



Die Corona-Pandemie, der Ukraine-Krieg – die Verunsicherung ist so groß wie schon lange nicht mehr. Hinzu kommt, dass viele Menschen einsam sind und niemanden haben, mit dem sie über ihre Sorgen, Ängste und Probleme reden können. In ihrer Verzweiflung greifen sie dann zum Hörer und rufen die Telefonseelsorge an, dort sind Mitarbeiter an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag zu erreichen.

„Telefonseelsorge, guten Abend“ – wenn sich Tobias Lehner am Telefon meldet, ist am anderen Ende der Leitung oft ein Aufatmen zu hören. „Mir geht’s nicht gut“, „Ich kann nicht mehr“ oder „Ich bin so einsam“, sagen Anrufer dann. Lehner, der im Gespräch ebenso wie die Hilfesuchenden anonym bleibt und sich nicht mit

Namen meldet, hört dann einfach zu. 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag ist die Telefonseelsorge der Erzdiözese München und Freising zu erreichen. Am Telefon und am Chat der Erzdiözese sitzen fest angestellte Mitarbeitende vor allem aber Ehrenamtliche, die für Gespräche mit verzweifelten Menschen intensiv geschult sind.

Aktuelle Themen wie Corona oder der Krieg in der Ukraine spielen oft eine große Rolle. Lehner: „Vor allem im ersten Lockdown hat Corona fast jedes Gespräch bestimmt, direkt oder auch indirekt.“ Corona habe wie ein Katalysator gewirkt und bereits bestehende Probleme noch einmal verstärkt. Seit Beginn des Ukraine-Kriegs wollen vor allem ältere Menschen über den Krieg sprechen – „da kommen oft nicht verarbeitete Kriegstraumata hoch“.

Von

CLAUDIA STEINER

Telefonseelsorge
in schwierigen Zeiten:

**Zuhören,
ohne
zu bewerten**

Illustration

OSCAR GRÖNNER

Seit Langem das mit Abstand häufigste Thema aber ist die Einsamkeit, die sich während der Corona-Pandemie noch einmal verstärkt hat. Einer Untersuchung der Ruhr-Universität Bochum zufolge sind in Deutschland zehn bis 20 Prozent der Bevölkerung von chronischer Einsamkeit betroffen. Besonders vulnerabel sind junge Er-

wachsene sowie Personen ab 80 Jahren. „Manchmal haben wir Menschen am Telefon, die seit Tagen mit niemandem mehr gesprochen haben.“ Viele einsame und verzweifelte Leute rufen regelmäßig an. Lehner erkennt ihre Stimmen und erinnert sich an ihre Schicksalsschläge. Andere melden sich nur ein einziges Mal.

Eine Seniorin*, die regelmäßig die Nummer der Telefonseelsorge wählt, klagt über Schmerzen.

FRAU: „Mir tut der Rücken so weh, aber die Ärzte finden nichts.“

Der 40 Jahre alte Lehner lässt die Frau erzählen, hält auch lange Pausen aus, fragt immer mal wieder nach.

LEHNER: „Was haben Sie denn heute gemacht?“

FRAU: „Ich bin nur auf der Couch gelegen, hab Schmerztabletten genommen. Aber es wird nicht besser. Und ich hab telefoniert.“

LEHNER: „Sie waren also ganz allein, das ist nicht schön, gerade wenn es Ihnen nicht gut geht. Aber Sie haben mit Bekannten telefoniert, das ist doch schön!“

Auch wenn Ärzte bei der Frau offenbar keine Ursache für ihre Schmerzen finden, er glaubt ihr. „Ob die Schmerzen körperliche oder psychische Ursachen haben, spielt für mich keine Rolle – sie spürt Schmerzen und das belastet sie.“ Lehner fühlt mit, sagt der älteren Dame, dass er ihr Durchhaltevermögen bewundere.

LEHNER: „Ich wüsste nicht, wie ich das durchstehen würde, wenn ich immer Schmerzen hätte. Woher nehmen Sie denn die Kraft, weiterzumachen?“

FRAU: „Vom lieben Gott.“ Am Ende des Gesprächs bittet ihn die Frau, für sie zu beten. Dass der 40-jährige studierter Theologe ist, weiß sie nicht.

LEHNER: „Das kann ich Ihnen nicht versprechen. Aber ich spreche vor meinem Dienst immer ein Gebet für alle meine Anrufer – und insofern habe ich heute auch für Sie gebetet.“

Wenig später ruft eine verzweifelte junge Frau an.

JUNGE FRAU: „Mir geht's beschissen. Alles ist nur noch anstrengend. Ich bin zu Tode erschöpft.

