

Gemeinde + Leben

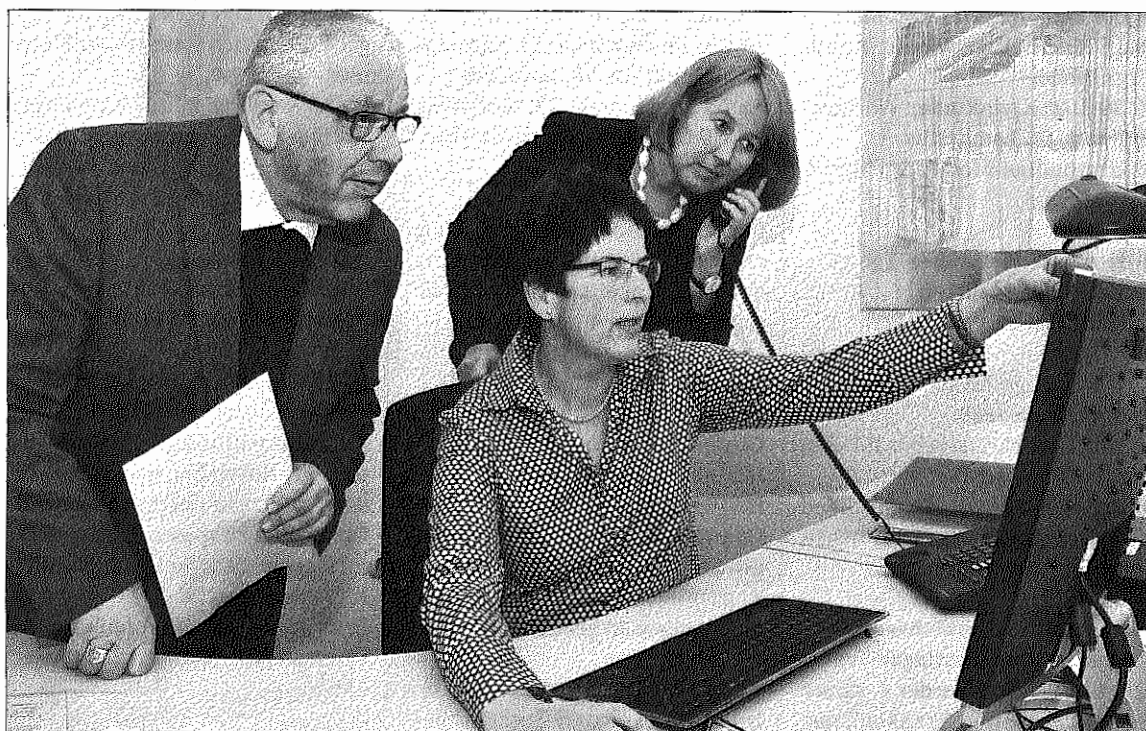
Zeit schenken und zuhören

TELEFONSEELSORGE Wie sich die rasante technische Entwicklung vom Telefon übers Handy bis zum Internet auf das Angebot der Telefonseelsorge in Recklinghausen auswirkt, hat Weihbischof Dieter Geerlings bei einem Besuch erfahren.

Ein beeindruckenden Einblick in die Arbeit der Telefonseelsorge in Recklinghausen erhielt Weihbischof Dieter Geerlings. Gunhild Vestner, Leiterin und evangelische Pfarrerin, brachte ihm gemeinsam mit ihrer Stellvertreterin, Pastoralreferentin Christa Bischoff, die Tätigkeiten und Herausforderungen des ökumenischen Hilfsangebots näher. Zudem berichteten einige der insgesamt 83 aktiven Ehrenamtlichen von ihrer praktischen Arbeit am Telefon oder im Chat.

»Die rasante Entwicklung der Technik, vom Telefon übers Handy bis zur Privatisierung des Internets, hat uns immer wieder vor neue Herausforderungen gestellt, die wir bis heute gemeistert haben«, erläuterte Vestner. Bereits vor 20 Jahren startete die Telefonseelsorge ihre Beratung im Internet, anfangs per Mail, seit zehn Jahren zusätzlich im Chat.

