

„Hier hört jemand zu, der nicht urteilt“

Von Dajana Richter

GREIFSWALD. An wen wenden, wenn man dringend jemanden zum Reden braucht? Und das vielleicht auch noch mitten in der Nacht, wenn die Familie oder Freunde schlafen? Immer ein offenes Ohr haben die Mitarbeiter der Telefonseelsorge. „Unsere Aufgabe ist es zuzuhören, egal, was kommt, ohne jede Wertung“, erklärt Dagmar Simonsen.

Sie ist die Leiterin der Ökumenischen Telefonseelsorge Vorpommern, die 1994 mit Sitz in Greifswald gegründet wurde. Sie gehört zum bundesweiten Verbund von insgesamt 108 Stellen, vier davon gibt es in Mecklenburg-Vorpommern. Rund um die Uhr, kostenfrei und anonym, nehmen Mitarbeiter Anrufe unter den Telefonnummern 0800 1110111 oder 1110222 entgegen. Für alle, die nicht gern telefonieren, gibt es auch Online-Beratungen per E-Mail oder Chat.

Jeweils drei Schichten mit je vier Stunden im Monat

Geleistet wird diese wichtige Arbeit nicht etwa von Psychologen, sondern von gründlich geschulten Ehrenamtlichen. In der Greifswalder Zentrale sind das derzeit 40 Frauen und Männer zwischen Ende 20 und knapp 80 Jahren, die von zwei Hauptamtlichen betreut werden: Dagmar Simonsen und Stefanie Ringhand als Verwaltungsmitarbeiterin.

Für ihre Vier-Stunden-Schichten, von denen sie drei pro Monat leisten, nehmen einige der Ehrenamtlichen auch weite Anfahrtswege von Rügen oder aus dem Raum Anklam und Pasewalk in Kauf. Eine Möglichkeit des Homeoffice gibt es nicht – aus gutem Grund. „Dadurch können die Ratsuchenden besser umgehen“, sagt Simonsen. „Man macht hier die Tür auf und nach dem Dienst wieder zu. Das hilft, das Gehörte nicht mitzunehmen in den Alltag, sondern es dort zu lassen.“

Der Dienstplan sowie die Ausbildung der neuen Seelsorger werden zusammen mit der Telefonseelsorge Neubrandenburg organisiert, die ebenfalls von rund 40 Ehrenamtlichen unterstützt wird. Damit wird die Erreichbarkeit zu jeder Tages- und Nachtzeit realisiert.

Menschen in Notsituationen, aber auch diejenigen, die einfach nur mal mit einem anderen reden möchte, finden bei der Telefonseelsorge ein offenes Ohr. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter sind keine Profi-Psychologen, aber werden für ihre Arbeit intensiv geschult. Und können sowohl den Wunsch nach einem Nachtgebet erfüllen, „Blitzableiter“ spielen oder sogar mit Selbstmordabsichten umgehen.



Rund 8000 Anrufe gehen jährlich in Vorpommern bei der Telefonseelsorge ein. Hilfesuchende können sich aber auch per E-Mail oder Chat an die Mitarbeiter wenden.

FOTO: MARKUS SCHOLZ

Im Übrigen landen bei jeder Telefonseelsorge nicht ausschließlich Anrufe aus der Region. Die Telefonnummer ist bundesweit einheitlich. Doch durch ein standortbezogenes Routing wird versucht, die Anrufer ihrer lokalen Telefonseelsorge zuzuordnen. Wenn dort alle Telefone belegt sind, werden sie bundesweit an andere freie Mitarbeiter weitergeleitet.

Seit acht Jahren unterstützt auch Petra Lindner (*Name von der Redaktion geändert) die Ökumenische Telefonseelsorge Vorpommern. „Ich suchte etwas, wo ich mich neben meiner Arbeit einbringen kann. Und da ich schon immer mit Menschen gearbeitet habe, hat das gut gepasst.“ Sie entschied sich damit für ein Ehrenamt in absoluter Anonymität – anders als etwa bei Sportvereinen, bei denen ehrenamtliches Engagement für andere eher sichtbar ist. Dieses Geheimhalten dient dem

Schutz der Mitarbeiter und der Ratsuchenden. Es soll auch verhindern, dass Leute in Notsituationen nicht mehr anrufen, aus Angst, auf einen Bekannten zu treffen. „Nur die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen dürfen öffentlich in Erscheinung treten“, sagt Simonsen. „Die Ehrenamtlichen sind das Herz der Telefonseelsorge, und ich bin als Leiterin das Gesicht dazu.“

