

FREIBURG

## Telefonseelsorge: Mehr Gesprächsbedarf als Kapazitäten

**Neue sind höchst willkommen: Die ehrenamtlichen Mitarbeiter der Freiburger Telefonseelsorge haben so viel zu tun wie nie: Seit Jahren nimmt der Bedarf an Krisengesprächen und Beratung zu.**



Viele Menschen fühlen sich einsam – die Telefonseelsorge ist für sie da. Foto: dpa

Neue sind höchst willkommen: Das ist die klare Botschaft der Freiburger Telefonseelsorge. Wegen der ständig steigenden Zahl von Hilfesuchenden sind nur noch rund 30 Prozent der Anrufe erfolgreich. Auch bei den restlichen 70 Prozent erreichen die Anrufer zwar irgendwann jemanden, doch meist müssen sie es öfter versuchen. Auch bei der Chat-Beratung wächst der Bedarf. Im Unterschied zur Telefonnummer, die Tag und Nacht pausenlos besetzt ist, sind die Chat-Zeiten bisher auf 10 bis 15 Stunden in der Woche begrenzt.

Von welchem Ort aus sie telefonieren und chatten ist streng geheim, ebenso ihre Identität: Die ehrenamtlichen 70 Mitarbeiterinnen und 14 Mitarbeiter bleiben anonym – zu ihrem eigenen Schutz. Aber auch, um die Schwellen für die Ratsuchenden zu senken. Datenschutz hat höchste Priorität, niemand kann erkennen, wer anruft.

### Einige Anrufer suchen regelmäßig das Gespräch

Dass manche Anrufer fünf Mal am Tag ein Gespräch suchen, stellt sich höchstens dann heraus, wenn die Mitarbeiter sich bei der Supervision über die Schicksale und Probleme, die sie zu hören bekamen, austauschen, erzählen zwei der Mitarbeiterinnen, die beide 1999 eingestiegen

sind. So wie die Anrufer insgesamt mehr werden, nimmt die Zahl derer zu, die oft und immer wieder anrufen, obwohl die Telefonseelsorge keine Dauerbegleitung bieten kann. Die Gründe sind vielfältig: Etliche sind in Dauerkrisen oder haben Krisen, die immer wiederkehren – zum Beispiel, wenn sie traumatisiert wurden und etwas geschieht, was sie als Retraumatisierung erleben.

Einsamkeit ist eines der häufigsten Themen, um die es in den Gesprächen geht. 58 Prozent der 15 453 Anrufer im Jahr 2014 lebten in einem Ein-Personen-Haushalt. Ein Drittel der Anrufer erwähnt eine psychische Erkrankung, viele sind in Therapie, haben aber öfter als nur in der Therapiestunde oder gerade dann Gesprächsbedarf, wenn kein Therapeut erreichbar ist – nachts oder an Wochenenden.

Feiertage sind generell für viele schwer zu ertragen, sagen die Mitarbeiterinnen. Sowohl Dauerkrisen als auch Einsamkeit hätten im Vergleich zu den Anfängen der Telefonseelsorge Ende der 1970er zugenommen, als deutlich weniger Menschen Hilfe suchten, sagt Helmut Ellensohn, der Leiter der Telefonseelsorge. Vor allem aber habe sich auch das Telefonverhalten stark verändert – früher wurde seltener telefoniert, mittlerweile rufen viele sogar von unterwegs vom Handy aus an.

### Seit 2008 wird gechattet

Seit 2008 gibt es in Freiburg das Chat-Angebot, da geht's oft um besonders schambehaftete Themen, sagt eine der Mitarbeiterinnen: "Missbrauch, Suizid – oder es melden sich psychisch Kranke, die sich nicht in der Lage fühlen, zu sprechen." Die Hilfesuchenden stammen aus allen Alters- und Berufsgruppen, von Kindern bis zu alten Menschen, die meisten sind im mittleren Alter. Die Durchschnittsdauer der Gespräche lag 2014 bei einer Viertelstunde, manche dauern auch eine Stunde, und wenn jemand suizidgefährdet ist, gibt es ohnehin keine Begrenzung – als absolute Ausnahme wurde jemand auch schon mal über fünf Stunden begleitet. Damit die ehrenamtlichen Mitarbeiter alles gut durchstehen, ist viel Vorbereitung nötig: Die Ausbildung erstreckt sich über ein Jahr, danach sind zwei Mal zwei Stunden Supervision im Monat Pflicht – mitsamt der Übernahme von 16 Stunden Gesprächsbereitschaft.

### Weitere Informationen

Ihr Kontakt zur Telefonseelsorge: Geschäftsstelle Telefonseelsorge, 0761/73201, E-Mail: [info@telefonseelsorge-freiburg.de](mailto:info@telefonseelsorge-freiburg.de)

Weitere Informationen zur Telefonseelsorge gibt es unter [www.telefonseelsorge-freiburg.de](http://www.telefonseelsorge-freiburg.de)

Autor: Anja Bochtler

