Die unsichtbaren Zuhörer

Die Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge wissen nie, was sie erwartet, wenn das Telefon klingelt. Manchmal haben sie es mit großer Verzweiflung zu tun, oft mit Einsamkeit. Tanja Heinrich macht diesen Job seit 26 Jahren – sie hat ihren Blick auf die Welt verändert.

VON KATRIN WOITSCH

Rund um die Uhr sind Pfarrer Wolfgang Gronauer und die Ehrenamtlichen der evangelischen Telefonseelsorge für Anrufer erreichbar. EV. DEKANAT/MCK

München – Tanja Heinrich kann nicht mit Umarmungen oder einem Lächeln trösten. Was sie aber kann, ist richtig gut zuhören. Auch völlig Fremden. Dafür ist sie an diesem Sommerabend in die Räume der evangelischen Telefonseelsorge gekommen. Vom Münchner Bahnhofsviertel dröhnen laute Stimmen nach drinnen, auf der Straße lachen Menschen. Tanja Heinrich schließt das Fenster, es wird still. Aber nicht für lange. Als sie die Leitung freischaltet, dauert es nicht mal eine Minute, bis sie die erste Anruferin am Telefon hat. Eine Rentnerin. „Hallo, hier ist die Telefonseelsorge", meldet sich Tanja Heinrich über ihr Headset.

Oft ist es die Einsamkeit, aus der Menschen anrufen. Gerade, wenn die Nacht kommt, wird sie manchmal erdrückend groß. Einigen hilft es, für eine Weile mit jemandem reden zu können. Andere rufen mit konkreten Problemen an. Nach einem schlimmen Streit mit dem Partner. Oder mit einem Suchtproblem. Hin und wieder sogar mit Selbstmordgedanken.

Was die Anrufer ihr erzählen, verrät Tanja Heinrich niemandem. Das Angebot der Telefonseelsorge ist vertraulich – und anonym. Tanja Heinrich hat weder eine Adresse noch einen Namen. Dafür hört sie oft Probleme, über die manche Anrufer das erste Mal offen sprechen. Weil es mit einem unsichtbaren Fremden am Telefon manchmal einfacher ist.

Tanja Heinrich heißt eigentlich anders. Sie möchte nicht mit ihrem echten Namen in der Zeitung stehen – weil ihr Ehrenamt etwas ist, das sie im Stillen ausübt. Sie hat enge Freunde, die nichts davon wissen. Sie ist eine von rund 100 Ehrenamtlichen der evangelischen Telefonseelsorge in München. Alle haben eine 120-stündige Schulung absolviert. Auch Supervisionen gehören zu dem Ehrenamt – um zu reflektieren und zu verarbeiten, was die Anrufer den Helfern anvertrauen. „Wie deren Geschichten weitergegangen sind, erfahren wir nie."

Es ist inzwischen halb 10 abends. Tanja Heinrich hat gerade fast eine Stunde mit einem Mann telefoniert, der verzweifelt und stark angetrunken war, wie sie erzählt. Sie hat viele Fragen gestellt, konnte wenige Ratschläge geben. Aber sie hat es geschafft, den Mann ein wenig von seinen Problemen abzulenken. Er war am Ende des Gesprächs in einer besseren Stimmung. Dafür war sie nun lange nicht für andere erreichbar. Abends sitzt ein Zimmer weiter eine Kollegin von ihr, die ebenfalls Anrufe entgegennimmt. Sind beide Leitungen belegt, werden die Anrufer weitergeleitet. Die evangelische Telefonseelsorge gehört zur Organisationseinheit Südbayern. Das Gebiet reicht von Augsburg bis Ingolstadt und Bad Reichenhall. Ist ein Anbieter nicht erreichbar, übernimmt ein anderer – zum Beispiel die katholische Telefonseelsorge.

> **„Dieses Ehrenamt erdet. Und es macht dankbar.**
>
> Tanja Heinrich

Alle haben denselben Anspruch, erklärt Pfarrer Wolfgang Gronauer, der Abteilungsleiter der evangelischen Telefonseelsorge: „Wir sind einfach da, hören zu. Aber aktiv werden wir grundsätzlich nicht." Die seelsorgerische Verschwiegenheit gilt auch für die Ehrenamtlichen. Selbst wenn jemand ankündigt, sich das Leben nehmen zu wollen. Dann kommt es noch mehr darauf an, dass die Ehrenamtlichen für die Anrufer da sind, zuhören, ihnen Mut zusprechen.

Tanja Heinrich war einmal in einer solchen Situation. Sie hatte einen Mann mit Suizidgedanken am Telefon, sprach lange mit ihm. Irgendwann ging es nicht mehr um seine Verzweiflung, sondern um seinen Beruf. Die 58-Jährige kannte sich mit dem Thema aus – das half in dieser Nacht. „Er sagte danach, dass unser Gespräch wie ein Zeichen für ihn war, weiterzumachen."

Heinrich hat ihr Ehrenamt vor 26 Jahren übernommen. Es hat ihren Blick auf die Welt verändert, sagt sie nachdenklich. „Es erdet, macht dankbar." Nie hätte sie gedacht, wie sehr einige Menschen jemanden brauchen, der einfach zuhört. Sie tut sich heute in vielen Situationen leichter, für andere da zu sein, sagt sie. Und sie ist dankbar, für die Einblicke in fremde Welten, die sie durch ihre Arbeit bekommt. „Wenn ich Obdachlose sehe, nicke ich ihnen oft freundlich zu – weil mir diese Arbeit bewusst gemacht hat, dass jeder Mensch seine Geschichte hat. Und dass jeder in eine Notlage geraten kann."

Ihr letztes Gespräch an diesem Abend dauert fast eine Stunde. Ein Mann mit großen familiären Problemen bittet sie um Rat, wie sie danach berichtet. Er hat sonst niemanden, mit dem er reden kann, vertraut er ihr an. Tanja Heinrich ist sehr empathisch, lässt sich die Situation genau erklären. Kurz bevor der Mann auflegt, bedankt er sich bei ihr. „Das Gespräch hat mir richtig gut getan. Jetzt kann ich einschlafen", hat er gesagt. Wenn Tanja Heinrich solche Sätze hört, ist sie dankbar, dass sie ein wenig helfen konnte. Und dass der Mann sich getraut hat, das Gesprächsangebot anzunehmen.

Das Angebot der Telefonseelsorge

2025 haben 14.299 Menschen bei der evangelischen Telefonseelsorge angerufen – die meisten waren alleinlebend, 63 Prozent riefen nicht zum ersten Mal an. Die evangelische und die katholische Telefonseelsorge in München sind sieben Tage die Woche und rund um die Uhr unter den **kostenlosen Nummern 0800/111 0 111 oder 0800/111 0 222** erreichbar. Außerdem gibt es auch eine Seelsorge **per Chat oder E-Mail** (Infos unter www.telefonseelsorge.de). Das Angebot wird zwar im Wesentlichen von den Kirchen finanziert, ist aber weltanschaulich neutral. Wer die Telefonseelsorge **mit einer Spende** oder als Ehrenamtlicher unterstützen möchte, findet Infos unter ebz-muenchen.de oder www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge.