

Menschen in Krisen begleiten

Ehrenamt bei *Telefonseelsorge Berlin e.V.*

Ob Kummer, Einsamkeit, Depressionen, Krankheit, Trauer oder Ärger: „Was immer Sie quält, Sie können uns anrufen!“, heißt es auf der Homepage des *Telefonseelsorge Berlin e.V.* Um diese und weitere Sorgen gut aufzufangen, arbeiten hier rund um die Uhr zahlreiche ehrenamtliche Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger. Die Ausbildung dieser ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger koordiniert und betreut Dipl.-Psych. Bettina Schwab, Leiterin des psychosozialen Teams der Telefonseelsorge Berlin. Sie gibt uns einen Einblick hinter die Kulissen.

Frau Schwab, mit welchen Themen wenden sich die Ratsuchenden an Sie und was sind in der Pandemie die Gründe, zum Hörer zu greifen?

Die Themen unserer Anruferinnen und Anrufer sind so vielfältig wie das Leben selbst und unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben für alle Anrufenden ein offenes Ohr. Einsamkeit und Isolation, aber auch körperliches Empfinden, familiäre Beziehungen und Depressionen sind die häufigsten Gründe für einen Anruf. Themen wie beispielsweise häusliche Gewalt kommen zwar seltener vor, sind aber selbstverständlich für die Betroffenen nicht weniger belastend. Das ursprüngliche Kernanliegen der Telefonseelsorge, Suizidalität zu verhindern, ist erfreulicherweise zurückgegangen. Allerdings wird das

Thema Suizidalität immer noch in jedem achten Gespräch angesprochen.

Haben sich diese Themen durch Corona verstärkt?

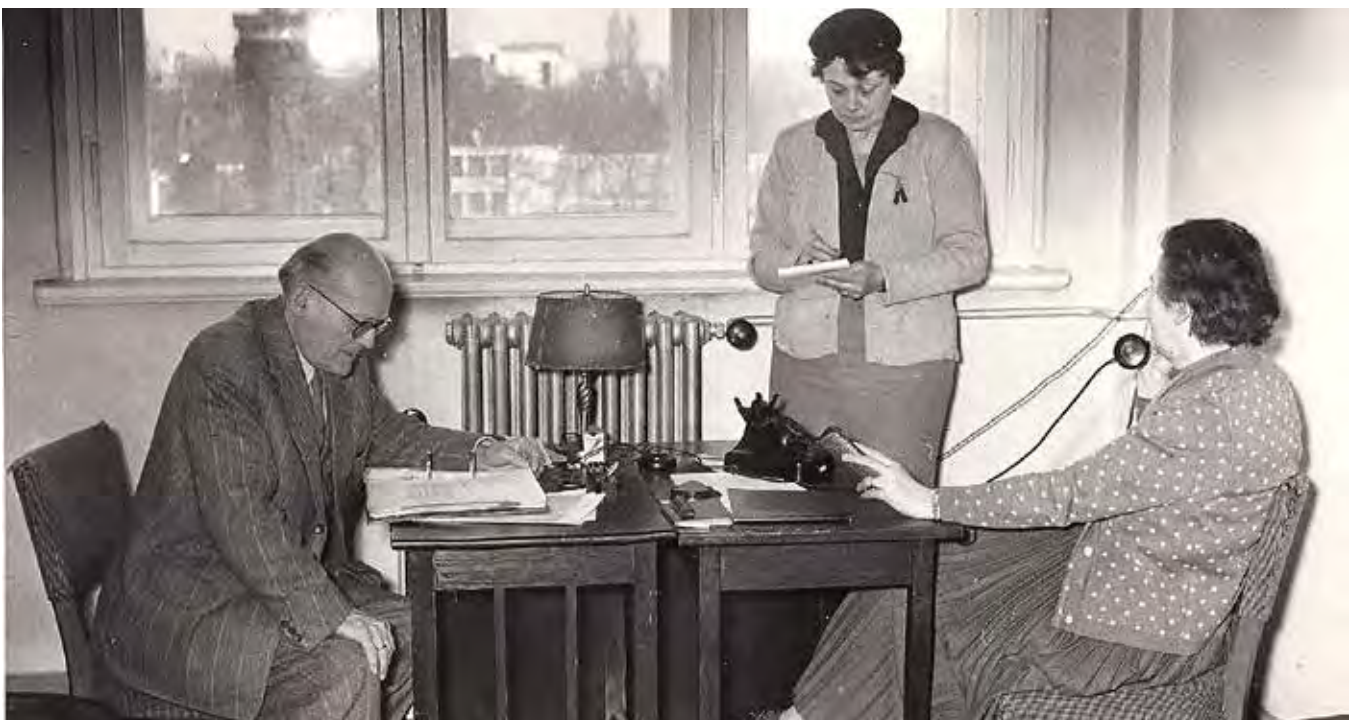
Seit März 2020 bis heute begleitet natürlich auch uns das Thema Corona. Für die Telefonseelsorge hat sich bundesweit herauskristallisiert, dass im ersten Lockdown bis zu 40 % der Gespräche von Corona handelten. Mit dem Verlauf der Pandemie ist das Thema ein Stück zurückgegangen. Jetzt ist es wieder auf dem Vormarsch. Corona ist dabei wie ein Brennglas, das die Themen, die ohnehin in der Telefonseelsorge eine Rolle spielen, noch mal verschärft. Die Mitarbeitenden melden mir zurück, dass während des Lockdowns die oben genannten Probleme drängender werden.



