitstress.

Das hohe, auch christlich begründete Ideal einer guten Arbeitsbeziehung steht oft als unsichtbare, in der Praxis nur schwer erfüllbare Norm zwischen den Arbeitspartnern. Dazu kommt die Konkurrenz zwischen den Mitarbeitern im Pfarrteam. Verschiedener Status (bedingt durch das Gehaltsschema und durch das unbezahlte Engagement der Ehrenamtlichen), fehlende Anerkennung, zu wenig Kommunikation (oft fehlen Dienstbesprechungen oder sie sind selten) oder unangemessene, unfreundliche Kommunikation stellen die Hauptprobleme dar.

Der Parteienverkehr in einer Pfarrkanzlei ist sehr vielfältig. Menschen suchen aus den verschiedensten Gründen den Kontakt zur kirchlichen Stelle, also zur Pfarrkanzlei: Sie kommen als ehrenamtliche Pfarrmitarbeiter und brauchen die Unterstützung und Vermittlung der Pfarrsekretärin; sie kommen mit persönlichen oder finanziellen Schwierigkeiten: Besonders alte Menschen wollen einfach einmal mit einem Menschen reden; sie wollen sich für eine kirch-

»als Vertreterin der Kirche«

liche Feier anmelden (Taufe, Erstkommunion, Firmung, Hochzeit, Begräbnis). In manchen Fällen, besonders wenn die Sekretärin als Vertreterin der Kirche die Wünsche der Parteien nicht erfüllen kann, laden diese ihren Ärger an der Institution Kirche bei der Sekretärin ab.

Ein weiterer belastender Moment ergibt sich durch die oft fehlende, meist sehr ungenau formulierte Arbeitsplatzbeschreibung. Es wird einerseits hohe Verantwortung verlangt, diese aber nicht durch finanzielle Anerkennung honoriert. Andererseits kommt es auch vor, dass Arbeiten

eingefordert werden, die der Ausbildung und dem Status der Sekretärin nicht entsprechen (z.B. Putzdienste). Fehlende Anerkennung verschlimmert diese Situation.

Systemische Fragen

- Die Themen unserer Supervisorinnen haben oft mit der Struktur der Institution Kirche zu tun. Integrative Gestaltsupervision sagt, dass das Individuum nur vor dem Hintergrund des umgebenden Systems verstanden werden kann. So zeigt sich auch bei unseren Arbeiten, dass jedes Thema eingebunden ist in den institutionellen Kontext und dass wir diesen reflektieren müssen.

In einer Supervisionseinheit legten einige Supervisorinnen ein Organigramm der Kirche: Sie verwendeten Bausteine für den Papst, die Bischöfe u.s.w. bis hin zu ihrer Position. Das Ergebnis ihrer Aufstellung zeigte ihre Stellung als eine sehr untergeordnete, am unteren Rand platzierte. Durch die Art der Steine, die sie für ihre Funktion verwendeten, nämlich Torbogen, erhielt jedoch ihre Position plötzlich eine andere Qualität. Der Torbogen versinnbildlichte für die Sekretärinnen: Öffnung, Eingang, Einladung, Hineinlotsen, Erstkontakt. Es wurde ihnen bewusst: Sie sind die ersten Ansprechpartnerinnen für Menschen, die die Dienste der Kirche in Anspruch nehmen. Sie sind diejenigen, die diesen Menschen ein erstes, freundliches Bild von Kirche vermitteln. Durch diese neue Sichtweise fühlten sie sich aufgewertet und konnten ihre Arbeit nunmehr nicht nur als untergeordnete Tätigkeit, sondern als einen wichtigen Beitrag am Gesamtbild Kirche sehen.