Ich packe das alles nicht mehr. Es ist, als wäre ich gar nicht mehr da.“

Laut Telefonseelsorge begeht in Deutschland alle 53 Minuten ein Mensch Suizid – die Dunkelziffer ist hoch. Doch nur ein sehr kleiner Teil der Anrufer bei der Telefonseelsorge hat akute Suizidgedanken. Viele denken aber immer mal wieder darüber nach, wie es wäre, diesen Schritt zu gehen.

LEHNER: „Haben Sie manchmal das Gefühl, dass es besser wäre, wenn Sie nicht mehr da wären?“

FRAU: „Ja, manchmal schon.“

LEHNER: „Ich danke Ihnen, dass Sie sich so offen zeigen, dass Sie diese Gefühle rauslassen, das ist besser als der Tod.“

Suizidgedanken auszusprechen, schon das könne einen Teil der Last nehmen. Akut scheinen die Suizidgedanken der jungen Frau zumindest an diesem Abend nicht zu sein. Mehr quält sie, dass sie einsam ist, keine Anerkennung für Geleistetes bekommt – obwohl sie trotz totaler Erschöpfung aufgestanden ist, sich angezogen und gegessen hat.

LEHNER: „Was wünschen Sie sich denn von mir?“

FRAU: „Dass ich gesehen werde.“ Lehner sagt ihr, dass es ein großer Schritt sei, sich Hilfe zu suchen, erkennt an, dass sie trotz ihrer Probleme ihren Alltag gemeistert habe. Im Laufe des Gesprächs wird die Stimme der jungen Frau ruhiger, fast kommt sie ins Plaudern. Sie erzählt von ihren Interessen, von Büchern, die sie gerade liest.

LEHNER: „Sie lesen ja richtig spannende Bücher. Das ist schön, ich sehe ganz viel Leben in Ihnen, das gefällt mir.“

Akute Suizidgedanken äußerten Anrufer sehr, sehr selten, sagt Lehner, der seit sieben Jahren bei der Hotline arbeitet. „Dass jemand anruft und sagt, er stehe auf der Brücke und wolle springen, das kommt Gott sei Dank extrem selten vor.“ Solche Situationen seien auch für die Mitarbeiter sehr

SIE BRAUCHEN HILFE?

Chat- und Mail-Beratung:

<https://www.telefonseelsorge.de/>
Telefonberatung:
0800 1110222

Die Telefonseelsorge des Erzbistums München und Freising arbeitet ökumenisch im Verbund mit der evangelischen Telefonseelsorge. Das heißt: Personen, die bei der katholischen Hotline anrufen, können auch mit einem Mitarbeiter der evangelischen Stelle verbunden werden und umgekehrt. Anruf, Mail oder auch der Chat bleiben anonym. Anrufer müssen ihren Namen nicht nennen. Die Rufnummer des Anrufers erscheint außerdem nicht im Display der Mitarbeiter. Da das Telefonat gebührenfrei ist, wird es später auch nicht im Einzelbindungsnachweis der Telefonrechnung aufgeführt.

Weitere Infos:
www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge

belastend. Im schlimmsten Fall muss die Staatsanwaltschaft eingeschaltet werden, nur so ist eine Telefon-Rückverfolgung möglich.

An diesem Abend steht das Telefon – wie sonst auch – kaum still.

Die nächste Anruferin will ihre Wut loswerden und fordert von Lehner einen Ratschlag. Nach einer vermeintlich unbedachten Nachricht einer Freundin fühlt sie sich zutiefst verletzt.

FRAU: „Das ist eine Frechheit. Das lasse ich mir nicht bieten. Die macht sich über mich lustig. Die tut mir nicht gut! Ich will von Ihnen wissen, ob ich den Kontakt abbrechen soll?“

LEHNER: „Das ist Ihre ganz persönliche Entscheidung, das kann ich Ihnen nicht sagen.“

Lehner gibt den Anrufern grundsätzlich keine Ratschläge. Vielmehr versuche er dem Anrufer die Zuversicht zu vermitteln, dass er oder sie selbst eine Lösung für das Problem finden kann. „Wir sind keine Gurus, die Weisheiten verkaufen und versprechen, Probleme mit einem Telefonat zu lösen. Aber ich biete den Menschen ein offenes Ohr, ein mitfühlendes Herz und einen Kopf, der mitdenkt.“

Im Fall der wütenden Anruferin geht er die Nachricht, die die Frau so erbost hat, noch einmal mit ihr durch. Er fragt, ob ihr der Kontakt manchmal nicht auch guttäte? Ob es vielleicht noch andere Gründe geben könnte, dass sie so entrüstet auf die Aussage ihrer Freundin reagiert hat? Ob die Bekannte das Gesagte vielleicht ganz anders gemeint haben könnte?