Bettina Schwab

Wohin werden Anrufende weitervermittelt, wenn man sich fachlich nicht mehr auskennt oder einfach auch nicht zuständig ist?

Wenn wir im Gespräch merken, dass weiterführende fachliche Hilfe erforderlich und auch gewünscht ist, die über den Auftrag der Telefonseelsorge hinausgeht, geben wir ▶



Telefonseelsorge Berlin 1956

- Hinweise, wohin man sich wenden kann. Die Stellen, die in Frage kommen, z. B. der Berliner Krisendienst, haben zwar ihre Präsenzangebote eingeschränkt, sind aber weiterhin für Hilfesuchende da. Neben dem Angebot der Telefonseelsorge bietet *Telefonseelsorge Berlin* e.V. mit der Beratungsstelle BeSu für suizidbetroffene Angehörige auch ein wichtiges Vor-Ort-Angebot. Hier werden Angehörige und andere Personen aufgefangen, die vom Thema Suizid in ihrem unmittelbaren Umfeld betroffen sind.

Gibt es auch Menschen mit Behinderung, die ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge Berlin arbeiten?

Bei uns arbeiten 90 Ehrenamtliche. Deutschlandweit gibt es 105 Telefonseelsorgestellen mit insgesamt fast 8.000 ehrenamtlichen Telefonseelgerinnen und Telefonseelgern. Die Telefonseelsorgestellen sind in einem Dachverband zusammengeschlossen und miteinander in Regionen vernetzt. Leider wird nicht zentral erfasst, ob unter den Ehrenamtlichen Menschen mit Behinderung sind. So kann ich nur von unseren ehrenamtlichen Mitarbeitenden mit Behinderung berichten. Grundsätzlich ist die Telefonseelsorge der „Ethik-Charta“ verpflichtet. (In der „Ethik-Charta“ von 1994 sind die internationalen Grundsätze der Telefonseelsorge festgehalten, Anm. d. Red.) Das heißt, jede und jeder, die oder der bei uns anruft oder hier ehrenamtlich engagiert ist, ist willkommen, egal welchen Hintergrund er oder sie mitbringt. In der Praxis stellen sich manchmal Herausforderungen: Unsere Ehrenamtlichen arbeiten beim Telefonieren am Computer. Für Menschen mit Sehbehinderung kann das schwierig sein. Das sind aber technische Hürden, die wir auch beseitigen können. Hier in Berlin hatten wir jahrelang eine Mitarbeiterin, die nicht sehen konnte. Das ließ sich wunderbar lösen. Wir haben auch Ehrenamtliche, die beispielsweise einen Schlaganfall hatten und im Sprechen etwas eingeschränkt sind. Beim Telefonieren langsamer und konzentrierter zu sprechen, kann man aber auch in einen Vorteil verwandeln. Mein Gegenüber spricht dann vielleicht auch genauer und langsamer und das Gespräch bekommt einen ruhigeren Rhythmus. Aber das erfordert bei dem oder der betreffenden ehrenamtlichen Mitarbeitenden eine große Stärke und die Bereitschaft, sich