

Anonym und per Telefon: Hilfe für die Seele

Zuhören, ohne etwas herunterzuspielen oder zu urteilen – die Ehrenamtler der Telefonseelsorge Lübeck leihen Bedürftigen ihr Ohr.

Lübeck – Es ist Mittwochmorgen, 7.45 Uhr, Frau J. begrüßt ihre Kollegin, die eine zwölfstündige Nachtschicht bei der Telefonseelsorge in Lübeck hinter sich hat. Dort ist so ziemlich alles anonym: die Adresse, die Namen der ehrenamtlichen Mitarbeiter und natürlich die Identität der Anrufer. Es gab viele belastende Anrufe, über die sich die Frauen im Gespräch austauschen.

Das Prinzip der Telefonseelsorge gibt es heute fast überall auf der Welt. Die eigentliche Idee stammt aus London. Im Nachkriegsengland stieg die Zahl von Suizidversuchen. Die Pfarrer der Stadt wollten den verzweifelten Menschen helfen und veröffentlichten ihre Telefonnummern in Zeitungen. 1956 nahm der erste Telefonseelsorger in Deutschland seine Arbeit auf. In Lübeck gibt es seit 1961 die Möglichkeit, bei der kostenlosen Nummer anzurufen. Träger ist der Evangelisch-Lutherische Kirchenkreis Lübeck-Lauenburg.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter sind zwischen 25 und 65 Jahre alt und haben eine einjährige Ausbil-

dung mit Prüfung hinter sich. Sie kommen aus rund 90 verschiedenen Berufen und haben 32 Dienste im Jahr, die – abgesehen vom Nachtdienst – jeweils vier Stunden dauern.

Nachmittags kommen die meisten Anrufe. Von 20 bis 8 Uhr dagegen ist die Telefonseelsorge eher für Notfälle gedacht. Die Kollegen verstehen sich gut. Wer Nachtdienst hat, wird manchmal auch schon vor Ende der langen Schicht abgelöst.

Vermutlich weiß keiner besonders viel über die Telefonseelsorge, uns geht es genauso. Neben der Geschichte und der Organisation interessieren uns natürlich vor allem die Anrufe. Die meisten Leute melden sich, weil sie sich einsam fühlen, Streit in der Familie, mit dem Partner oder den Kindern haben. Anderen fehlt Anerkennung.

Manchmal brauchen die Mitarbeiter bloß zuzuhören, wenn sich jemand aussprechen möchte. Andere Male versuchen sie, mit dem Anrufer Lösungswege zu finden

oder nennen ihm Beratungsstellen in der Nähe. Doch nicht jeder, der dort anruft, hat wirklich ein Problem. Bei manchen Anrufen hört man schnell heraus, dass sie sich einfach nur einen Spaß machen möchten. Den wenigsten ist dabei klar, dass sie die Leitung für Menschen blockieren, die wirklich Hilfe in Anspruch nehmen wollen.

Schwer stellen wir uns auch den Umgang mit Anrufern vor, bei denen man schon bald im Gespräch merkt, dass sie sich dabei selbst befriedigen. „Wir legen dann sofort auf“, erzählt Frau J. Die Telefonseelsorge sei nicht dazu da, um sie auszunutzen. Es gibt aber auch Anrufe, über die die Mitarbeiter noch nach dem Auflegen nachdenken müssen, weil das, was ihnen erzählt wurde, auch sie selbst betrübt hat.

„Man erfährt viel davon, was Menschen bewegt, und man lernt auch viel über sich selbst“, berichtet Frau J. weiter. Selten erfahre man, ob das Gespräch letztendlich zum Erfolg geführt habe. Nur wenige Menschen rufen im Nachhinein

an, um sich zu bedanken. Dennoch bleibt laut den Mitarbeitern die Motivation, bei jedem eingehenden Anruf erneut für einen Menschen da zu sein. Dabei kommt es auch manchmal vor, dass man sich mehrere Male mit jemandem unterhält oder ein Anrufer nachfragt, wann ein bestimmter Mitarbeiter da ist, damit er mit genau dem sprechen kann.

Unter den Seelsorgern gibt es sowohl Männer als auch Frauen und jeder hat eine andere Persönlichkeit, mit der ein bestimmter Anrufer vielleicht besonders gut klar kommt. Für die Hilfesuchenden ist es die Chance, mit einem Fremden über seine Probleme reden zu können, weil der im Normalfall alles aus einer ganz anderen Perspektive sieht als möglicherweise die Freunde des Anrufers. Durch diesen anderen Blickwinkel können sich auch neue Lösungswege bilden.

Menschen, die versuchen, bei jedem Anruf einem Menschen zu helfen, egal wer er ist, was er getan hat oder was mit ihm passiert ist,

verdienen Respekt. Schön zu wissen, dass es in Lübeck Menschen gibt, die sich für andere engagieren.

*Vom Wahlpflichtkurs
„Wir und die Medien“ (10. Jahrgang)
der Grund- und Gemeinschaftsschule St. Jürgen*



Frau J. von der Telefonseelsorge möchte anonym bleiben.