

HILFE AM TELEFON IN RECKLINGHAUSEN: WO BESORGTE SEELEN ANRUFEN KÖNNEN

WELCHE RUFNUMMERN FÜR ALLE LEBENSWICHTIGEN FRAGEN DA SIND

Barbara Rode ist seit 40 Jahren am anderen Ende. Nicht der Welt. Ganz im Gegenteil. Sie ist nah. Geographisch und menschlich. Mit Frau Rode zu sprechen bedeutet, sich einem Menschen nah zu fühlen. Sie geht „in Kontakt“ mit ihrem Gegenüber am anderen Ende der Leitung: Seit 40 Jahren ist Barbara aktiv bei der Telefonseelsorge Recklinghausen, seit zehn Jahren auch als Supervisorin. Die Welt der ehrenamtlichen Seelsorgearbeit an Telefon, Computer, im Chat und im persönlichen Kontakt hat sie entscheidend mitgestaltet.

In einem Jahr gab es 932.100 Anrufe bei der Telefonseelsorge an und sprechen mit Mitarbeiterinnen wie Barbara Rode. 2020 haben 13.000 Frauen und Männer in Recklinghausen angerufen. Die Gespräche finden auf Deutsch statt. Aber es gibt auch viele Anrufer*innen mit Migrationshintergrund.

CORONA-KRISE UND STRESS SIND GROSSE SORGEN

Im letzten Jahr bestimmte die Corona-Krise die Gespräche am Telefon, mittlerweile ist das wieder anders gelagert. Die Sorge um den Arbeitsplatz und die häusliche Enge potenziert den familiären Stress. Die meisten Anrufer*innen, etwas über die Hälfte, sind zwischen 50 und 59 Jahre alt.

Anders ist das im Online-Angebot: Die meisten Ratsuchenden im Chat der Telefonseelsorge sind jünger als 30 Jahre. „Allein im letzten Jahr hatten wir einen Zuwachs von 70%



Fotos: privat

Barbara Rode ist eine der über 100 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen bei der Telefonseelsorge Recklinghausen.

mehr Konversationen im Chat- und Mailbereich“, erklärt Gunhild Vestner, Leiterin der Telefonseelsorge Recklinghausen. „Das liegt zum Teil daran, dass unsere Mitarbeiter*innen mehr von zu Hause arbeiten und wir noch erreichbarer sind als vor der Pandemie.“ Aber auch daran, dass sich die digitale Kommunikation immer mehr anbiete. „Die Telefonseelsorge war die erste Beratungsstelle, die sofort

in dem Jahr, als das Internet auch für private Zwecke genutzt werden konnte, Chat-Angebote ermöglicht hat.“ 1995 war das. In Recklinghausen gibt es seit 2008 Chatmöglichkeiten – und die Telefonseelsorge ist von überall auf der Welt zu erreichen.

Auch an den Telefonen gab es einen Anstieg bei den Anrufen – um 20%. „Auch das liegt teilweise daran, dass wir noch mehr für die



Das Leitungsteam der Telefonseelsorge Recklinghausen (im Uhrzeigersinn): Gunhild Vestner (Leitung), Christa Bischoff (stellvertretende Leitung), Susanne Heider (Büro), Torsten Ferge (stellvertretende Leitung).

Menschen da sein können“, so Gunhild Vestner.

In vielen Gesprächen mit der Telefonseelsorge geht es um Beziehungskonflikte: um Probleme in der Partnerschaft oder Streitigkeiten in der Familie.

Fast in jedem zehnten Anruf geht es um die quälenden Gedanken an Suizid. Im Online-Chat dreht sich sogar fast jeder dritte Chat um Suizid.

NIEMAND MUSS PERFEKT DEUTSCH KÖNNEN

In den letzten 10 Jahren haben die Gespräche mit Menschen, die psychisch erkrankt sind, deutlich zugenommen: 2020 wurden diese Erfahrungen am Telefon in jedem dritten Gespräch angesprochen, im Chat bei 47% der Kontaktaufnahmen. Davon leiden die meisten Menschen unter Depressionen.

