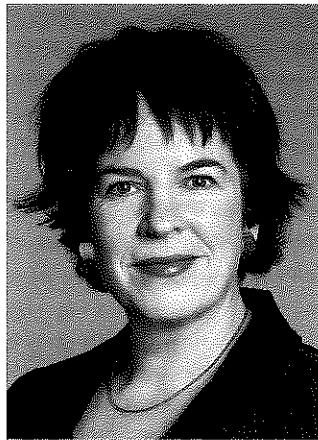


„Wir können nicht nachhalten ...“

Die erste Telefonseelsorgestelle in Deutschland ist 1956 in Berlin entstanden, sie nannte sich „Ärztliche Lebensmüdenbetreuung“. Inzwischen gibt es bundesweit über 100 Stellen. Träger sind meistens die katholische und evangelische Kirche. Die Telefonseelsorge im Kreis Recklinghausen hat ein Einzugsgebiet von ca. 600.000 Menschen. Über 100 Ehrenamtliche sind rund um die Uhr im Einsatz. Sie kooperiert mit den Einrichtungen in Münster, Bielefeld und Ostwestfalen, d.h. wenn Ratsuchende die bundeseinheitliche Telefonnummer 0800 / 111 0 111 wählen, sprechen sie mit Ehrenamtlichen aus ihrer Stadt oder Region und werden nicht von Nordrhein-Westfalen nach Bayern oder Sachsen weitergeleitet. Über Abstand, Nähe und Kontakt hat sich Gunhild Ahmann mit Gunhild Vestner (61) unterhalten. Die evangelische Pfarrerin leitet seit 17 Jahren die Telefonseelsorge in Recklinghausen.



Gunhild Vestner

eine Rolle, u.a. mit Depressionen. In jedem fünften Gespräch geht es um depressive Verstimmungen, in jedem zehnten Gespräch sprechen Anrufende von Stress und emotionaler Erschöpfung.

Grundsätzlich haben sich die Themen im Laufe der Zeit geändert: Früher ging es häufig um Partnerschafts- und Familienkonflikte, heute stehen Einsamkeit und depressive Verstimmungen an erster Stelle. In jedem fünften Telefongespräch wird Einsamkeit als Hauptproblem benannt, früher waren es nur acht Prozent. Vor allem für Männer ist Einsamkeit ein Tabu-Thema, sie sprechen eher über Geldprobleme als über Einsamkeit. Es handelt sich um ein gravierendes Problem in den westlichen Gesellschaften, Einsamkeit ist sozusagen der Preis unserer Lebensweise, vor allem in den städtischen Regionen. Inzwischen wissen wir, dass Einsamkeit neurologisch wie Schmerz verarbeitet wird, d.h. sie macht auf Dauer krank. Leider erhält Einsamkeit noch nicht die notwendige Aufmerksamkeit.

Was sind die Besonderheiten der Chat-Beratung?

Wir erreichen am Telefon und im Chat unterschiedliche Zielgruppen. Den Chat haben im vergangenen Jahr rund 1.000 Menschen genutzt. Sie sind deutlich jünger als die Anrufenden, meistens unter

30. Aber auch hier melden sich überwiegend Frauen, nämlich 74 Prozent. Auch in jedem dritten Chat sprechen die Ratsuchenden von ihren depressiven Verstimmungen, von ihren Ängsten und emotionaler Erschöpfung. Im Chat werden unter dem Schutz der Anonymität aber auch schwierigere Gefühle und Themen schneller und deutlicher angesprochen, z.B. selbstverletzendes Verhalten. In jedem dritten Chat werden Gedanken an Selbsttötung geäußert, am Telefon ist das nur in jedem zehnten Gespräch der Fall.

Den Chat gibt es bei der Telefonseelsorge im Kreis Recklinghausen seit 2008, er ist auch eine Frage der Kapazitäten, von unseren 106 ehrenamtlich Mitarbeitenden übernehmen knapp 30 auch die Chatberatung. Auf einer bundesweiten Plattform können sie die Termine einstellen, an denen sie dafür Zeit haben.

Haben Sie einen Überblick, wie viele Anrufer*innen von einer Suchterkrankung betroffen sind – entweder selbst oder als Angehöriger? Hat ihre Zahl zugenommen?

