

Ein Raum zum Reden

»Marlene« engagiert sich als ehrenamtliche Telefonseelsorgerin in der Erzdiözese München und Freising

Berchtesgaden – »Bei den Telefonaten gibt es durchaus auch was zu Lachen«, sagt die 56-jährige Frau aus dem Raum Berchtesgaden. Die Mutter zweier Kinder und Unternehmerin engagiert sich in ihrer Freizeit in der Telefonseelsorge. Zweibis dreimal im Monat telefoniert sie unter dem Pseudonym »Marlene« mit Menschen, »bei denen es nicht so rund läuft«. Zum Telefondienst fährt sie nach Bad Reichenhall. Dort ist eine der Dienststellen der Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising. Weitere befinden sich in München und Mühldorf.

Die große, schlanke Frau macht sich bereit für ihre Schicht. Sie setzt sich an den Schreibtisch, streicht sich eine dunkle Locke aus dem Gesicht, schlüpft in ihre ehrenamtliche Rolle der »Marlene«. Dann klingelt schon das Telefon. »Marlene« hebt ab. Dem Menschen am anderen Ende der Leitung plagen Sorgen, Ängste. Er ist krank, einsam oder hat ein anderes Problem. Welches, das erfährt »Marlene« häufig erst im Verlauf des Telefonates. Selten breiten Anrufer ihr Problem in den ersten Minuten aus, hat sie in ihrer zwölfjährigen Laufbahn als ehrenamtliche Telefonseelsorgerin erfahren. Einstiege wie »Mir geht's im Moment nicht gut ...« oder »Ich weiß gerade

weder ein noch aus ...« höre sie häufig. »Ich lasse die Anrufer zunächst reden«, erklärt »Marlene«. Die meisten schilderten dann ihr Problem. »Sehr oft ist es Einsamkeit«, weiß »Marlene«. Die Anrufer greifen aber auch wegen physischer und psychischer Krankheiten zum Hörer, wegen Ängsten, gar Panikattacken oder Sorgen im Zusammenhang mit Familie und Partnerschaft, Alltag, Arbeit, ...

Wenn sich kein Gesprächsfluss ergibt, hakt »Marlene« nach: »Warum geht es Ihnen nicht gut?« Die Nachfrage bricht häufig das Eis und die Anrufer erzählen. »Marlene« hört zu. »Ich bin am Telefon einfach da.«

Genau richtig, wie der Leiter der Telefonseelsorge in Bad Reichenhall, Raphael Koller, erklärt: »Im Telefonat machen wir den Anrufern einen Raum auf zum Reden.«

Die Telefonseelsorge sei nicht da, um Problemlösungen zu finden. »Das ist keine Therapie«, erklärt der Sozialpädagoge und »Marlene« ergänzt: »Ich gebe keine ungefragten Ratschläge und behelre niemanden, wie das Leben funktioniert.« Stattdessen hört sie weiter zu, zeigt Verständnis, ist einfühlsam. »Häufig kommt es vor, dass die Anrufer im Gespräch mit mir einen Lösungsansatz finden«, sagt die ehrenamtliche Telefonseelsorgerin. Sie denkt an solch eine Situation, liest man aus ihrem Gesicht.

Meist telefoniere »Marlene« 20 bis 40 Minuten mit den Anrufern. Das Gros der Telefonate verlaufe sehr harmonisch. Die Anrufer verhielten sich wertschätzend und seien gefasst. »Es gibt aber auch welche, die sind aggressiv und schreien mich an, oder andere, die sehr traurig sind und anfangen zu weinen«, berichtet sie. Ab und zu bekomme sie auch undurchsichtige Erzählungen zu hören. »Ich muss dann erst einmal dahinter kommen, um was es überhaupt geht«, sagt die 56-Jährige.

Die Gespräche enden meist mit einem: »Danke, dass Sie mir zugehört haben.« Es gebe aber auch Anrufer, die legen einfach auf.



»Marlene« ist seit zwölf Jahren als ehrenamtliche Telefonseelsorgerin am Hörer. Zwei bis dreimal im Monat tut sie ihren Dienst.

»Tüt, tüt, tüt«. Mit Ende eines Telefonates endet der Kontakt zu dem Anrufer. In einem Formular am Computer dokumentiert »Marlene« noch das Gespräch. Nur wenn es aus dem Telefonat hervorgegangen ist, macht sie Angaben zu Dauer, Grund, Alter. Wer hinter den Anrufern steckt, bleibt aber unbekannt.

Anonymität ist wesentlich

Anrufer, die die Nummer der Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising, die 24 Stunden, 7 Tage die Woche erreichbar ist, wählen, kommen an einer der Dienststellen raus. Theoretisch könnte es der Fall sein, dass »Marlene« jemanden Bekannten am Apparat hat. Ihr ist das noch nie passiert. »Wenn, dann würde ich aber darauf hinweisen«, überlegt sie laut. Raphael Koller dazu: »Anonymität ist in der Telefonseelsorge wesentlich.«

Unter anderem deswegen telefonieren »Marlene« und ihre rund 30 Kollegen auch in der Dienststelle in Bad Reichenhall. Grundsätzlich könnten sie auch zu Hause am Telefon sitzen. »Marlene« aber wollte das gar nicht. Die räumliche Distanz zwischen familiären und unternehmerischen Umfeld helfe ihr, sich selbst abzugrenzen. »Ich



Raphael Koller leitet die Dienststelle der Telefonseelsorge in Bad Reichenhall. (Fotos: Lisa Schuegger)

komme hier her, mache meinen Dienst und dann die Türe hinter mir zu.«

Regelmäßige Supervisionen

Psychohygiene und Abgrenzung sind wichtige Bestandteile der Ausbildung zum ehrenamtlichen Telefonseelsorger. Weitere Inhalte sind Psychologie, Beratung, Begleitung, Krisenintervention sowie Reflexion der eignen Lebens- und

fenes Ohr für die Ehrenamtlichen, Tag und Nacht. »Einer hat immer Bereitschaft.«

Zudem finden sowohl für haupt- als auch ehrenamtliche Telefonseelsorger Supervisionen statt. Einmal im Monat besprechen erfahrene Supervisoren aus den Bereichen Psychologie, Psychotherapie und psychosoziale Versorgung Fälle. Die Fallbesprechungen bringen Entlastung nach beanspruchenden Gesprächen. »Und es ist schön, sich mit den Kollegen auszutauschen«, erklärt »Marlene«.

Sie möchte ihre ehrenamtliche Tätigkeit nicht mehr missen. »Man gewinnt sehr viel für sich selbst.« Sie habe gelernt, »bei denen, bei denen es nicht so rund läuft«, die guten Seiten zu sehen und die guten Seiten ihres eigenen Lebens mehr zu schätzen. Außerdem lacht sie so gerne mit einem zunächst problemgeplagten Anrufer. Lisa Schuegger

Sich engagieren wie »Marlene«

Erwachsene, die sich wie »Marlene« in der Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising in der Dienststelle in Bad Reichenhall engagieren möchten, erfahren bei einem Informationsabend am Mittwoch, 29. März, um 18.30 Uhr im Pfarrheim St. Nikolaus in Bad Reichenhall alles über das Ehrenamt und über die Ausbildung zum Telefonseelsorger. Die nächste beginnt im Herbst 2023. Bei Interesse steht Dienststellenleiter Raphael Koller Rede und Antwort unter Telefon 089/213774271 oder per E-Mail an rkoller@eomuc.de. li

7 Tage, 24 Stunden

Die Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising ist erreichbar unter Telefon 0800/1110111 sowie per E-Mail im Chat unter online.telefonseelsorge.de. li