

## Immer ein offenes Ohr für Menschen in Not

**Seit 30 Jahren bietet die Telefonseelsorge Oberschwaben-Allgäu-Bodensee rund um die Uhr Beratung in schwierigen Lebenslagen**



Ängste, Einsamkeit, Depressionen: Das sind Gründe, warum Menschen die Telefonseelsorge anrufen. shu

Ravensburg sz **Tag für Tag rund um die Uhr im Dienst – und das kostenlos: Dieses außergewöhnliche Angebot für Menschen in schwierigen Lebenslagen bietet die Telefonseelsorge, die in Deutschland ihren ersten Versuch im Oktober 1956 in Berlin startete und sich danach über die ganze Republik verbreitete. 1984 wurde die Telefonseelsorge Oberschwaben-Allgäu-Bodensee in Ravensburg ins Leben gerufen, Auftakt zu einer 30-jährigen, sehr diskreten Erfolgsgeschichte, die inzwischen mit E-Mail und Chat ein weiteres Kapitel aufgeschlagen hat.**

Anonymität ist der Schlüssel zum Erfolg: Weder die Mitarbeiter noch die Menschen in Not geben ihre Namen preis. Das bringt zwar zum einen Distanz, zum anderen aber werden gerade dadurch Freiräume für sehr offene Gespräche möglich. Am Telefon können sich Männer und Frauen ihre Sorgen von der Seele reden und finden dafür immer ein offenes Ohr.

### **Positive Einstellung zum Leben**

Aufmerksam zuhören zu können ist deshalb eine der wichtigsten Eigenschaften, die Männer und Frauen der Telefonseelsorge mitbringen müssen. Außerdem braucht es Einfühlungsvermögen, Offenheit und eine positive Einstellung zum Leben. „Man muss an das Gute im Menschen glauben“, bringt es Gabriela Piber, Leiterin der Telefonseelsorge (TS) in Ravensburg, auf den Punkt. Die promovierte Theologin und Psychotherapeutin weiß auch sehr genau, was die 85 Ehrenamtlichen leisten, wenn sie im Schnitt rund 20 Minuten die Sorgen und Nöte eines Anrufers anhören, aushalten und ihm das Gefühl der ehrlichen Anteilnahme vermitteln. „Es kommt vor, dass man erst nach einer halben Stunde das eigentliche Problem des Anrufers erkennt. Dann kann so ein Austausch auch eine Stunde dauern“, berichtet einer der Mitarbeiter. „Wenn ich aber diesem Menschen helfen konnte, dann empfinde ich eine tiefe Zufriedenheit“, ergänzt er bei unserem Gespräch in der Geschäftsstelle in Ravensburg.

Helfen und den eigenen Horizont erweitern – das sind die Gründe, warum diese Menschen zu diesem wichtigen, aber auch anspruchsvollen Dienst bereit sind, der von der Begleitung und Unterstützung in

alltäglichen Fragen bis zur Suizidprävention reicht. „Bei Telefonseelsorge denkt jeder automatisch, dass unsere häufigsten Kontakte Menschen mit Selbstmordgedanken sind. Das ist aber nicht der Fall“, erklärt Piber. Nur drei bis fünf Prozent der Klienten gelten als gefährdet.

### **Hilfe in dunklen Stunden**

Eine kleine Statistik: 45 Prozent der Anrufer suchen bei Trauer und Ängsten Beistand, 25 Prozent bei familiären und partnerschaftlichen Problemen, 14 Prozent bei Stress, Ärger, Aggression, ebenfalls 14 Prozent bei Einsamkeit, fünf Prozent bei Geldproblemen, vier Prozent bei Fragen nach Sinn, Glaube und Werten. Zwei Drittel der Anrufer sind weiblich.

Bei 36 Tagdiensten mit jeweils vier Stunden im Jahr steht jeder Mitarbeiter Rede und Antwort. Dazu kommen noch sechs Nachtdienste von 23 bis 7 Uhr, die mit den Jahren aber reduziert werden. Das ist auch notwendig, denn dieser Einsatz ist Schwerstarbeit.

Nachts rufen nicht nur vermehrt Männer an, nachts werden die Mitarbeiter auch vor allem mit den schweren Problemen konfrontiert. So sind diese Gespräche länger und intensiver, denn Einsamkeit, Angst und Verzweiflung steigern sich in der Dunkelheit oft für viele ins Unerträgliche. „Eine Frau im Alter zwischen 30 und 39 Jahren beklagt sich, dass sie den Kontakt zu ihrer Tochter verliert. Sie ist alleinerziehend und bekommt keinen Unterhalt vom Vater ihrer Tochter. Sie lebt bei ihrer Schwester und dessen Mann, der gewalttätig ist. Sie fühlt sich abhängig und hat Existenzängste“, notiert eine Mitarbeiterin der Telefonseelsorge einmal gegen Mitternacht. Das TS-Team erstellte 2012 ein Nachtbuch und dokumentierte darin nicht nur die Zahl und Art der Anrufe, sondern auch ihr Befinden. „Ich muss in der Nacht noch wachsam sein, auch für mich sorgen, mich schützen, Schweres abgeben“, kann man da lesen. Aber auch die freudige Feststellung: „Wenn eine Beziehung gelingt, empfinde ich es in der Nacht als ein besonderes Geschenk.“

### **Gut 16600 Anrufe im Jahr**

Erfahrene Kräfte entwickeln mit der Zeit auch ein untrügliches Sensorium für Seriosität oder Abwegigkeit eines Anrufs. „Wenn ich von einem Mann gefragt werde, ob er mit mir wirkliches alles besprechen könne, dann gehen bei mir alle Alarmanlagen an“, versichert eine langjährige Mitarbeiterin, die auch Sex-Anrufe nicht verunsichern können. Dass die Ehrenamtlichen regelmäßig geschult und von Supervisionskräften betreut werden, ist deshalb eine wichtige Voraussetzung für eine zufriedenstellende Arbeit.

Denn die Aufgabe wird immer umfänglicher. So kamen mit der Jahrtausendwende erstmals Anrufe aus dem Mobilnetz kostenlos hinzu und im vergangenen Jahr ein neues bundesweites Routing, das die Erreichbarkeit der Telefonseelsorge für Anrufer aus dem Mobilfunk um 30 Prozent erhöht hat. Dadurch stieg die Zahl der Anrufe von 2012 auf 2013 um ein Viertel auf genau 16 602.

### **Kontakt per Mail möglich**

Doch das Telefon ist längst nicht mehr das einzige Kommunikationsmittel. Deshalb bietet die Telefonseelsorge auch mit elf Mitarbeitern eine Online-Beratung an, die vor allem von den Zehn- bis 50-Jährigen genutzt wird. Auffallend dabei: Während 2013 bei den 57 Mail-Kontakten depressive Verstimmung und Trauer die wichtigsten Gründe für Zuschriften waren, standen bei den 249 Chatberatungen Suizidgedanken an erster Stelle. Auch Gewalt, selbstverletzendes Verhalten und Missbrauch spielen bei diesen Gesprächen eine große Rolle, wie Regina Raaf, hauptamtliche Fachkraft in der Telefonseelsorge berichtet.

Der Bedarf an Beratung ist also enorm: „Gott sei Dank finden wir immer wieder Menschen, die sich für dieses hochqualifizierte Ehrenamt zwei Jahre lang ausbilden lassen“, sagt Piber. Das spricht für sich – nicht zuletzt aber auch für eine gute Arbeit der Geschäftsstelle. (Barbara Waldvogel)