Melden sich denn auch Menschen mit Migrationshintergrund bei der Telefonseelsorge? „Ja, natürlich“, so die Leiterin. „Per Telefon und online. Oft merken wir nicht sofort, dass jemand einen Migrationshintergrund hat, und erfahren das erst aus dem Kontext des Gesprächs.“ Allerdings müsse man weder perfekt Deutsch sprechen noch schreiben können, um die Telefonseelsorge zu kontaktieren. „Jede*r darf sich an uns wenden, wenn er oder sie Sorgen hat. Wir bemerken,

wie groß manchmal die Diskrepanz zwischen den Themen der Gesellschaft und den Themen in der Familie ist.“ Die Frage nach der eigenen Identität sei schwierig zu klären. „Und wir haben großen Respekt vor den Menschen, die sich bei uns melden – weil sie ja schon so viel Integrationsarbeit für sich geleistet haben, bevor sie sich an uns wenden.“ ■

INFO

Weitere Telefon-Beratungsstellen:

Muslimisches Seelsorge-Telefon:

030-443509821
<https://www.mutes.de>

Telefon Doweria (russischsprachige Telefonseelsorge):

030-44308468
http://www.berliner-telefonseelsorge.de/6_Doweria/index.html

CARITAS:

Unter anderem Suchtberatung, Verbraucherinsolvenzberatung, Schwangerschaftsberatung:
www.caritas-recklinghausen.de/beratung/beratung-hilfe

Ehe-, Familien- u. Lebensberatung Recklinghausen:

www.ehefamilieleben.de/lokale-beratungsstellen/recklinghausen/beratungsstelle-recklinghausen/

www.beratungsstellen-recklinghausen.de

Adressen, Informationen und Termine der Beratungsstellen.

Frauenberatung:

02361 / 1 54 57
www.frauenberatung-recklinghausen.de

Nummer gegen Kummer:

116111 (für Kinder)
 0800-1110550 (für Eltern)
<https://www.nummergegenkummer.de>



INTERVIEW MIT BARBARA RODE

Ist die Telefonseelsorge landes- oder bundesweit oder erreiche ich immer jemanden in Recklinghausen?

Mittlerweile ist unser Angebot regionalisiert. Das ist sehr gut, weil der anrufende Mensch so weiß, dass man wirklich in der Nähe ist. Falls dem oder der Anrufenden Beratungsstellen genannt werden können, hilft es, wenn wir die Adressen in der eigenen Region nennen können. Denn Zeit, die nicht auf die Suche nach Kontakten in anderen Regionen verwendet werden muss, haben wir für andere zur Verfügung.

Wie oft ist die Telefonseelsorge erreichbar?

Die Telefone sind rund um die Uhr besetzt – wir sind 24 Stunden, sieben Tage die Woche zu erreichen. Ein hohes Gut, unsere Erreichbarkeit. Sollte doch mal „besetzt“ sein, wird der oder die Anrufende weitergeleitet an einen Apparat in einem der Telefonseelsorge-Büros in einer Nachbarregion.

Und kann man nur anrufen oder auch mailen oder chatten?

Allein in Recklinghausen gab es 2020 gab 1.700 Chats, und 10.812 Konversationen wurden am Telefon geführt, in einigen anderen Städten gibt es auch die Möglichkeit zu Vor-Ort-Gesprächen, 50.000 gibt es etwa in Deutschland.

Was ist das wichtigste, wenn man Menschen am Telefon begegnet?

„Zeit und Geduld mitzubringen, das ist uns besonders wichtig. Durch Zuhören und ‚Dasein‘ versuche ich, ‚in Kontakt‘ mit den Menschen, die bei uns anrufen, zu gehen. Das ist ein sicheres Angebot, das man jederzeit anonym annehmen kann.“