

Erste Hilfe am Telefon

- Rund 57 Mal am Tag nehmen Telefonseelsorger den Hörer ab
- Sie hören zu, wenn sonst niemand die Sorgen ernst nimmt
- Ravensburg betreut Bereich Oberschwaben-Allgäu-Bodensee

VON KARLHEINZ FAHLBUSCH

Alle 55 Minuten nimmt sich in Deutschland ein Mensch das Leben. Das sind zirka 9500 Selbstmorde pro Jahr. Im Vergleich dazu sterben pro Jahr weniger Menschen an Alkoholisierung, aber mehr bei Verkehrsunfällen. Ebenfalls durchleben rund 15 Prozent der Frauen und acht Prozent der Männer innerhalb eines Jahres (oder: jedes Jahr) eine depressive Phase. Zudem leidet jede fünfte Frau und jeder zehnte Mann im gleichen Zeitraum an Angststörungen. Diese Zahlen klingen erschreckend, aber sie machen deutlich, dass es Situationen gibt, in denen Menschen Hilfe brauchen. Und es sind nicht nur Erwachsene, die in Notsituationen nicht mehr weiter wissen.

Und da ist es gut, wenn man eine Telefonnummer hat, die man anrufen kann. Im Bereich Oberschwaben-Allgäu-Bodensee sind das die 08 00/1 11 01 11 oder die 08 00/1 11 02 22. Rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr sitzt am anderen Ende der Leitung jemand, der zuhört und durchaus auch Ratschläge geben kann. Jemand, der Zeit und ein offenes Ohr hat, wenn Menschen einen Gesprächspartner brauchen, weil die Sor-

Doch warum nehmen eigentlich immer mehr Menschen die Möglichkeit in Anspruch, ihre Sorgen anonym mitzuteilen? Der evangelische Codekan Ulrich Lange aus Friedrichshafen ist Vorsitzender der Telefonseelsorge und kann sich vorstellen, dass das auch mit der zunehmenden Ambulantisierung der Psychiatrie zu tun haben könnte. Die sehr hohe Zahl der psychisch kranken Anrufer könnte diesen Schluss zulassen. „Die Betroffenen haben oft weniger Betreuung – und da kann das Telefon ein guter Partner sein.“ Aber auch andere Betroffene schätzen die Anonymität und vielleicht auch die Möglichkeit, selbst zu bestimmen, wann das Gespräch beendet werden soll.

Neue Medien bieten neue Chancen

Und nicht nur das: Bei der Telefonseelsorge hat man längst erkannt, dass neue Medien auch neue Chancen bieten. Hat nicht schon der Apostel Paulus mit damals verfügbaren Medien die frühchristlichen Gemeinden rund um das Mittelmeer betreut? Seine Briefe werden noch heute in den Gottesdiensten verlesen. Vermutlich würde Paulus heutzutage E-Mail und Internet nutzen, um seine Botschaften zu verbreiten. Bei der Telefonseelsorge geht man den umgekehrten Weg: Per E-Mail und im Chat können Menschen ihre Sorgen, Ängste und Nöte denen mitteilen, die dafür geschult sind, das alles sehr ernst zu nehmen. Die Hilfesuchenden sind bei dieser Art der Kommunikation deutlich jünger. Aber auch das wird sich im Laufe der Zeit ändern. Auch hier geht es absolut anonym zu und Verschwiegenheit ist ein Gebot, über das nicht diskutiert wird.

Deshalb ist es auch unumgänglich, dass die Ehrenamtlichen ihr Engagement nicht „an die große Glocke“ hängen. „Die Familien wissen es meistens, aber das weitere Umfeld hat keine Ahnung, was jemand macht, wenn er zu einer dringenden Sitzung muss oder einfach keine Zeit hat“, sagt Gabriela Piber. Denn was kaum bekannt ist: Die Seelsorger arbeiten nicht von zu Hause aus. Es ist keineswegs so, dass eingehende Anrufe an private Anschlüsse weitergeleitet werden. Einsatzort ist eine „Dienstwohnung“, wie Piber sie nennt. Dort stehen die Telefone, die PCs, dort sind die Arbeitsplätze der Telefonseelsorger. Wo sich der Einsatzort befindet, bleibt geheim. Immer vier Stunden dauert eine Schicht. Ein Gespräch dauert in der Regel etwa 20 Minuten. Die meisten Anrufer sind zwischen 40 und 49 Jahre alt. Knapp dahinter liegen die zehn- bis 19-jährigen Anrufer. Das macht deutlich: Kinder und Jugendliche wollen mit der Telefonseelsorge nicht nur scherzen, sie haben ernsthafte Anliegen – und niemanden zum Reden, außer dem Partner am anderen Ende der Leitung. Was nicht verschwiegen werden soll: Es gab im vergangenen Jahr über 6000 Testanrufe von unter einer Minute, aus denen sich kein Gespräch ergab. Über 3000 Anrufer haben einfach aufgelegt. Bei der Telefonseelsorge ärgert man sich aber über solche Anrufer nicht. Wenigstens haben sie die Nummer – und wer weiß, vielleicht brauchen sie ja mal wirklich Hilfe.

Wie in vielen anderen sozialen Bereichen gibt es auch bei der Telefonseelsorge zunehmend finanzielle Probleme. Zwar beteiligen sich die Landkreise und einige Kommunen, den Löwenanteil bezahlen aber die Kirchen – und die haben zunehmend zu kämpfen. Codekan Ulrich Lange sieht den Bestand der Telefonseelsorge aber trotzdem nicht gefährdet. Aber: „Es wird immer schwieriger den Qualitätsstandard zu halten.“ So mussten beim Fachpersonal bereits Einschränkungen vorgenommen werden.