Was beinhaltet nun dieser Beitrag genauerhin? In verschiedenen Sitzungen zeigte sich immer wieder eine gewisse Unklarheit über die

konkreten Aufgaben einer Pfarrsekretärin. Von den großteils teilzeitbeschäftigten Pfarrsekretärinnen wird sehr umfangreiche und vielfältige Arbeit verlangt: Bürotätigkeit (Terminkoordination, Matriken, Buchhaltung, ...), Gespräche mit Pfarrangehörigen (oft Sozialfällen) und Pfarrmitarbeitern, Erstellung eines Haushaltsplanes (Finanzgebarung), aber auch Betreuung der technischen Geräte, notfalls auch Putzdienste in Kanzlei und Kirche.

Darüber hinaus bringt die Kirche als Arbeitgeberin zusätzlich noch eine religiöse Dimension ins Spiel. Hinter dem Chef steht für die Sekretärin noch ein höherer Arbeitgeber. Es ergeben sich daher zusätzliche hohe Anforderungen: Die Kirche erwartet, dass sich alle aktiv und posi-

»Hinter dem Chef steht noch ein höherer Arbeitgeber.«

tiv im Sinne der umfassenden Sendung engagieren. So bringt der Dienstvertrag mit dem doppelten Dienstgeber Kirche ein sehr komplexes Anforderungsprofil mit sich.

Der Versuch, zu einer genauen Arbeitsplatzbeschreibung zu kommen – aus der Gruppe kam die Idee, doch einmal mit dem Dienstgeber (Pfarre) und der Personalvertretung die vereinbarten Tätigkeiten durchzusehen – brachte unterschiedliche Ergebnisse. Einige Supervisandinnen bekamen eine aufgelistete Arbeitsplatzbeschreibung, die allerdings sehr umfassend und teilweise auch ungenau war. An anderen Dienststellen gab es überhaupt keine schriftliche Definition des Arbeitsbereiches, wieder andere wurden vom Chef gebeten, selbst zusammenzuschreiben, was sie denn so alles in ihrer Dienstzeit erledigten.

In der Supervision kam es zu einem ausführlichen Austausch über die Verschiedenartigkeit der Anforderungen. Die Sekretärinnen er-

kannten, dass sie mit ihrem Chef ihre Arbeitsbereiche abklären müssen. Das war besonders in jenen Fällen wichtig, wo von der Sekretärin noch zusätzliche ehrenamtliche Arbeit erwartet wur-

»zusätzliche ehrenamtliche Arbeit«

de. So brachte die Supervision für jede der Sekretärinnen ein Stück Klärung ihrer Aufgaben, ein Stück mehr Bewusstheit, worauf sie sich einlassen konnten und auch wovon sie sich abgrenzen mussten.

Weil die Kirche in ihrer hierarchischen Struktur, in der Frauen meist Ausführende, nicht Mitbestimmende sind, als starr, unbeweglich, einem Veränderungsprozess Widerstände entgegengesetzt erlebt wird, wurde ein Angebot des Generalvikars – er wollte die arbeitsspezifischen Anliegen der Sekretärinnen und ihre Sicht der Zusammenarbeit zwischen den Pfarren und der Diözesanstelle hören – voll Eifer aufgegriffen. Supervisandinnen machten die Einladung zu diesem Meeting zum Thema in der Supervision. Sie reflektierten ihre Wünsche und Anregungen und formulierten einen Katalog von Fragepunkten und Anliegen, z.B.: Fragen zu ihrer finanziellen und arbeitsrechtlichen Situation (Vordienstzeiten, Abfertigung, ...), Anregungen zur Pflege der guten Kontakte zur Zentrale (Erzdiözese), Absteckung der Arbeitsbereiche der Sekretärinnen, Aufwertung ihrer Tätigkeit. Die Wichtigkeit von Supervision, auch für Pfarrer und ganze Pfarrteams wurde angesprochen. Zu guter Letzt wurde noch das Wie des Vorbringens überlegt und dieses an mehrere Frauen delegiert.

Das Meeting selbst lief dann großteils zur Zufriedenheit der Supervisandinnen ab. Sie fühlten sich ernst genommen und angehört. Besonders der weitere gute Kontakt zur Diözesanstelle wurde begrüßt und von Seiten der Frauen auch brieflich wahrgenommen.

