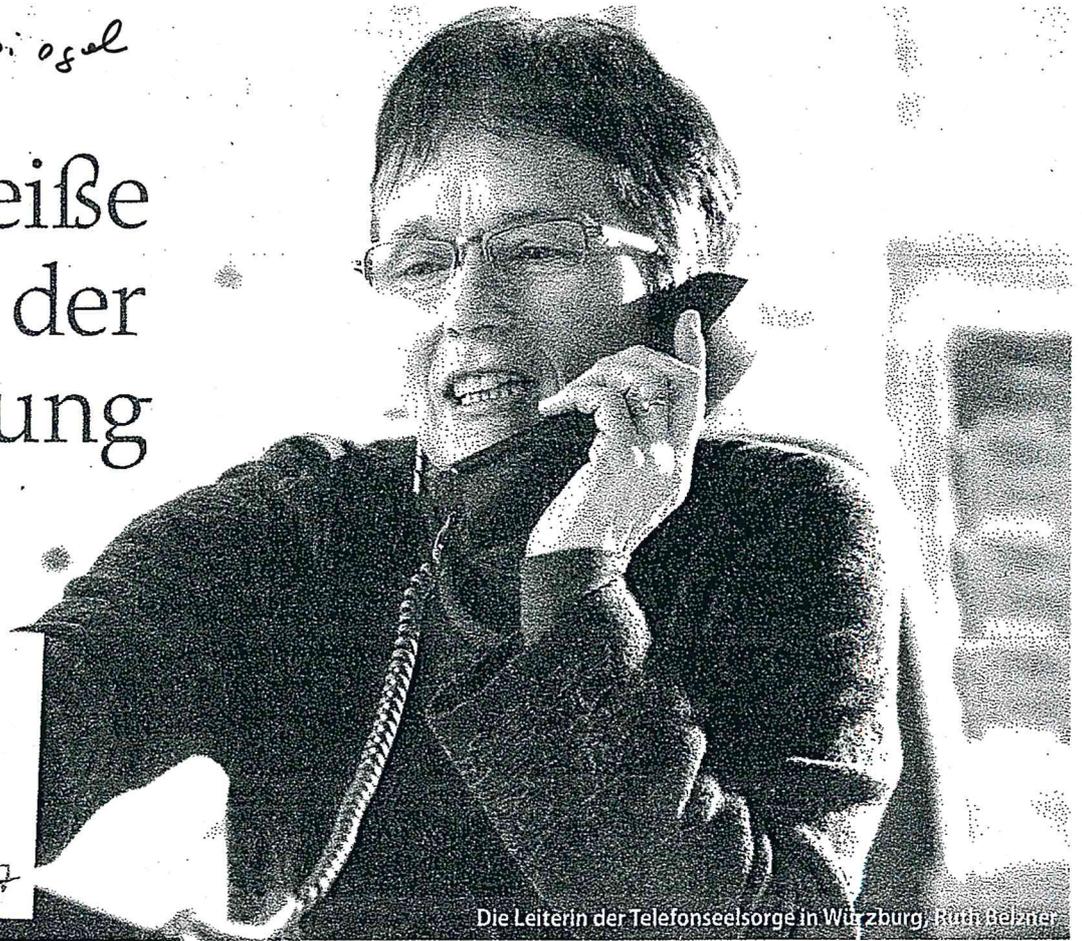


Der heiße Draht der Hoffnung

idea 160317



Die Leiterin der Telefonseelsorge in Würzburg, Ruth Belzner

TELEFONSEELSORGE Für viele Menschen mit Problemen ist sie die wichtigste Anlaufstelle: die Telefonseelsorge. 1,8 Millionen Mal wurde das Angebot der evangelischen und katholischen Kirche allein 2016 in Anspruch genommen. idea-Redakteur Matthias Pankau stellt es vor.



Ein Telefonat ist Ruth Belzner noch genau in Erinnerung. Es liegt Jahrzehnte zurück. Sie studierte damals in München und arbeitete nebenher ehrenamtlich bei der örtlichen Telefonseelsorge. „Es war Sonntagnachmittag, und ich hatte ein junges Mädchen in der Leitung. Es hatte bereits einen gescheiterten Suizidversuch hinter sich und saß im Rollstuhl.“ Mit ruhiger Stimme habe es ihr erzählt, dass sie sich an diesem Abend das Leben nehmen werde, erinnert sich Ruth Belzner. Zwei Tage später erfuhr sie aus der Zeitung, dass die Anruferin ihre Ankündigung wahrgemacht hatte. Das habe sie geschockt, so Belzner. „Es gibt Situationen, in denen man jemanden nicht mehr erreicht.“ Allerdings sei das die ganz große Ausnahme.