„Das Telefon kann ein guter Partner sein.“

Codekan Ulrich Lange,
Vorsitzender Telefonseelsorge

„Primär geht es darum, den Menschen in seiner Situation zu verstehen.“

Gabriela Piber,
Leiterin Telefonseelsorge

gen die Seele einklemmen und die Zukunft nur schwarz aussieht. 35 Prozent der Anrufer sind Menschen mit psychischen Erkrankungen oder ihrem Umfeld zuzurechnen. Bei einem Fünftel geht es um Probleme in der Partnerschaft.

„20 Prozent der Anrufer kämpfen mit Einsamkeit oder Orientierungslosigkeit“, sagt Gabriela Piber. Sie leitet die Telefonseelsorge mit Sitz in Ravensburg und ist auch für die Ausbildung und Supervision der Mitarbeitenden zuständig. „Anonym, kompetent, rund um die Uhr“, lautet das Motto der Einrichtung, die auch dafür da ist, Sorgen zu teilen. „Primär geht es uns darum, den Menschen in seiner Situation zu verstehen, ihm zuzuhören, Anteil zu nehmen an seinen Problemen, Sorgen und Ängsten“, macht Piber deutlich. Und das ist nun kein „Job“, den man so aus dem Ärmel schütteln kann.

Nicht jeder, der meint, er sein ein Naturaltalent und die Telefonseelsorge ein Freizeitengagement mit Sozialcharakter, darf an die Strippe. „Wir nehmen nicht jeden“, macht die Leiterin deutlich. Ohne Auswahlgespräche geht nichts und dann kommt zuerst eine intensive Ausbildung von zwei Jahren. 81 Mitarbeiter hat die Telefonseelsorge derzeit. 19,1 Prozent davon sind Männer, die Frauen stellen 80,9 Prozent. Eine 23-Jährige in der Ausbildungsgruppe ist die Jüngste im Team. Der Altersdurchschnitt der Telefonseelsorger – sie sind alle ehrenamtlich tätig – liegt bei 55 Jahren.

Auch wenn sie eigentlich nie in der Öffentlichkeit steht: Die Telefonseelsorge ist eine unverzichtbare Einrichtung. „In Krisenzeiten war es für mich gut zu wissen, da ist einfach jemand da, der mir gerade Halt geben kann“, schreibt eine Anruferin und macht damit das Hauptanliegen der Einrichtung mit wenigen Worten deutlich.

Rund um die Telefonseelsorge

➤ **Die Zahlen:** Die Mitarbeiter der Telefonseelsorge Oberschwaben-Allgäu-Bodensee leisteten im Jahr 2001 an 365 Tagen 10 700 Stunden Dienst am Telefon sowie in der Mail- und Chat-Seelsorge. Es ergaben sich 20 900 Telefonkontakte. Die meisten Gespräche dauern im Durchschnitt sechs bis 15 Minuten. Der höchste Gesprächsbedarf ist zwischen 19 und 23 Uhr. In vier Schichten am Tag und einer Doppelbesetzung von 19 bis 23 Uhr sind im Durchschnitt fünf Personen im Einsatz.

➤ **Der Kontakt:** Die Telefonseelsorge ist gebührenfrei unter 08 00/1 11 01 11 oder 08 00/1 11 02 22 zu erreichen. Vorstandsvorsitzender ist Codekan Ulrich Lange aus Friedrichshafen. Die Leitung hat Dr. phil. Gabriela Piber. Die Geschäftsstelle befindet sich in Ravensburg und ist über das Postfach 1962 in 88189 Ravensburg zu erreichen. Telefon: 07 51/ 3 59 77 70, Fax 07 51/ 3 59 77 79, info@telefonseelsorge-ravensburg.de. Informationen im Internet: www.telefonseelsorge-ravensburg.de. Spendenkonto: Katholisches Dekanat/Telefonseelsorge/Spendenkonto 1 01 08 25 49 bei der Kreissparkasse Ravensburg, BLZ 650 501 10.

➤ **Finanzierung:** Die Telefonseelsorge wird katholischerseits von den Dekanaten Allgäu-Oberschwaben-Bodensee, Biberach, Bad Saulgau und Friedrichshafen getragen. Von evangelischer Seite sind die Kirchenbezirke Ravensburg und Biberach dabei. Die evangelische Region Lindau beteiligt sich beratend. Die katholischen Dekanate finanzieren 80 Prozent des Abmangels, die Protestanten sind mit 20 Prozent beteiligt. An den Gesamtkosten von 200 000 Euro beteiligen sich auch die Landkreise der beteiligten Regionen mit kleineren Beträgen. Rund 20 000 Euro müssen aus Spenden aufgebracht werden.

➤ **Die Geschichte** der Telefonseelsorge beginnt früh. Im Jahr 1896 rief der Baptistenpfarrer Harry Warren eine Art Telefonseelsorge ins Leben. Die Idee scheiterte allerdings, da es noch zu wenige Telefone gab. Den zweiten Versuch startete 1953 der Baptistenpfarrer West. In einer Londoner Zeitung gab er die Anzeige „Before you commit suicide, ring me up!“ (Ehe Sie einen Suizidversuch unternehmen, rufen Sie mich an!) auf. Die Idee kam ihm, als er ein 14-jähriges Mädchen beerdigen musste, das Selbstmord begangen hatte. Im Oktober 1956 entstand die erste Telefonseelsorge in Deutschland. Damals noch als „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“ bekannt. Die Deutsche Telekom übernimmt die Kosten für die Gebühren und die Leitungen.