Interaktionale Herausforderungen

● Komplikationen erweisen sich oft als interaktionale, zwischenmenschlich bedingte Schwierigkeiten. Das heißt, im Mittelpunkt stehen Beziehungsstörungen zwischen den einzelnen Beteiligten, etwa durch Konflikte zwischen Kollegen und Mitarbeitern, Konflikte mit dem Chef, Konflikte mit Parteien.

Dass die Arbeitssituation in der Institution Kirche auch oft kränkend und verletzend sein kann, wenn es auf der zwischenmenschlichen Ebene Defizite gibt, zeigt das Beispiel von A. Sie erfüllte ihre Arbeit gewissenhaft und engagierte sich darüberhinaus auch ehrenamtlich, obwohl ihre Arbeitspfarre nicht ihre Wohnpfarre war. Die Arbeit machte ihr Spaß. Sie bekam aber zusehends Schwierigkeiten mit ihrem Pfarrer. Er konnte ihr keine Anerkennung zukommen lassen, vielmehr kritisierte er A. unangemessen und in einer unannehmbaren, brieflichen Form. A. fühlte sich dadurch gekränkt, verletzt, nicht als wichtige Arbeitskraft anerkannt.

In der supervisorischen Arbeit konnte sie zunächst ihre Kränkung benennen, sich danach auch in die Position des Pfarrers einfühlen und dadurch die eigene Sichtweise relativieren. Die erarbeiteten Möglichkeiten, eine Veränderung in

»eigene Sichtweise relativieren«

der Beziehung zum Pfarrer herbeizuführen, führten sie nicht zu ihrem Ziel. Durch die Reflexion ihrer Situation hat sie es jedoch geschafft, eine positive Veränderung selbst herbeizuführen: einen Arbeitsplatzwechsel innerhalb des kirchlichen Bereiches. Mit ihrem neuen Arbeitsplatz ist sie sehr zufrieden, findet dort die Bedingungen optimal und hat sich auch finanziell verbessert.

Konflikte entstehen auch durch die Regeln und Gesetze der Kirche: Viele Getaufte stehen der Kirche eher fern, wollen aber für besondere Anliegen (Taufe, Erstkommunion, Firmung, Hochzeit, Beerdigung) die Dienste der Kirche in Anspruch nehmen. Sie sind enttäuscht oder ver-

»Ärger über die kirchenrechtliche Situation«

ärger, wenn es dabei zu Schwierigkeiten kommt. B. sieht sich zusehends mit Situationen konfrontiert, in denen Parteien ihren Ärger über die kirchenrechtliche Situation an ihr auslassen. Im Rollenspiel hat die Sekretärin ausprobiert, wie sie in den verschiedenen Fällen, mit dem oft aggressiv geäußerten Ärger umgehen kann. Dabei erwies sich Folgendes als für sie wichtig:

Sie bemüht sich sachlich und freundlich zu bleiben und gibt Erklärungen, wo es nötig ist. Sie stellt klar, dass es sich um Regeln der Kirche handelt, auf die sie keinen Einfluss hat. Sie zeigt Verständnis für den Ärger und verweist auf mögliche Ausnahmeregelungen, die jedoch nicht in ihrem Zuständigkeitsbereich liegen, sondern in den Kompetenzbereich des Pfarrers gehören. Die Erkenntnis, dass der Frust dem Kirchenrecht gilt und nicht ihr als Person, ist zwar entlastend, kann aber die immer wiederkehrenden Konfrontationen nicht aus der Welt schaffen.

C. bringt eine ähnliche Situation ein. Bei ihr kam es zu unqualifizierten Aussagen, Beschimpfungen und Drohungen am Telefon durch eine anonym gebliebene Person. Auch in diesem Fall fühlte sich die Supervisandin durch die oben erarbeiteten Verhaltensweisen in der von ihr angewendeten Vorgangsweise bestätigt. Eine zuzüglich ausgesprochene Einladung zu einer persönlichen Aussprache hat der Supervisandin das Gefühl gegeben, alles getan zu haben, was ihr in dieser Situation möglich war.