Mitarbeiter wie auch Anrufer bleiben anonym

Und nicht nur die Mitarbeiter bleiben im Verborgenen, auch die Hilfesuchenden müssen keinerlei Angaben zu ihrer Person machen. „Die Anonymität am Telefon oder im Chat erleichtert vielen das Aussprechen von Sorgen, die sie eventuell nicht mal der besten Freundin erzählen würden“, beschreibt Dagmar Simonsen. „Hier hört jemand zu, der nicht urteilt und wo alles angesprochen werden kann.“ Deshalb gilt für alle

Mitarbeiter eine Verschwiegenheitsverpflichtung. Diese beginnt mit dem Start in die Ausbildung und bleibt auch bestehen, wenn das Ehrenamt beendet wird.

Gründe für einen Anruf bei der Telefonseelsorge kann es viele geben. Nicht immer stecken ernste Sorgen dahinter. „Manche rufen nur an, damit wir ihnen die Losungen vorlesen, also Bibelverse für jeden Tag des Jahres“, erzählt Petra Lindner. „Es gab auch mal eine Frau, die lebte in einem Pflegeheim. Die hat jeden Abend angerufen und wollte von der Telefonseelsorge ein Nachtgebet hören und in den Schlaf begleitet werden“, ergänzt Simonsen. „Und warum sollen wir das nicht machen? Wir bewerten nicht, weswegen hier jemand anruft. Wir bekommen auch manchmal etwas vorgelesen oder vorgesungen. Oder es gibt Leute, die nur mit uns schweigen wollen. Alles ist möglich.“

Singen, Beten, Schweigen – das sind wohl die angenehmeren Seiten ihrer Arbeit. „Es gibt aber auch Anrufer, die machen uns nieder. Da ist man wie der Blitzableiter“, berichtet die Ehrenamtliche. Und diese Aggressivität sei während der Corona-Krise noch schlimmer geworden. „Auf vielen Menschen lastet ein großer Druck, und sie suchen dafür ein Ventil“, äußert Simonsen Verständnis. „Und dann schreien sie halt rum und lassen alles raus. Anschließend schauen wir, was wir für sie tun können.“

Wie lange ein Telefonat dauert, ist sehr unterschiedlich. Aber die Anrufe sind in den vergangenen Monaten länger geworden, vielleicht, weil im Corona-Alltag oft auch jemand zum Reden fehlte. Als ungefähre Richtwert gilt maximal eine Dreiviertelstunde, weil sich Gespräche dann oft nur noch im Kreis drehen. Aber es gibt durchaus auch Telefonate, die län-

ger dauern. „Man kann das nicht an einer bestimmten Zeit festmachen“, spricht Petra Lindner aus Erfahrung. „Manche betteln regelrecht und sagen: ‚Lassen Sie mich jetzt nicht alleine.‘“ Eine schwierige Situation. Wie man die am besten meistert, lernen die Mitarbeiter vorab in der Ausbildung.

Wird die Telefonseelsorge auch als eine Art Beichtstuhl genutzt? Oder werden gar mögliche Straftaten angekündigt? „Es gibt psychisch erkrankte Menschen, auch für diese gibt es Hilfenetze, zu denen wir den Kontakt vermitteln. Wir reichen ihnen quasi die Hand, sie müssen sie nur nehmen. Das ist der Knackpunkt“, sagt Dagmar Simonsen. „Wir nehmen jeden Menschen in seiner Menschenwürde an, egal, was er tut. Aber wir werden nicht seine Taten unterstützen, da ist die Grenze. Trotzdem kann sich jeder hier melden.“

Arbeit lehrt auch Demut für das eigene Leben

Solche Anrufe oder Gespräche, in denen jemand suizidale Absichten ankündigt, wühlen manche Seelsorger sehr auf. Deshalb finden einmal im Monat Supervisionen unter professioneller Leitung statt. Dort erfahren die Ehrenamtlichen in kleinen Gruppen Entlastung und Stärkung, die Telefonate können noch mal reflektiert werden.