Eine genaue Zahl haben wir nicht, denn Suchterkrankungen überschneiden sich häufig mit anderen psychischen Erkrankungen. Suchtähnliche Verhaltensweisen begegnen uns in allen Facetten, z.B. in Form von Spielsucht, Medikamentenabhängigkeit und Essstörungen. Am weitesten verbreitet ist aber nach wie vor die Alkoholabhängigkeit. Daran hat sich nichts geändert.

Wie hat sich die Corona-Krise auf die Arbeit der Telefonseelsorge ausgewirkt? Haben sich die Probleme der Ratsuchenden verändert oder verstärkt?

Unsere Telefongespräche haben seit Mitte März um 30 Prozent zugenommen, seit März haben wir monatlich rund 1000 Telefonkontakte verzeichnet. Jedes Gespräch dauert im Schnitt 24 Minuten, d.h. wir brauchen mehr Kapazitäten und möglichst immer eine Doppelbesetzung.

WEGGEFÄHRTE: Wie viele Menschen haben im vergangenen Jahr bei Ihnen angerufen? Welche Personengruppe ist besonders vertreten? Was sind ihre Anliegen?

Gunhild Vestner: Im vergangenen Jahr haben wir über 11.000 Anrufe registriert und rund 9.000 Seelsorge- und Beratungsgespräche geführt. Unter den Anrufer*innen sind achtjährige Kinder und 90-jährige Senioren, die meisten sind allerdings 50 bis 59 Jahre alt. Die Hälfte der Anrufenden lebt allein. 40 Prozent der Anrufe kommen von Menschen, die vorzeitig durch Arbeitslosigkeit oder Frühverrentung aus dem Berufsleben ausgeschieden sind. Die deutliche Mehrheit von 70 Prozent der Anrufenden sind Frauen. Das ist u.a. auf ihre geschlechtsspezifische Sozialisierung zurückzuführen, d.h. Frauen holen sich mit Worten Hilfe.

In jedem dritten Gespräch spielt die Erfahrung mit psychischen Erkrankungen

Die Nutzerzahlen im Chat haben sich sogar verdoppelt.

Im März und April war die Corona-Krise das Hauptthema. Menschen mit Depressionen oder Angsterkrankungen sind besonders davon betroffen, die unbekannte Bedrohung durch das Virus verstärkt ihre Symptomatiken.

Die Corona-Krise hat außerdem den Alltag von psychisch Kranken anstrengender gemacht, sie standen vor einigen Herausforderungen, denn ihr Hilfenetz wurde deutlich ausgedünnt, die Orte, wo sie normalerweise hingehen, waren geschlossen, z.B. Tageskliniken und auch Selbsthilfegruppen.

Seit Beginn der Corona-Krise ging es aber nicht nur um Krisenintervention bei dieser Personengruppe – in der Zeit des strengen Kontaktverbots wünschten sich viele Anrufer*innen einfach nur Entlastung und Alltagsbegleitung. Frauen und Männer haben angerufen, weil sie Angst vor Ansteckung haben und gleichzeitig unter der Isolierung leiden. Viele fühlten sich gestresst, auch durch die Sorge um den Arbeitsplatz und die familiäre Enge. Einige Anrufende wollten auch nur mal mit jemandem sprechen, der ihnen zuhört, das Thema Einsamkeit stand noch mehr im Mittelpunkt als sonst.

Seit Mai haben sich die Zahlen und Themen wieder etwas normalisiert, und die eigenen Themen jenseits der Dauerbelastung durch Corona rücken wieder mehr ins Blickfeld. Die Corona-Krise hat als Bedrohung von außen kurzfristig die Krise im Inneren verdrängt. Allerdings bleibt das Leben für viele Menschen anhaltend anstrengend: Im Juni haben im Chat 36 Prozent der Nutzer*innen Gedanken an Suizid zur Sprache gebracht.

Was sind die Besonderheiten der telefonischen Beratung und der Chat-Beratung? Welche Unterschiede gibt es zu face-to-face-Kontakten?