mit seiner oder ihrer eigenen Verletzlichkeit einzubringen. Das kann man nicht voraussetzen. Wir haben auch Ehrenamtliche mit Gehbehinderung. Allerdings müssen diese leider ohne Aufzug in den dritten Stock kommen, da unsere Räume bedauerlicherweise noch nicht barrierefrei zugänglich sind. Glücklicherweise sind die Räume der Berliner Dienststelle der Kirchlichen Telefonseelsorge Berlin-Brandenburg barrierefrei zugänglich, sodass wir Bewerberinnen und Bewerber, die darauf angewiesen sind, dahin weiterempfehlen können.

Neben dem Telefon bietet die Telefonseelsorge bundesweit auch Kontakt per Chat oder Mail an. Können Ehrenamtliche das nicht auch aus dem Homeoffice machen?

Die Seelsorge- und Beratungsgespräche am Telefon werden unter anderem aus Datenschutzgründen nur von den

Räumlichkeiten der jeweiligen Telefonseelsorgestelle aus durchgeführt. Mit ihren Online-Angeboten per Mail und Chat gibt es bei der Telefonseelsorge bundesweit jedoch schon seit Jahren Homeoffice-Lösungen. Gerade beim Chatten wurde im Zuge von Corona in den letzten Monaten gezielt auf Homeoffice umgestellt. Somit gibt es mit Chats und Mails sehr inklusive Lösungen.

Welche Fähigkeiten sollten Interessierte mitbringen, wenn sie bei der Telefonseelsorge Berlin ehrenamtlich aktiv sein möchten?

Man muss Menschen mögen und fähig sein, dem Gegenüber mit einer wertschätzenden, empathischen Grundhaltung entgegenzukommen. Auch sollten Interessierte in der Lage sein, sich in fremde Innenwelten einzufühlen. Eine ganz wichtige Voraussetzung ist die eigene emotionale Stabilität in Verbindung mit einer guten Selbstreflexion. Denn auch wenn unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch regelmäßige Supervisionen und Fortbildungen begleitet werden, ist im Seelsorge- und Beratungsgespräch jede und jeder auf sich selbst gestellt. Im Gespräch muss man sehr aufmerksam schauen, ob und wo Inhalte einen selber triggern. Sich immer wieder auf sein Gegenüber einzulassen, aber auch gut für sich selbst zu sorgen, bringen wir aber auch in der Ausbildung bei. Natürlich ist eine gewisse Lebenserfahrung eine gute Voraussetzung, auch wenn wir immer wieder feststellen, dass diese ganz unabhängig vom Lebensalter vorhanden sein kann. Außerdem muss die Bereitschaft vorliegen, nachts zu arbeiten. Denn die Telefonseelsorge ist rund um die Uhr erreichbar. Wenn man sich für ein Ehrenamt bei der *Telefonseelsorge Berlin* entscheidet, verpflichtet man sich für mindestens drei Jahre. Dazu gehören auch Nachtdienste.

Wie bewirbt man sich für ein Ehrenamt in der Telefonseelsorge Berlin?