Individuelle Probleme

● Auf einer dritten Ebene kommen Themen zur Sprache, die die persönliche Lebenssituation der Supervisandinnen sowie ihre Geschichte betreffen. So können etwa die kirchenrechtlichen Gesetze Menschen, die diesen nicht entsprechen, auf der intrapersonellen Ebene in persönlichen Zwiespalt und in Ängste stürzen.

D. fühlte sich unsicher in ihrer Position: In ihrer Pfarre ist sie eine von zwei teilzeitbeschäftigten Sekretärinnen und eine geschiedene, wiederverheiratete Frau. Nach der Rechtslage der Kirche dürfte sie ihren Posten nicht bekleiden. Ihr Pfarrer schätzt ihre gute Arbeit und hat sie daher auch eingestellt. D. arbeitet sehr viel, auch ehrenamtlich, um ihre Position zu festigen.

In der Supervision fällt auf, dass sie sehr besorgt darum ist, was die anderen Supervisandinnen von ihr halten, ob sie ihr das Recht, in einer Pfarre zu arbeiten, zugestehen. Besonders fällt das auf, wenn eine neue Supervisandin zur Gruppe kommt. D. wurde durch Reflexion ihrer Arbeit bewusst, dass sie gute Arbeit leistet. Das verschaffte ihr mehr Selbstbewusstsein und machte sie unabhängiger von der Meinung anderer.

Durch die offene Gesprächsbasis in der Supervisionsgruppe konnte sie auch erkennen, dass der kirchenrechtliche Status wiederverheirateter Geschiedener für keine der anderen Supervisandinnen ein Problem darstellte und dass sie vielmehr wegen ihrer einführenden und kompetenten Beiträge als wichtiges Mitglied der Supervisionsgruppe geschätzt wurde. Das zeigte ihr, dass menschliche Qualitäten und Kompetenzen eine gute Grundlage für einen sicheren Arbeitsplatz sind. Sie überlegte auch einen Arbeitsplatzwechsel, prüfte verschiedenen Möglichkeiten und entschied sich letztlich doch am bisherigen Arbeitsplatz zu bleiben. Ihr hat die supervisorische Arbeit auf dieser individuellen

Ebene geholfen, ihre Blockierung durch die im kirchlichen Raum verpönte zweite Ehe zu überwinden. Sie konnte sogar neue Potentiale beleben: Mit dem Wissen um ihre Fähigkeiten hat sie selbstsicher um eine Erhöhung ihrer Wochenstunden wegen des großen Arbeitsaufkommens angesucht und dies bewilligt bekommen.

Ein wichtiger Teilbereich der pfarrlichen Arbeit ist die Caritas und damit die Betreuung und Beratung sozial schwacher Pfarrangehöriger. In vielen Pfarren gibt es eigene Caritasverantwort-

»Beratung sozial schwacher Pfarrangehöriger«

liche mit Sprechstunden, beziehungsweise Ausgabestellen von Kleidung und Essen. Sehr oft wenden sich jedoch bedürftige Menschen außerhalb dieser Caritassprechstunden an die Pfarrsekretärin.

E. erlebte folgende Situation: Eine Frau mit zwei kleinen Kindern kommt zu ihr und schildert ihren Bedarf an sofortiger, finanzieller Hilfe. E. hat keinerlei Zugang zu Caritasgeldern, sie könnte nur von ihren eigenen finanziellen Mitteln etwas geben. Einerseits verspürt sie Mitleid, eine gewisse Pflicht als Christin zu helfen, schlechtes Gewissen, wenn sie der Frau nichts gibt, andererseits fühlt sie sich erpresst und ausgehöhlt. Es stört sie, dass die Kinder in der Kanzlei herumlaufen und alles anfassen. Sie ist verärgert, dass diese Frau die Caritassprechstunden nicht wahrnimmt, sie bemerkt, dass sie sich mit dieser Thematik nicht auseinandersetzen will und auch keine Zeit dafür hat.

