

Gespräche von Mensch zu Mensch

1,8 Millionen Anrufe bei Telefonseelsorge, aber auch Missbrauch durch Mehrfach-Anrufer

Berlin. Sie sind in Not, verzweifelt, lebensmüde oder einsam. Rund 1,8 Millionen Menschen rufen pro Jahr die Telefonseelsorge der beiden großen Kirchen an. Das sagte Pastor Bernd Blömeke von der „Evangelischen Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür“ gegenüber dieser Zeitung. Anlass war die Vorstellung einer Studie der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen zur Nutzung der Telefonseelsorge in den Jahren 2013 und 2014.

„Was sich in den letzten Jahren verstärkt hat, ist die Begleitung psychisch kranker Menschen“, sagt Blömeke. Die ehrenamtlichen Helfer in den Telefonseelsorgestellen spürten, dass viele Menschen nicht mehr in Kliniken betreut werden könnten. „Diese Menschen melden sich dann in der Nacht, wenn sie unruhig werden – oder wenn sie ein Gespräch

von Mensch zu Mensch führen wollen, das nicht therapeutisch zugespitzt ist.“

Mit rund 57 000 Anrufern seien Menschen, die einen Suizid planten, die stärkste Gruppe unter den Anrufern, stellte auch die Studie der Katholischen Hochschule NRW fest. Blömeke zufolge spüre die Telefonseelsorge aber auch eine immer größere Vereinigung gerade älterer Menschen. „Viele Kontakte sind heute nur noch oberflächlich, führen nicht mehr zu tieferen Gesprächen“, so Blömeke.

Lieber Rat per Telefon als per E-Mail

Neben den klassischen, kostenfreien Telefonnummern 0800 / 111 01 11 und 0800 / 111 02 22

bietet die Telefonseelsorge seit einigen Jahren auch Kontakte über E-Mail und Chatprogramme an. Sie werden nach Angaben von Blömeke jedoch weit weniger genutzt als die klassischen Telefonangebote. „Wir haben 21 000 Mails im Jahr, davon rund 6000 Erstkontakte“, sagt Blömeke.

Allerdings ließen sich die Seelsorge am Telefon und die Seelsorge per Mail nicht gut vergleichen. E-Mails seien oft deutlich länger, „das ist eher Briefseelsorge.“ Viele Menschen würden ihre ganze Lebensgeschichte in eine E-Mail schreiben.

Deutliche Kritik übt die Studie der Hochschule NRW daran, dass gerade ältere Menschen oft nicht die Geduld hätten, zur Telefonseelsorge durchzukommen, weil Mehrfachanrufer die Leitungen blockieren. „Es gibt Menschen, die ihre Wahlwiederholung nut-

zen, um mit immer neuen Beratern zu sprechen“, sagt Blömeke. Das hat seine Gründe in den unterschiedlichen Anbieternetzen.

Wer aus dem Festnetz, dem D1- oder D2-Netz bei der Telefonseelsorge anruft, landet stets bei einer Seelsorgestelle in seiner Nähe. Wer dagegen aus den Netzen von Eplus oder O2 anruft, landet irgendwo in Deutschland, weil es mit diesen Telefongesellschaften keine entsprechenden Vereinbarungen zur Weiterleitung gebe. „Da erkennen die Berater dann nicht, dass der Anrufer immer derselbe ist, der schon bei zwei oder drei Kollegen angerufen hat und immer dasselbe vorbringt“, so Blömeke. „Solche Leute blockieren dann natürlich die Zugangsmöglichkeit für andere, die es vielleicht nur einmal probieren.“

las
Lesen Sie mehr auf der Familienseite.