

Das Ehrenamt bei der Telefonseelsorge erfordert viel Einfühlungsvermögen

Das Nachtgesicht unserer Gesellschaft

Das Telefon klingelt. Früh am Morgen, mitten am Tag oder auch spät in der Nacht. Der Anrufer ist in Not; fühlt sich alleingelassen oder kommt mit dem Leben nicht klar. Vielleicht ein Mann, der im Job gemobbt wird. Oder eine Frau, die von ihrem Partner geschlagen wird. Weil sie nicht weiterwissen, weil sie jemanden brauchen, der ihnen zuhört, wählen viele Menschen die Nummer der Telefonseelsorge.

Am anderen Ende der Leitung sitzen in ganz Deutschland rund 8000 umfassend ausgebildete Frauen und Männer mit vielseitigen Lebens- und Berufskompetenzen. Als ehrenamtliche Seelsorger stehen sie den Ratsuchenden an insgesamt 105 regionalen Telefonzentralen zum Gespräch zur Verfügung.

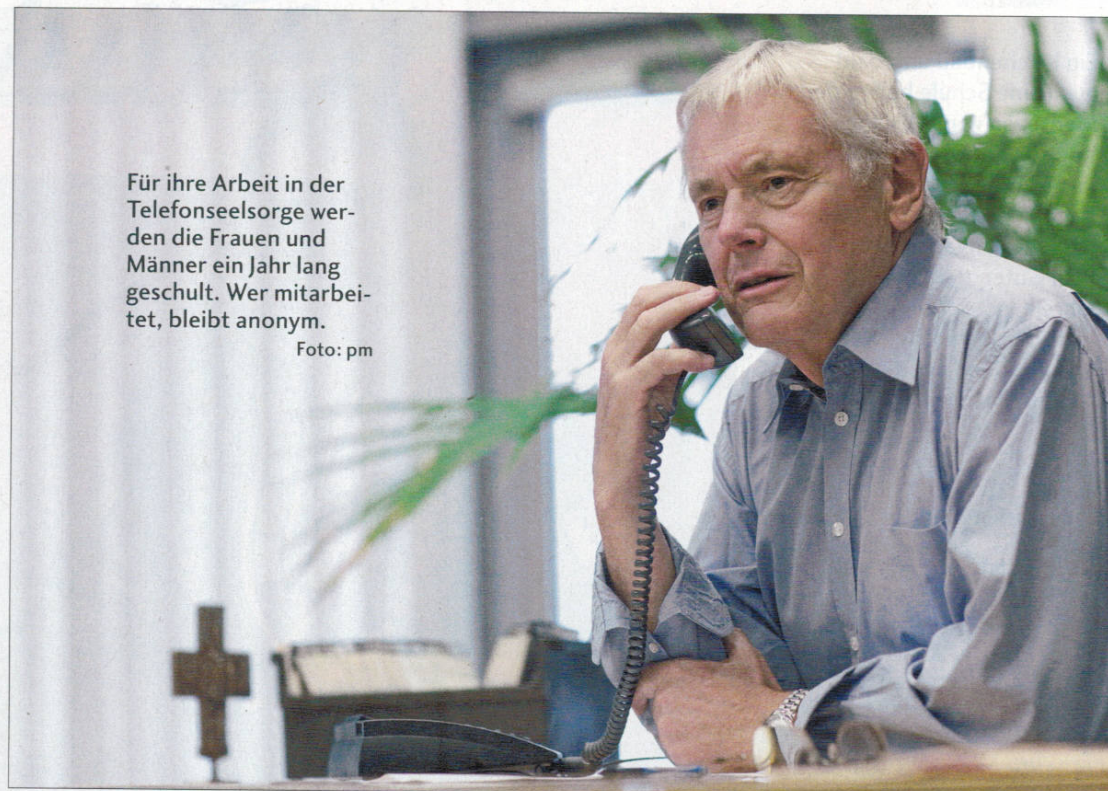
Anonymität ist das oberste Gebot

Eine von ihnen ist Maria Hofer aus Friedrichshafen. Ihr Name wurde von der Redaktion geändert, denn in der Telefonseelsorge ist Anonymität das oberste Gebot für die Ehrenamtlichen. 24 Tagdienste zu je vier Stunden leistet sie pro Jahr in einem dafür eigens eingerichteten Büroraum, hinzu kommen sechs Nachtdienste von jeweils 23 bis 7 Uhr. Dafür fährt die 68-Jährige jedes Mal in die Zentrale nach Ravensburg. Zugehört werden ihr in der Regel Festnetzansrufe aus der Region, Handy-Anrufer werden aus ganz Deutschland vermittelt.