Wir machen ein niederschwelliges und anonymes Beratungsangebot, da ist es deutlich leichter etwas von sich und seinen Problemen preiszugeben. Mögliche Irritationen im face-to-face-Kontakt fal-

len weg, z.B. Körpergeruch, Übergewicht u.Ä. Nichts lenkt ab, im Chat ist ja noch nicht einmal die Stimme präsent, unter diesem Schutz bringen die Menschen auch schwierige Themen schneller auf den Punkt. Für einige gilt: Reden geht nicht, aber Schreiben geht, z.B. wenn traumatisierte Opfer von sexualisierter Gewalt das Redeverbot, das ihnen der Täter auferlegt hat, verinnerlicht haben.

Wo liegen die Möglichkeiten der telefonischen Beratung? Und was sind ihre Grenzen?

Die Grenzen liegen ganz klar in der Fragilität des Kontaktes, die Anrufer*innen können jederzeit auflegen und das Gespräch beenden. Es ist wichtig, das Medium und seine Grenzen im Blick zu behalten. Wir bieten niederschwellige Beratung und Seelsorge, aber keinen therapeutischen Kontakt.

Außerdem müssen wir damit leben, dass wir nicht nachfassen können, wir haben keine Möglichkeit nachzufragen, wir können nur motivieren und gemeinsam Gedanken und mögliche Schritte entwickeln. Das Gespräch lebt davon, was die andere Seite daraus macht, die Anrufenden sind eigenverantwortlich. Sie sind und bleiben Experten für ihre Situation. Der Fokus liegt darauf, die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Personen auf unterschiedlichen Ebenen zu entdecken, also ihre Ressourcen aufzuspüren und sie zu mobilisieren.

Wie kann man am Telefon eine empathische, entlastende und wohltuende menschliche Nähe herstellen? Bleibt da nicht das Feinfühlige im zwischenmenschlichen Kontakt auf der Strecke?

Unsere Ehrenamtlichen erhalten eine fundierte Ausbildung rund um die Frage: Wie gelingt eine wertschätzende Kontaktaufnahme und -gestaltung auf Augenhöhe? Ihre innere Haltung beruht auf Wertschätzung und Respekt, Besserwisserie ist hier völlig fehl am Platz.

Durch intensives Zuhören wollen wir herausfinden, welche Gefühle und Bedürfnisse die Ratsuchenden haben. Da-

bei spielt auch die Stimme eine große Rolle, v.a. der Stimmklang. Ist jemand sehr aufgeregt und ängstlich, versuchen wir ihn zu beruhigen und zu entspannen, gerade in krisenhaften Situationen arbeiten wir auch mit der Stimme.

Im Chat gibt es diese Möglichkeit nicht, da braucht es noch mehr Einfühlungsvermögen. Die Ehrenamtlichen schreiben im Chat wie sie sprechen und übersetzen auch Stimmklanglaute ins Schriftbild. Sie bemühen sich um eine möglichst bildhafte und anschauliche Sprache, z.B. werden virtuell auch Blumen oder Taschentücher überreicht. Ich bin manchmal verblüfft, wie emotional und haltend der Chat sich entwickeln kann.

Wie bereiten sich die ehrenamtlich Mitarbeitenden auf ihre Aufgabe vor?

Die Ausbildung dauert anderthalb Jahre (wöchentliche Treffen und Blockveranstaltungen) und ist in drei Abschnitte eingeteilt: Selbsterfahrung, Training in Gesprächsführung (das Grundgerüst), ein Praxisjahr.

Unsere Ehrenamtlichen sind Menschen mit unterschiedlichen beruflichen und privaten Hintergründen, sie decken eine große Bandbreite ab – wir haben Menschen aus der Verwaltung, aus dem Handwerk und natürlich aus beratenden und pädagogischen Berufen. Diese Mischung bringt auch eine Vielfalt von Perspektiven und Problemlösungsansätzen mit sich.

Während der Tätigkeit gibt es fortlaufend Supervision und themenspezifische Informationen, z.B. über Psychosen, Sucht oder Traumatisierung.

Weitere Informationen.

Telefonseelsorge
Limperstr. 15, 45657 Recklinghausen
Tel. 02361 / 27 898
E-Mail: ts@telefonseelsorge-re.de