„Und das ist sehr wichtig, denn wir tragen die Verantwortung für das Wohlergehen unserer Mitarbeitenden“, betont Simonsen. „Nach außen dürfen sie nichts tragen. Alles muss in diesem geschützten Raum bleiben. Und da geht es uns wie den Anrufern: Wenn wir bestimmte Dinge erst einmal ausgesprochen haben, erscheinen sie nicht mehr so groß, und es nimmt uns den Schrecken.“

Es ist eine Arbeit mit Sonnen- und Schattenseiten. Trotzdem gibt sie vielen Ehrenamtlichen auch direkt etwas zurück, bekräftigt Petra Lindner zum Abschied. Zum Beispiel Dankbarkeit und Demut für das, was man selber hat – weil das im Alltag manchmal in Vergessenheit gerät.

Kontakt zur Autorin
d.richter@nordkurier.de

Immer auf der Suche nach Verstärkung

Von Dajana Richter

Wer im Ehrenamt bei der Telefonseelsorge mithelfen möchte, muss zuerst eine Ausbildung absolvieren. Der nächste Kurs startet in wenigen Tagen.

GREIFSWALD. Die Telefonseelsorge kämpft mit Nachwuchssorgen. „Es gibt Ehrenämter, die kann jeder Interessierte einfach antreten. Doch bei der Telefonseelsorge ist es sehr wichtig, vorher die knapp ein Jahr dauernde kostenfreie Ausbildung zu absolvieren“, betont Dagmar Simonsen, Leiterin der Ökumenischen Telefonseelsorge Vorpommern. Diese wird in Zusammenarbeit

mit der Telefonseelsorge Neubrandenburg organisiert und durchgeführt. Sie findet an sechs Wochenenden und einigen Abenden statt. Jeder Volljährige kann dieses Ehrenamt ausüben. Eine langjährige Lebenserfahrung ist dabei nicht unbedingt entscheidend. „Aber oft befinden sich gerade junge Leute mit Ausbildung und Studium in einer Lebenssituation, wo nicht mehr viel Platz ist für ein so zeitaufwendiges Ehrenamt“, so Simonsen.

Aber was sollten Interessierte mitbringen, wenn sie sich für eine Ausbildung bei der Telefonseelsorge entscheiden? „Natürlich die Fähigkeit zu kommunizieren und zuzuhören sowie Einfühlungs-

vermögen und Offenheit für alle Menschen“, erklärt die Leiterin, die 2001 selbst die Ausbildung absolvierte. „Zudem bedarf es einer Veränderungsbereitschaft, Lernfähigkeit und Kreativität.“

Um optimal vorbereitet zu sein, lernen die Teilnehmer des Kurses unter anderem etwas über Gesprächsführung und den Umgang mit Konflikten. Auch Wissen über seelsorgerliche Themen und psychische Erkrankungen werden vermittelt. Zu den insgesamt rund 130 Ausbildungsstunden gehören des Weiteren fünf Hospitationen am Telefon und im Chat. „Hier arbeiten keine Fachleute“, sagt Simonsen. „Sie sind alle durch eine Ausbildung

gegangen und stetig im Werden, Wachsen und Lernen.“

Nach der Ausbildung wird von den Teilnehmern eine mindestens dreijährige Bereitschaft zur Mitarbeit in der Telefonseelsorge in Greifswald oder Neubrandenburg erwartet. Dafür sind durchschnittlich drei Dienste zu je vier Stunden im Monat zu leisten. Bei den meisten werden es deutlich mehr als drei Jahre, so Simonsen. „Wir haben zum Beispiel eine Kollegin, die ist seit über 20 Jahren dabei.“ Es gebe auch Telefonseelsorger, die das Ehrenamt aus privaten Gründen zeitweise ruhen lassen und später wiederkommen.

Ende August beginnt der nächste Ausbildungskurs.



Dagmar Simonsen leitet die Ökumenische Telefonseelsorge Vorpommern.

FOTO: ANJA GORITZKA

Der Bewerbungsschluss für dieses Jahr ist der 15. August. Interessierte können sich bei Dagmar Simonsen in Greifswald (Telefon: 03834 889162, E-Mail: buero@telefonseelsorge-vorpommern.de) oder bei Bianca Hein in Neubrandenburg (Telefon: 0395 5683920, E-Mail: buero@

telefonseelsorge-neubrandenburg.de) melden. Mehr Informationen gibt es unter www.telefonseelsorge-vorpommern.de. Dort ist auch der Anmeldebogen zu finden, den es auszufüllen gilt.

Kontakt zur Autorin
d.richter@nordkurier.de