

# „Manchmal muss jemand einfach nur 30 Minuten weinen“

- Abendzeitung München
- 8 Nov 2018
- Von Anja Perkuhn



Foto: Daniel von

Loeper

Seit 50 Jahren gibt es die Evangelische Telefonseelsorge in München. Einfache Gespräche gibt es hier nicht. Zwei Berater erzählen in der AZ davon

Die Bibel steht natürlich im Regal direkt neben dem Telefonplatz bei der Evangelischen Seelsorge. Daneben: Fachbücher zu Gesprächsführung, zu Online-Beratung, zu klinischer Psychologie. Und ein Buch, vielleicht zufällig, aber nicht grundlos, in zweifacher Ausführung: „Sterblich sein: Was am Ende wirklich zählt“. Leichte Anrufe gibt es hier nicht. Keine nicht-ganz-so-schlimmen Fälle. Hier geht es immer um tiefe Abgründe, um Gewalt, Angst, Drogen, Krankheit, Tod. Niemand kontaktiert die Telefonseelsorge, wenn es ihm halbwegs gut geht.

Wer die 0800-111 0 111 wählt, der ist an einem Punkt angekommen, an dem er von niemandem mit einem Gesicht noch Hilfe erwartet.

„Sobald es geklingelt hat und ich abnehme, geht es sofort los“, sagt Josef. Er ist seit drei Jahren freiwilliger Mitarbeiter der Evangelischen Telefonseelsorge in München. „Man ist sofort in der Geschichte eines Menschen“, sagt er. „Manchmal wird gleich geweint, manchmal sehr viel erzählt, manchmal geschimpft.“

Immer geht es bei den Anrufen um einen Ansprechpartner, eine Stimme, um die Nähe zu einem Menschen – ohne sich ganz offenbaren zu müssen, denn das Angebot ist komplett anonym. Anders ist es, wenn jemand Beratung und Unterstützung sucht über die beiden

neueren Wege, die die Seelsorge anbietet: per Mail oder über einen Chat. Diese Menschen suchen nicht den stimmlichen Austausch, sondern einen noch niederschwelligeren, den schriftlichen. Stimmen, die menschliche Nähe bedeuten: Grazia (vorn) und Josef arbeiten ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge.

Über den Chat melden sich vor allem Jüngere, zwischen 13 und 19 Jahren. „Da geht es viel um Identitätsfindung, um fehlendes Selbstwertgefühl“, erzählt Josef, „Probleme mit den Eltern, Mobbing in der Schule“.

Die Menschen, die ihn über Mails erreichen, sind diverser, haben jedes Alter und jedes Problem, das man sich vorstellen kann – sie sind einsam, krank, chronisch krank, verlassen worden, am Ende ihres Lebens. Und: „Sie suchen meistens eine fortlaufende Begleitung durch dieselbe Person.“ Vor allem, wenn es um das Sterben geht. „Die Menschen, die sich da melden, haben in der Regel schon eine Sterbebegleitung“, erzählt die Ehrenamtlerin Grazia. „Sie haben eine Therapie, sie haben Pfleger, die sich um die kümmern. Bei uns suchen sie was Anderes.“

Dieses Andere, das ist schwer zu greifen und natürlich immer individuell bei jedem Menschen, der sich meldet. „Man muss da vor allem mitschwingen“, sagt Josef. „Fühlen, was der andere braucht, damit man nicht fünf Ratschläge gibt, wenn der Mensch einfach selbst erzählen will. Man muss aushalten können. Manchmal ruft jemand an, der muss einfach nur 30 Minuten weinen. Dann lässt man ihn weinen.“

„Vorige Woche“, erzählt Grazia, „rief zum Beispiel der Chef einer großen Firma an. Er habe einen 17-jährigen Lehrling, der in der Arbeit eine suizidale Phase hatte. Seine Eltern hätten ihn abgeholt, er sei betreut worden – was er aber machen soll, falls der junge Mann nächste Woche wiederkommt und ein Attest hat, dass alles in Ordnung sei mit ihm.“

Grazia spricht gefasst, ruhig. Sie ist seit 13 Jahren dabei, sie hat schon viel gehört. „Nach einer Weile stellte sich heraus, dass hinter der fachlichen Anfrage dieses Chefs etwas Anderes steckte: das Problem, dass ihn die Situation in Angst und Schrecken versetzt hat. Er hatte drei, vier Stunden mit dem jungen Mann gesprochen, hat ihn vom Suizid abgehalten. Er hat außerdem selbst Kinder in diesem Alter.“ Sie streicht sich unaufgeregt ein paar Haare aus dem Gesicht. „Es kommt oft vor, dass sich Menschen erst einmal verstecken wollen hinter Pseudo-Fällen.“ Oft zeigen die Gespräche den Ehrenamtlern tiefe Abgründe auf. „Wir sind das letzte Netz, das die Menschen auffängt, die sonst hinten runterfallen würden“, sagt Josef. „Wenn jemand anruft und sagt, er schlägt sein Kind, ist das natürlich nicht sympathisch. Aber er hat sich gemeldet, also gibt es ein Leid und eine Not. Wir sind nicht dafür da, zu bewerten und zu verurteilen.“

Natürlich stünden die Fälle für Probleme in der ganzen Gesellschaft, für politische Themen, sagt Grazia. „Aber es ist wichtig, dass wir den Einzelnen sehen.“

Und nicht immer können sie dem auch helfen. „Mit Niederlagen umzugehen ist ein großer Teil der Arbeit“, sagt Grazia.

Wer sich per Mail meldet, sucht eine längere Begleitung „Wir sind nicht dafür da, zu bewerten und zu verurteilen“

Josef und Grazia sind nicht die richtigen Namen der beiden – die Anonymität bei den Kontakten ist beidseitig, auch zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Aber es sind

Namen, die mit Geschichten gefüllt sind: Sie melden sich mit ihnen, wenn sie bei der Seelsorge ans Telefon gehen.

Wer hier arbeitet, dessen Eignung wurde ausgiebig geprüft

Herauszufinden, was hinter den Geschichten steckt, und wie am besten zu helfen ist – das ist die große Herausforderung für die Ehrenamtler. Wer bei der Seelsorge arbeitet, ist ausgiebig auf seine Eignung geprüft worden, auf seine Empathie und Flexibilität. Der ist über ein Jahr dafür ausgebildet worden, macht auch danach regelmäßig Fortbildungen zu Spezialthemen wie Sektenbildung, kann bei Bedarf bei den Fachleuten im Haus anfragen.

„Wir sind natürlich keine Spezialisten“, sagt Josef. „Die Frage ist schon: Was kann ich leisten bei jemandem, der eine akute depressive Phase hat und dessen Therapeut gerade für vier Wochen im Urlaub ist?“

Die Antwort liefert er gleich selbst: „Ich kann da sein. Ich kann nicht das Problem lösen, aber ich kann zuhören. Und vielleicht kann der Mensch dann ein paar Stunden lang wieder etwas leichter leben – und danach geht es weiter.“