»Mein Freund will nicht mit mir zusammenziehen – was soll ich nur tun?«, will eine junge Frau wissen. Eine andere Anruferin fühlt sich dem Druck nicht mehr gewachsen, dem sie sich aus Kreisen ihrer religiösen Gemeinschaft zunehmend gegenüberübersieht, und hat Angst vor »ewigem Höllenfeuer«.

Für ihre Arbeit in der Telefonseelsorge werden die Frauen und Männer ein Jahr lang geschult. Wer mitarbeitet, bleibt anonym.

Foto: pm



»Wir erteilen grundsätzlich keine Ratschläge«, sagt Maria Hofer. Es gehe eher darum, das Gespräch so zu führen, dass der Anrufer letztendlich selbst darauf komme, was für ihn entscheidend sei und welche Lösung die richtige sein könne. Das Ehrenamt, sagt sie, sei nicht gerade einfach, aber sehr sinnfüllend. Allerdings: Scherzanrufe, bei denen man sich belächeln oder beschimpfen lassen muss, und unterschiedlich getarnte Sexanrufe – auch diese Situationen haben die Frauen und Männer von der Telefonseelsorge zu bewältigen.

Was die Menschen plagt und umtreibt

»Das Nachtgesicht unserer Gesellschaft, was sich in Hinterzimmern oder Hinterhöfen abspielt, das spiegelt sich in unseren Anrufen wider«, berichtet Gabriela Piber, Leiterin der Telefonseelsorge Oberschwaben-Allgäu-Bodensee. Zusammen mit einer psychologischen Fachkraft und einer Sekretärin koordiniert sie den Einsatz der 90 Ehrenamt-

lichen in ihrer Region. Die meisten von ihnen – 80 Prozent – sind Frauen, das Durchschnittsalter liegt bei 58 Jahren.

Das Gespräch ist kein Ersatz für Therapie

»Es ist immer wieder eine logistische Herausforderung, den 24-Stunden-Dienst tagtäglich zu besetzen und zu bewältigen«, betont Piber. Ein besonderes Augenmerk bei den regelmäßigen Schulungen und den monatlichen Supervisionen der Ehrenamtlichen liegt auf dem Umgang mit psychischen Erkrankungen.

»Wir bieten Seelsorge an, keine Therapie, auch kein Arzt-Patienten-Gespräch«, stellt die Theologin und Psychotherapeutin klar. Es handle sich bei der Telefonseelsorge um ein »Gespräch von Mensch zu Mensch, aber unter guter sachlicher Qualifizierung«.

Auch im Falle von Suizidgeanken erfordere die Telefonseelsorge viel Gespür, das Gegenüber respektvoll anzunehmen und mit der betreffenden Person durch die Krise hindurchzugehen. Gabriela Piber ist zuversichtlich: »Wo ein wenig Licht hindurchkommt, ist noch nicht alles verloren.«

Brigitte Geiselhart

INFO

Am Telefon

Die Telefonseelsorge, getragen von der evangelischen und der katholischen Kirche, wurde vor 60 Jahren gegründet. Die Seelsorger sind rund um die Uhr erreichbar unter den kostenlosen Nummern (08 00) 1 11 01 11 und (08 00) 1 11 02 22. Im letzten Jahr

wurden bundesweit 1,8 Millionen Anrufe entgegengenommen. Rund 61 Prozent aller Gespräche wurden als »Seelsorgegespräche« erfasst. Inzwischen gibt es auch eine Beratung per E-Mail oder Chat.

www.telefonseelsorge.de