1,8 Millionen Gespräche pro Jahr

Ruth Belzner ist inzwischen Leiterin der Telefonseelsorge Würzburg und Vorsitzende der Evangelischen Konferenz der Telefonseelsorge (Berlin). Deutschlandweit hat die markenrechtlich geschützte Telefonseelsorge, die gemeinsam von evangelischer und katholischer Kirche getragen wird, 105 Stellen mit insgesamt rund 8.000 ehrenamtlichen Mitarbeitern. Sie stehen Anrufern rund um die Uhr zur Verfügung. Allein 2016 wurden ca. 1,8 Millionen Gespräche geführt. Dabei hatte vor gut 60 Jahren alles ganz klein angefangen. Die erste organisierte Telefonseelsorge entstand 1953 in einem Pfarrhaus in London.

„Ehe Sie einen Suizidversuch unternehmen, rufen Sie an!“

Der Pastor schaltete in mehreren Zeitungen Anzeigen: „Ehe Sie einen Suizidversuch unternehmen, rufen Sie mich an!“ Die Idee war ihm gekommen, nachdem er ein 14-jähriges Mädchen hatte beerdigen müssen, das sich das Leben genommen hatte. Schon bald konnte er die Zahl der Anrufe nicht mehr allein bewältigen. Also gründete er gemeinsam mit einigen Mitstreitern eine Organisation namens „The Samaritans“ (Die Samariter). Vorbild war die biblische Geschichte vom barmherzigen Samariter, der sich ohne Ansehen der Person um Verletzte und Bedürftige kümmert.

Am Anfang stand die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“

In Deutschland entstand die erste Telefonseelsorgestelle im Oktober 1956. Der Berliner Arzt und Theologe Klaus Thomas veröffentlichte eine private Telefonnummer, unter der Anrufer die „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“ erreichten. Sein Beispiel machte Schule. Schon bald entstanden Stellen in Frankfurt am Main und Kassel, Hamburg und Köln, Kiel und Stuttgart; allerdings einigte man sich auf den Namen Telefonseelsorge. In der DDR entstanden Ende der 80er Jahre Telefonseelsorgestellen in Dresden und Berlin. Der Staatssicherheit waren sie ein Dorn im Auge, weil sie staatsfeindliche Aktivitäten vermutete. Dennoch konnten sie sich etablieren.

Rat gibt es auch übers Internet

Längst rufen nicht mehr nur „Lebensmüde“ die bundeseinheitliche Nummer (0800 1110111 oder 0800 1110222) an, weiß Bernd Blömeke, Referent für Telefonseelsorge im Diakonie Bundesverband. Vielmehr gehe es oft auch um Partnerschaftsprobleme, Mobbing, Krankheit, Sucht, Einsamkeit oder den Verlust des Arbeitsplatzes. Durchschnittlich dauerten die Gespräche zwischen 20 und 30 Minuten. Außerdem besteht die Möglichkeit, sich per Web-Mail oder Chat (Netzplauderei) an die Telefonseelsorge zu wenden. Das nehmen nach Blömekes Worten vor allem jüngere Ratsuchende in Anspruch und solche, für die das Telefon zu schambesetzt sei.

Das christliche Profil bei der Telefonseelsorge schwindet

Aber wer sind eigentlich die rund 8.000 ehrenamtlichen Telefonseelsorger? Bevor sie ihre Arbeit am Telefon aufnehmen, absolvieren sie eine einjährige Ausbildung. In etwa 150 Unterrichtsstunden werden sie in den Bereichen Gesprächsführung und Zuhörstrategien geschult. Über 80 % der Seelsorger sind Frauen. Eine von ihnen ist Helga W. (Name von der Redaktion geändert). Seit 20 Jahren engagiert sie sich bei der Telefonseelsorge. Und sie beobachtet einen Wandel. „Vor 20 Jahren haben wir vor Dienstbeginn auch mal zusammen gebetet oder ein Lied gesungen. Das gibt es heute praktisch nicht mehr.“ Das sei umso verwunderlicher, als doch laut Statistik acht von zehn Telefonseelorgern einer der beiden großen Kirchen angehören. Das christliche Profil verschwimmt zunehmend, findet sie. Ob es damit zu tun hat, dass die kirchlichen Telefonseelsorger seit 2009 auch die Mitarbeiter des Muslimischen Seelsorge-Telefons (MuTeS) ausbilden? Während für sie die Glaubensinhalte des Islams etwas ganz Zentrales seien, machten vor allem jüngere Mitarbeiter der kirchlichen Telefonseelsorge vielfach keinen Unterschied mehr zwischen dem Gott der Bibel und Allah. In Ihrer Beauftragungsurkunde heiße es noch, dass die kirchliche Telefonseelsorge „ihren Dienst in der Nachfolge Christi“ versehe, so Helga W. Sie fragt: „Ob die Telefonseelsorge diese Zielrichtung künftig wird beibehalten können?“

