

Ökum. Telefonseelsorge: ein wichtiger Dienst

Pastoralreferentin Antke Wollersen leitet die TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e. V. und wohnt in Rastatt. Sie ermutigt, der Kompetenz und Anonymität der Telefonseelsorge zu vertrauen und bei Gesprächsbedarf



Frage: *Antke (als ehemaliger Kollege duze ich dich), die TelefonSeelsorge wirbt mit den Worten „anonym, kompetent, rund um die Uhr“. Sitzen da lauter Profis am Telefon?*

Antwort: Ja, unsere Ehrenamtlichen sind alle Profis! Sie werden ein gutes Jahr lang ausgebildet in den Bereichen Gesprächsführung, Selbsterfahrung, Krisenintervention uvm. Nach der Ausbildung haben sie regelmäßig Supervision und Fortbildungen. Sie sind wirklich Profis im Begleiten und empathischen Zuhören. Beratung und Psychotherapie machen wir allerdings nicht.

Frage: *Und „anonym“?*

Antwort: Niemand meldet sich mit Namen, es werden keine Rufnummern übermittelt und die Nummer der TelefonSeelsorge taucht auch garantiert nicht auf der Telefonrechnung auf. Das ist vielleicht gerade jetzt wichtig, wo im „Stubenarrest“ manche Konflikte zuhause zunehmen. Niemand bekommt etwas von einem Anruf bei uns mit. Und natürlich ist Verschwiegenheit über die Inhalte der Gespräche oberstes Gebot.

Frage: *Rufen denn im Moment mehr Menschen bei euch an, merkt ihr die Corona-Krise?*

Antwort: Oh ja, die meisten der 104 Dienststellen in Deutschland haben zur Zeit mehr als eine Leitung besetzt. Es sind fast 50% mehr Anrufe, 7 von 10 beziehen sich auf das Thema Corona. Die Menschen haben Angst um ihre Gesundheit und wirtschaftliche Situation. Sie sind einsam und verlieren die

Hoffnung. Manche grübeln und müssen raus aus dem Panik-Modus. Da hilft es schon, sich alles von der Seele reden zu können und vielleicht einen kleinen Perspektivwechsel zu vollziehen. Und wenn die Anrufenden sich ernst genommen fühlen und am Ende zwar noch beunruhigt, aber nicht mehr verzweifelt sind, ist schon viel gewonnen.

Frage: *104 Stellen, wieviele Ehrenamtliche arbeiten dort?*

Antwort: Deutschlandweit sind es ungefähr 7500 Menschen, die am Telefon, in Chat und Mail oder an einigen Orten auch face to face zum Gespräch zur Verfügung stehen. Eine rein digitale Hilfe haben wir seit kurzem mit der App **Krisen-Kompass** zum Thema Suizid.

Frage: *Und wo gehen die Telefonseelsorger*innen mit ihren Ängsten und Erfahrungen hin?*

Antwort: Diese Frage treibt mich gerade auch um. Ich bin neben dem normalen Dienst in der Stellenleitung schwerpunktmäßig für Aus- und Fortbildung und die Supervision zuständig. Unsere Supervisionsgruppen und Veranstaltungen mussten wir natürlich auch absagen. Gerade arbeite ich mich in Zoom ein und bespreche mit den Supervisor*innen die Möglichkeit von Videosupervision. Wer dringend über Anrufe oder chats reden möchte, kann jederzeit den Hintergrunddienst anrufen oder telefonische Supervision in Anspruch nehmen. Die Begleitung der Ehrenamtlichen ist die Hauptaufgabe für uns Hauptamtliche. Wie in der Pastoral ja meistens auch.

die kostenlosen Nummern **08001110111** oder **08001110222** anzurufen.

Sie war von 2002 – 2013 kath. Pastoralreferentin in Rastatt. Im Gespräch mit Pfarrer Ralf Dickert gibt sie einen kleinen Einblick.



TelefonSeelsorge

Frage: *Hast du noch ein paar statistische Zahlen für uns? 104 Dienststellen und 7500 Ehrenamtliche wissen wir jetzt schon. 365 Tage und 24 Stunden am Tag auch. Wie viele Telefonate führt ihr denn?*

Antwort: Alle Kontakte werden statistisch erfasst, so dass ich Zahlen für 2019 schnell liefern kann: da waren es 932.100 Telefonate deutschlandweit, knapp 20.000 Chat-Gespräche und knapp 35.000 Mails. Wie schon erwähnt, werden wir seit ein paar Wochen noch häufiger kontaktiert.

Frage: *Und wie finanziert ihr euch?*

Antwort: Den Hauptteil zahlen die beiden großen Kirchen (dabei spielt die Konfessionszugehörigkeit der Anrufenden keine Rolle, wir sind für alle Menschen da), Kommunen und Landkreise geben einen Zuschuss und vor allem die Telekom und das Bundesministerium für Familien sponsern uns. Wir in Offenburg und auch die Stelle in Karlsruhe, zu deren Einzugsbereich Rastatt gehört, haben einen Förderverein. Natürlich freuen wir uns über Spenden und Interesse an der Mitarbeit - aber das soll hier kein Appell zur Unterstützung sein, sondern nur eine Ermutigung, in Krisenzeiten und einsamen Momenten eine unserer kostenlosen Nummern anzurufen:

08001110111 oder 08001110222. Wir sind gerne für Sie da!!