LEHNER: „Oft sind unsere Ohren vom Leben so geprägt,

dass wir Dinge anders hören, als sie gemeint waren.“

Am Ende räumt die Anruferin ein, dass sie möglicherweise überreagiert habe, dass frühere Erfahrungen sie verletzlich gemacht hätten, dass die Nachricht vielleicht etwas in ihr ausgelöst habe und sie noch einmal eine Nacht über alles schlafen wolle und zumindest heute ihrer Bekannten nicht mehr antworten werde.

LEHNER: „Sie haben sehr viel nachgedacht in der letzten halben Stunde, das gefällt mir.“

Nach jedem Gespräch erfasst Lehner den Anruf. Wer hat angerufen? Wie alt war der Anrufer mutmaßlich? Was war das Hauptthema? Wie lange dauerte das Gespräch? Dieser bürokratische Akt hilft ihm, mit den Problemen seiner Klienten abzuschließen. Manchmal öffnet er nach intensiven Gesprächen auch das Fenster. „Ich bin nicht esoterisch veranlagt, aber manchmal muss diese Energie einfach raus“, sagt er. Einmal im Monat gibt es für die Mitarbeiter der Telefonseelsorge eine Supervision. Dort können die Beraterinnen und Berater schwierige oder belastende Fälle noch einmal durchsprechen. Lehner ist an dem Abend bei allen Gesprächen zugewandert, mitfühlend, aber manchmal sieht man ihm an, dass auch ihn die Gespräche anstrengen.

Ein Anrufer redet sich seit 20 Minuten den Frust von der Seele.

LEHNER: „Ich höre, dass sich da viel Wut bei Ihnen aufgestaut hat. Was kann ich in diesem Moment für Sie tun?“

ANRUFER: „Sie haben ja schon was getan, sie haben mir zugehört. Danke.“

Vier Stunden dauert eine Schicht bei der Telefonseelsorge. Vier Stunden mit Nöten, Sorgen, Problemen, Verzweiflung, Überlastung, Selbstzweifeln und Depressionen. Trotzdem macht Lehner seine Arbeit gern.

„Ich empfinde eine innere Freude, dass ich was tun kann – zumindest für den einen Moment. Und ich bin mir sicher, dass es einen Unterschied macht.“

Wer Hilfe
SUCHT

Lust auf ein Ehrenamt?

Die SuchtHotline am Harras sucht Verstärkung. Wir bilden Sie aus!

www.suchthotline.de / Tel. 089/282822

BERBERICH PAPIER

Ottobrunn

WIR STEHEN ZU BISS

Carl Berberich GmbH
Siemensstraße 11
85521 Ottobrunn

Telefon: (089) 60819-0
Telefax: (089) 60819-111
info@berberich.de

MÜNCHEN MIT
BISS
Stadtführungen

BISS ZEIGT DIE ANDERE SEITE DER STADT

Führung I: BISS & Partner

BISS hilft bei der Überwindung von Armut und Obdachlosigkeit. Erfahren Sie alles über unsere Arbeit und unser Netzwerk. Lernen Sie das soziale Projekt Dynamo Fahrradservice kennen und besuchen Sie das Grab der BISS-Verkäufer sowie das Mausoleum unseres Förderers Rudolph Moshammer.
Treffpunkt: BISS-Büro, Metzstraße 29 / Dauer: 2 ½ Stunden

Führung II: Wenn alle Stricke reißen

Besuchen Sie ein Obdachlosenheim des Katholischen Männerfürsorgevereins und gewinnen Sie Einblick in das Leben seiner Bewohner. Erfahren Sie in einer der folgenden sozialen Einrichtungen wie La Silhouette, Clearinghaus, Wohnprojekt des Projektvereins, Teestube Kontakttee oder BISS mehr über deren Arbeit.
**Treffpunkt: Wohnungsamt, Franziskanerstraße 8
Dauer: 2 Stunden**

Führung III: Brot und Suppe, Bett und Hemd

Rund um den Hauptbahnhof werden die Gegensätze zwischen Arm und Reich besonders deutlich. In der Bahnmissionsmission und im Kloster St. Bonifaz lernen Sie wichtige Anlaufstellen für arme und obdachlose Menschen kennen. Im alkoholfreien Treff in der Dachauer Straße stellt Ihnen der Club 29 seine Arbeit vor.
Treffpunkt: Bahnhof, Eingang Bayerstraße / Dauer: 2 ½ Stunden

Die Führung I findet in der Regel dienstags und Führung II donnerstags jeweils um 10:00 Uhr statt. Für Gruppen können zusätzliche Termine vereinbart werden. Die Führungen finden vorerst nur in den Außenbereichen statt. Bitte melden Sie sich vorher an. (I: 20.9.; II: 15.9.; 29.9.).

Erwachsene: € 10,- p.P.
ermäßig*: € 3,- p.P.
Gruppen: ab € 80,-
ermäßig*: € 60,-

*Schüler, Studenten, Bezieher von Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe
Buchung per E-Mail an stadtuehrung@biss-magazin.de oder 0151 26793066