Auch bei den Anrufern hat sich etwas verändert

Und auch bei den Anrufern hat sich nach ihrer Beobachtung etwas verändert. Hätten sie früher häufiger Trost gesucht und auch mal um einen Bibelvers gebeten, so gebe es heute praktisch keine Nachfrage nach kirchlicher Wegweisung mehr: „Viele Anrufer wollen gar nichts verändern in ihrem Leben, sondern brauchen nur jemanden, der zuhört.“ Bernd Blömeke vom Diakonie Bundesverband widerspricht. Es komme durchaus vor, dass Anrufer um ein Gebet bäten: „Allerdings bedeutet Seelsorge ja nicht, dass Bibel und Religion in jedem Gespräch vorkommen. Es geht darum, in diesem Moment für den Menschen in seiner jeweiligen Situation da zu sein.“

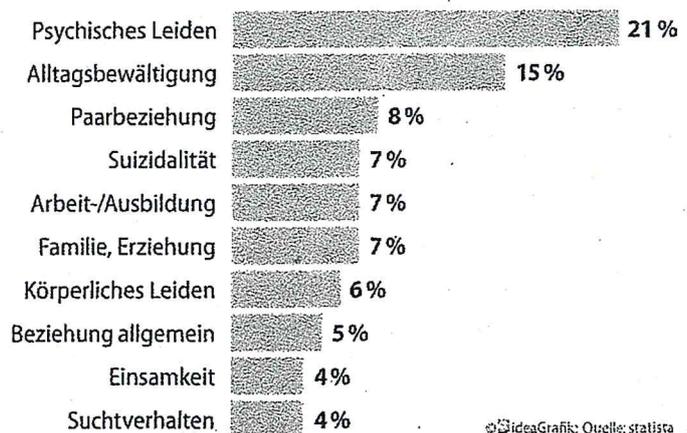
Mitarbeiter dringend gesucht

Der Bedarf an der Seelsorge via Telefon ist seit Jahren ungeboren. Allerdings wird es zunehmend schwierig, genügend Ehrenamtliche zu finden. „Wir brauchen dringend mehr Mitarbeitende“, sagt Bernd Blömeke. Helga W. kann das bestätigen. Habe es vor rund 20 Jahren, als sie anfang, stets deutlich mehr Bewerber gegeben, als letztlich genommen werden konnten, fehlt es jetzt an geeigneten Interessenten. Über die Gründe kann sie nur mutmaßen: „Das Engagement für Flüchtlinge hat in den vergangenen zwei Jahren viele Menschen gebunden, die auch gute Seelsorger wären.“

„Ich hoffe, dass ich in den Himmel komme“

Ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen und Lebenserfahrung sei unabdingbar, um in der Telefonseelsorge tätig zu sein, sagt Ruth Belzner. Sie habe immer versucht, „Anwalt des Lebens“ zu sein – besonders bei suizidgefährdeten Anrufern. So wie damals an diesem Sonntagnachmittag in München. Am Ende des Telefonats stand die christliche Auferstehungshoffnung: „Die junge Frau verabschiedete sich von mir mit den Worten ‚Auf Wiedersehen‘. Auf meine Frage ‚Wieso?‘ antwortete sie: ‚Ich hoffe, dass ich in den Himmel komme, und wenn Sie dann kommen, werde ich Sie hoffentlich erkennen.‘“

Häufige Gesprächsthemen bei der Telefonseelsorge



Die Telefonseelsorge auf einen Blick

Unter dem Motto „Sorgen kann man teilen“ stehen an 105 Stellen in ganz Deutschland rund 8.000 ehrenamtliche Mitarbeiter Ratsuchenden rund um die Uhr zur Seite. Pro Jahr werden etwa 1,8 Millionen Gespräche geführt. Die Rufnummer des Anrufers erscheint nicht auf dem Display der Telefonseelsorge, so dass er anonym bleibt. Das Gespräch wird auch nicht auf dem Einzelverbindungsanruf der Telefonrechnung aufgeführt. Die Gebühren für die unter den beiden Sondernummern der Telefonseelsorge (0800 1110111 oder 0800 1110222) geführten Gespräche übernimmt die Deutsche Telekom. Die Telefonseelsorge wird getragen von den beiden großen Kirchen.

www.telefonseelsorge.de