Schnell habe sich herausgestellt, dass das Medium dazu geeignet sei, neue Zielgruppen anzusprechen. Aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten sich mit den Tücken der modernen Technik auseinandersetzen müssen. »Weil unsere Rufnummer kostenlos ist, haben wir zahlreiche Test- und Scherzanrufe vornehmlich von Kindern und Jugendlichen erhalten. Das hat unsere Leitungen für wirklich Hilfesuchende blockiert«, erklärte die Pfarrerin weiter. Aber auch mit Sex- und Schockanrufen müssen die Ehrenamtlichen leben.



Das System der Telefonseelsorge ließ sich Weihbischof Dieter Geerlings von Gunhild Vestner und Christa Bischoff (v.l.) erläutern.

Foto: Kiepe

Darauf werden sie während der 250 Stunden umfassenden und 15 Monate dauernden Ausbildung vorbereitet und regelmäßig weiter qualifiziert. »Über Fragetechniken gelingt es uns herauszufinden, ob ein Konflikt ernst gemeint ist. Das Ohr entwickelt sich«, erläuterte ein Ehrenamtlicher. »Merken wir, dass sich jemand mit uns einen Scherz erlaubt, dürfen wir freundlich und bestimmt das Gespräch beenden«, ergänzte eine andere Telefonseelsorgerin. Das zu wissen, sei eine große Hilfe.

Eine Forderung der Verantwortlichen ist die Regionalisie-

rung des Mobilfunks. »Dadurch ergibt sich die Möglichkeit, Gespräche an eine Telefonseelsorge-Stelle in der Nähe zu vermitteln. Momentan erhält der Anrufer die nächste freie Leitung. Das kann in München oder Hamburg sein«, veranschaulicht Vestner. Eine Regionalisierung habe mehrere Vorteile: »Wir können anders mit den Menschen arbeiten. Vor allem mit den Anrufern, die sich häufiger bei uns melden. Dann müssen sie nicht immer wieder ihre Geschichte von vorn erzählen.« Auch sei es beispielsweise nicht einfach, einen Ratsuchenden mit einem starken Dialekt

zu verstehen. Ebenso könnten die Telefonseelsorger auf weiterführende Beratungsangebote in der jeweiligen Region verweisen. »Denn das Angebot ist nicht als Dauerberatung ausgelegt. Das können wir nicht leisten«, betonte Bischoff. Leider habe sich erst ein Mobilfunkanbieter auf die Regionalisierung eingelassen.

Aufmerksam hörte Geerlings den Ehrenamtlichen zu. Dabei erfuhr er zudem, dass die Ratsuchenden häufig nicht nur mit einem, sondern gleich mit verschiedenen Problemen belastet seien wie Partnerschaftskonflikten, Sucht, psychischen Er-

krankungen und Einsamkeit. Der Altersdurchschnitt sei im Chat niedriger als am Telefon. »Mir ist deutlich geworden, wie wichtig die Telefonseelsorge und die Schulung der Mitarbeiter ist«, würdigte der Regionalbischof das Engagement. Die Arbeit sei im besten Sinn des Worts Seelsorge: »Die Sorge um den ganzen Menschen: zuhören, helfen und unterstützen.« Religiös bedeute in diesem Zusammenhang, dem Menschen gerecht zu werden, ihn wertzuschätzen. »Sowohl die Anrufer als auch die Telefonseelsorger«, sagte der Weihbischof.

Er sei dankbar dafür, dass es diese Arbeit gebe und sich immer wieder Menschen auf den Weg machten, sich dafür zu qualifizieren. »Wir haben viele Nachfragen von potenziellen Mitarbeitern. Bei der Auswahl legen wir unter anderem Wert darauf, dass sie aus unterschiedlichen Bereichen kommen, um in der Beratung breit aufgestellt zu sein«, betonte Vestner. Ein Ehrenamtlicher fügte noch hinzu: »Wir erhalten durch unsere Arbeit Einblicke in die Not und die Defizite unserer Gesellschaft. Aber wir nehmen über die Ausbildung auch viel für unser Leben mit.« Entlastung fänden die Telefonseelsorger in den Gesprächen untereinander und in der Gruppe. »Es ist gut, dass sich die Arbeit auf so viele Schultern verteilt«, sagte Geerlings.

Weitere Infos gibt es unter www.telefonseelsorge-re.de im Internet.

Michaela Kiepe ■