

TELEFONSEELSORGE FREIBURG

## Vor allem einsame Menschen rufen an

**Von Anfang an dabei: Gudrun H. arbeitet seit 40 Jahren bei der Freiburger Telefonseelsorge / Einiges hat sich verändert.**



Gudrun H. bei der Arbeit Foto: Ingo Schneider

An den ersten Anrufer vor 40 Jahren kann sich Gudrun H. heute nicht mehr erinnern, an die Anfangszeit bei der Freiburger Telefonseelsorge sehr wohl. "Ich war aufgeregt", sagt sie. Damals habe sie die Gespräche oft noch in der Nacht gewälzt. Das sei besser geworden, aber: "Manche Anrufe nehme ich schon noch mit nach Hause." Schließlich steckten hinter den Problemen Menschen.

Die meisten von ihnen brauchen einfach jemanden zum Reden, sagt Gudrun H. Die 73-Jährige möchte nicht, dass ihr vollständiger Name in der Zeitung steht. Mitarbeiter der Telefonseelsorge würden immer mal wieder bedroht. Sie erzählt von einem aggressiven Mann, der sie mehrmals nachts angerufen habe: "Wenn jemand mitten in der Nacht sagt ‚Ich sehe Sie sitzen‘, ist das schon erst einmal unheimlich." Auch wenn man weiß, dass derjenige am anderen Ende lügt. Die Telefonseelsorge legt Wert auf Anonymität, nicht nur bei den Anrufern, auch bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern.

Als die Telefonseelsorge 1976 an den Start ging – mit rund 30 Mitarbeitern, heute sind es

75 –, habe man sich in der Nachtschicht auch mal hinlegen können, sagt Gudrun H. Heute klinge das Telefon ständig. Damals sei es noch nicht üblich gewesen, über Gefühle zu sprechen; heute riefen auch immer mehr Männer an, außerdem greife man schneller zum Telefon. Zudem sei der Anruf früher nicht kostenlos gewesen, heute ist er es. "Zum Glück haben wir einen Pause-Knopf", sagt Gudrun H. Den könne sie nach anstrengenden Gesprächen drücken. Bis sie wieder einen freien Kopf hat, werden keine Gespräche durchgestellt.

"Selbstsorge ist wichtig", sagt Isabel Overmans, die stellvertretende Leiterin der Telefonseelsorge. Deshalb gebe es auch alle 14 Tage eine Supervision, bei der die Ehrenamtlichen im Team über schwierige Anrufe sprechen können. Für den Job sei nicht jeder geeignet. Schon das Auswahlverfahren ist laut Overmans aufwendig, die Ausbildung dauert 200 Stunden. Nach Schulungen und Vorträgen hospitieren die Auszubildenden erfahrenen Mitarbeitern, erst dann dürfen sie ans Telefon.

Manche Gespräche zehren auch an den Kräften der Mitarbeiter. Gudrun H. berichtet von einem Mann – sein Anruf ist Jahre her –, der beim Sterben nicht alleine sein wollte. "Er hat gesagt, er habe etwas genommen." Für Gudrun H. sei klar gewesen: Der Mann habe keine Zweifel an seiner Entscheidung. Also blieb sie am Apparat, hörte ihm zu, bis die Pausen immer länger wurden und er schließlich nicht mehr atmete. "Ich blieb noch eine ganze Weile in der Leitung. Dann habe ich in die Stille gesagt: ‚Ich hoffe, Sie können die Ruhe finden, die Sie gesucht haben.‘" Später habe sie sich oft gefragt: Hätte ich den Mann retten müssen, ihn vielleicht drängen, umzudenken? Heute stehe sie hinter ihrer Entscheidung, einfach nur in den letzten Stunden da gewesen zu sein. "Bei solchen Gesprächen habe ich einiges über mich selbst erfahren", sagt die Rentnerin, die über ihre Pfarrgemeinde zur Telefonseelsorge kam. Ein paar Monate habe sie eine Auszeit genommen, weil "ich selbst in einer Krise steckte".

Während Suizidgedanken einen geringen Anteil der Gründe ausmachten, weshalb Menschen bei der Telefonseelsorge anrufen, sei Einsamkeit die häufigste Ursache, sagt auch Overmans – egal ob es um Probleme in der Partnerschaft, Sucht oder andere Krisen gehe. Einige riefen öfter oder gar über Jahre hinweg an, manche würden an andere Hilfseinrichtungen vermittelt. Und dann gebe es auch jene, die das Angebot missbrauchten – mit Sexanrufen. "Und damit die Leitung belegen", sagt Gudrun H.

Der Großteil der Mitarbeiter ist wie sie im Rentenalter, Junge kämen nur wenig nach. "Es ist ein verantwortungsvolles Amt", sagt Overmans. 16 Stunden monatlich arbeiten die Ehrenamtlichen, sechs Stunden davon nachts. Und manchmal komme nicht viel zurück, sagt Gudrun H. "Früher waren die Menschen dankbarer, heute sind viele fordernd." Aber es gebe auch immer wieder erfreuliche Anrufe oder Briefe. Aus einem zitiert Overmans: "Ich bin Ihnen allen so dankbar, dass Sie es verhinderten, dass ich mein junges Leben wegwarf."

## Telefonseelsorge

Die Telefonseelsorge (TS) ist ökumenisch aufgestellt. 2015 sind fast 23 000 Anrufe bei der Freiburger TS eingegangen. Sie wurden von 66 weiblichen und 14 männlichen Ehrenamtlichen entgegengenommen. Es werden derzeit auch neue Mitarbeiter gesucht. Die Anrufe werden badenweit auf die verschiedenen TS-Stellen wie Freiburg, Offenburg oder Karlsruhe verteilt. Trotzdem landen laut Isabel Overmans Anrufer auch immer öfter in der Warteschleife. Neben Telefongesprächen kann man mit einigen der Mitarbeiter auch chatten. Beides wird streng vertraulich behandelt. Weitere Infos gibt es online auf

<http://www.telefonseelsorge-freiburg.de> Unter den beiden kostenlosen Nummern  
0800/111-0111 oder 0800/111-0222 ist die TS rund um die Uhr erreichbar.

Autor: sge/bgr

Autor: Sina Gesell