Die Frage der Supervisandin an die Gruppe lautete: Wie würdet ihr in dieser Situation handeln? Es ergab sich, dass auch die anderen Supervisandinnen diese Problematik gut kannten und ihr ambivalent gegenüber standen. Die Frauen berichteten aus ihrer Erfahrung. Daraus konn-

ten mögliche Handlungsschritte benannt werden: die Pfarrangehörigkeit feststellen (Meldezettel, Ausweis); auf die Sprechstunden der Pfarrcaritas hinweisen; erklären, dass die Pfarre nur begrenzte finanzielle Mittel hat und daher hier keine umfassende Hilfe möglich ist; andere mögliche Hilfsstellen benennen: Gemeinde, Sozialamt, Sozialdienste etc. Durch die Supervision

»entlasten und abgrenzen«

und den Erfahrungsaustausch unter den Kolleginnen wurde E. klar, dass sie in Zukunft nicht alles zu ihrem Problem machen muss. Die gemeinsam erarbeiteten Punkte zeigten ihr einen Weg und bestärkten sie darin, sich als Pfarrsekretärin und Christin mit gutem Gewissen auch zu entlasten und abzugrenzen.

¹ Hilarion Petzold, Krisen der Helfer – Überforderung, zeitextendierte Belastung und Burnout, in: Ulrich

Schnyder, Krisenintervention in der Psychiatrie, Bern ²2000.

Schlussbemerkungen

● Die supervisorische Arbeit wurde von den Pfarrsekretärinnen als Veränderungsprozess empfunden. Ihre Erwartungen waren zu Beginn noch recht undeutlich. Durch ihre regelmäßige Teilnahme, durch Diskretion, die Offenheit und gegenseitiges Vertrauen ermöglichte, konnte effiziente Arbeit in der Gruppe zustande kommen. Die Supervisandinnen konnten Supervision als wichtigen, manchmal sogar notwendigen Bestandteil ihres Arbeitsalltags erfahren und konnten so ihre beruflichen Kompetenzen erweitern. Sie lernten ihre Schwierigkeiten auch als Chance zu begreifen und erkannten, dass sie durch Auseinandersetzung und konstruktive Bewältigung einer Situation profitieren und sich auch persönlich weiterentwickeln.

Bestellung von Einzelheften:

Bei Bedarf können Sie einzelne Hefte von DIAKONIA (der Jahrgänge 1999 - 2002) gezielt nachbestellen, auch in höheren Stückzahlen.

Einzelheft € 12,- / SFr 21,80

(jeweils zzgl. Versandkosten).

Bestelladressen siehe Impressum, S. 228.

Jahrgang 2001

| | |
|----------------------------------|--------|
| Zukunft der Gemeindeleitung | 1/2001 |
| Das Böse | 2/2001 |
| Buße | 3/2001 |
| kinderlos | 4/2001 |
| Welche Kirche braucht die Stadt? | 5/2001 |
| erschaffen | 6/2001 |

Bestell-Telefon:

Matthias-Grünwald-Verlag 0049(0)6131-9286-17;

E-Mail: matthgruen@aol.com

Verlag Herder 0049(0)761-2717-422;

E-Mail: aboservice@herder.de

Herder AG Basel 0041(0)61-82790-62;

E-Mail: zeitschriften@herder.ch

Jahrgang 2002

| | |
|--------------------------|--------|
| Segen und Fluch | 1/2002 |
| Für wen haltet ihr mich? | 2/2002 |
| Weltkirche | 3/2002 |
| Leibssorge | 4/2002 |
| Gewalt | 5/2002 |
| Freundschaft | 6/2002 |