Bei uns kann man sich täglich bewerben. Wir freuen uns darüber! Auf unserer barrierefreien Homepage www.telefonseelsorge-berlin.de stehen alle Informationen rund um das Ehrenamt. Dort kann man sich auch direkt bewerben. Zweimal im Jahr laden wir alle Bewerberinnen und Bewerber zu einer Informationsveranstaltung und im Anschluss zu Einzelgesprächen ein, um uns gegenseitig besser kennen zu lernen. Ebenfalls zweimal pro Jahr starten dann die Ausbildungsgänge.

Vielen Dank für das interessante Gespräch.

*Interview: Kathrin Schmidt
und Ursula Rebenstorf*

telefonseelsorge-berlin.de Möchten Sie über etwas sprechen, was sie bedrückt? Die gebührenfreie Telefonnummer der Telefonseelsorge Berlin e.V.: 0800 111 0 111
Weitere Informationen unter telefon-seelsorge-berlin.de

Die Einsamkeit durchbrechen

Ehrenamtliches Engagement bei *Telefonseelsorge Berlin e.V.*

Eine ehrenamtliche Telefonseelsorgerin sprach mit uns über ihr Engagement für Telefonseelsorge e.V. Auf ihren Wunsch hin bleibt sie anonym.

„Nach einer anderthalbjährigen intensiven Ausbildung arbeite ich nun seit sechs Jahren bei der Telefonseelsorge Berlin. In unserer Gesellschaft gibt es eine große Anzahl von Menschen, die aus den unterschiedlichsten Gründen niemanden haben, mit dem sie ihre Probleme besprechen können. Ihnen vorurteilsfrei und einfühlsam zuzuhören, vielleicht durch das Gespräch Klarheit in eine verfahrenere Situation zu bringen oder auch mitfühlend zu trauern, halte ich für eine wichtige Aufgabe.“

Aber auch ich profitiere von dieser Tätigkeit am Telefon. Ich lerne in einem andauernden Prozess, mich auf die unterschiedlichsten Menschen und Situationen einzustellen, genau hinzuhören und auch mir fremde

Sichtweisen zu akzeptieren. Das ist manchmal anstrengend, aber immer interessant.

Als besonders bedrückend empfinde ich die weit verbreitete Einsamkeit, nicht nur von alten Menschen. Auch junge Menschen sagen mir häufig, dass sie ganz allein sind und es nicht schaffen, aus ihrer Einsamkeit herauszukommen. Das führt bei manchen dazu, dass sie an dem Sinn ihres Lebens zweifeln und Suizidgedanken äußern.

Ein Anruf bei uns bietet Menschen die Möglichkeit, diese Einsamkeit – zumindest für einen Moment – zu durchbrechen. Dinge einfach mal erzählen zu können, kann für viele Menschen schon enorm entlastend sein. Und manchmal kann dies auch ein erster Impuls sein, aus der Negativspirale der Gedanken und Gefühle wieder ein Stück weit (selber) rauszukommen.“

TELEFONSEELSORGE

Die Telefonseelsorge ist eine vorwiegend ehrenamtlich betriebene Hilfseinrichtung zur telefonischen Beratung von Menschen mit Sorgen, Nöten und Krisen, die in vielen Ländern besteht. In Deutschland nahm sie 1956 in Berlin als Krisendienst für Suizidprävention ihren Anfang. In der Folge entstanden verschiedene weitere telefonische Notfallberatungen wie Suchtnotrufe, Kindersorgentelefone oder Beratungstelefone für Gewaltopfer. In Deutschland sind zumeist konfessionelle Organisationen wie die katholische und die evangelische Kirche sowie muslimische Glaubensgemeinschaften Trägerinnen der Telefonseelsorge. Auch per Mail oder Chat können sich Ratsuchende Hilfe bei der Bewältigung von Krisen oder dauerhaft schwierigen Lebenssituationen holen.



Gestellte Ausbildungssituation der Ehrenamtlichen