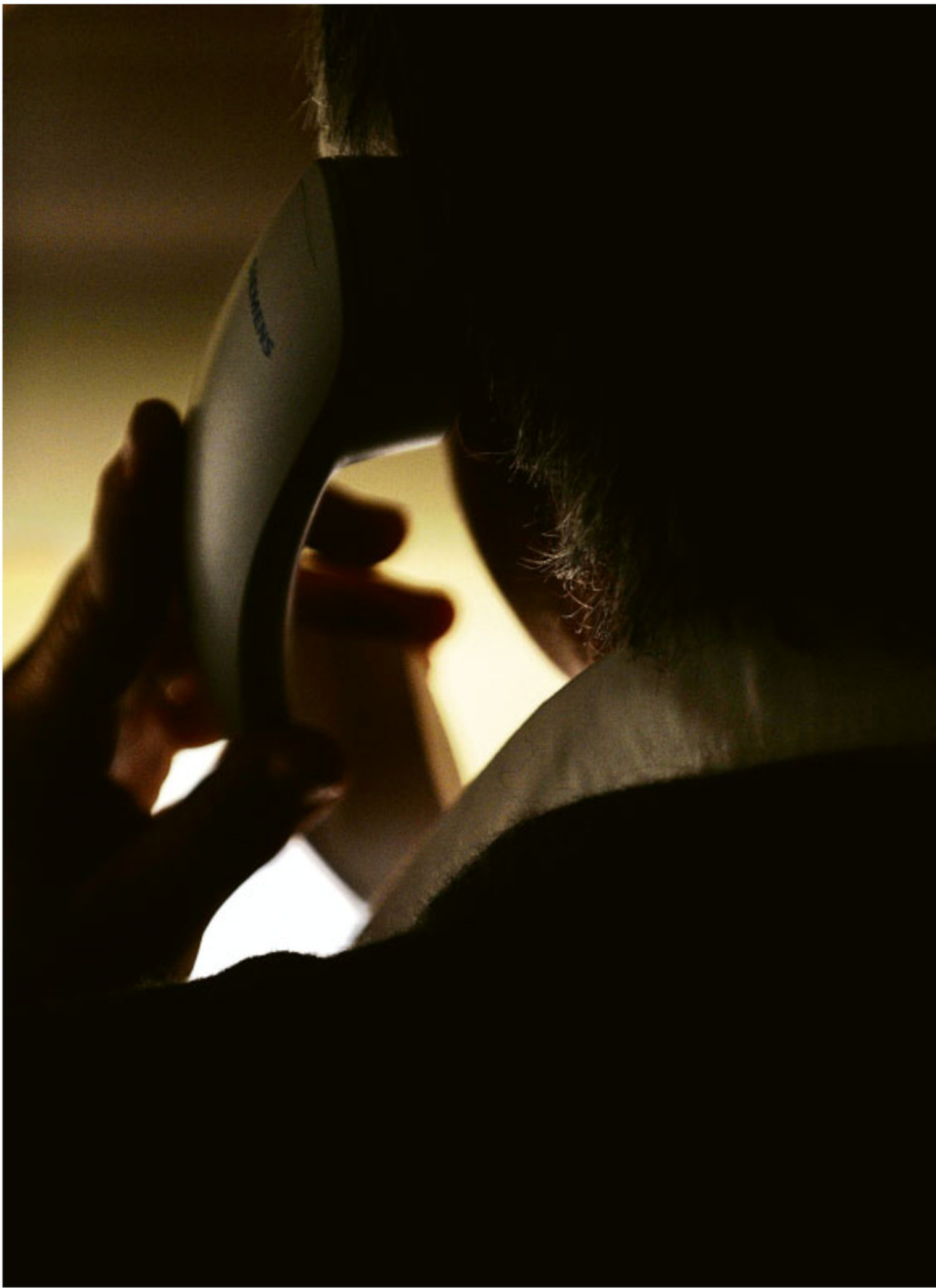


# 0800 111 0222

Für Menschen, die nicht mehr weiterwissen, gibt es die Telefonseelsorge. Rund um die Uhr geben Ehrenamtliche anonyme Hilfe. Jetzt, zwischen den Jahren, sind sie besonders gefragt. *Von Lucia Schmidt*



Zwei Millionen Anrufe gingen in diesem Jahr ein. Suizid und Gewalt waren die häufigsten Themen.

Foto ddp Images

Jedesmal, wenn Emma Hofer den Hörer auflegt, kann es ein Abschied für immer sein. Sie kann nicht zurückrufen, hat keine Nummer des Gesprächspartners. Sie weiß nicht, wie er heißt, wo er wohnt oder ob er noch einmal anruft. Unausgesprochenes bleibt unausgesprochen, und die Frage, ob sie ihm wirklich helfen konnte, unbeantwortet. Emma Hofer arbeitet seit mehr als zwölf Jahren bei der Telefonseelsorge in Darmstadt, ehrenamtlich, jeden Monat fünfzehn Stunden. In dieser Zeit spendet sie Trost, hört zu, gibt Ratschläge und Hilfestellungen. Manches Mal rettet die zierliche Frau mit der sanften Stimme womöglich Leben. An zwei von drei Tagen rufen in Darmstadt Menschen an, die Suizidgedanken hegen.

Die Telefonseelsorge in Berlin erreichen sogar mehrmals täglich solche Hilferufe. „Meist sprechen die Anrufer dann von einer ausweglosen Situation. Wenn jemand schon auf der Brücke steht oder den Medikamentenmix bereithat, stellt das für die Ehrenamtlichen eine große Herausforderung und Belastung dar“, sagt Sonja Müseler. Die Psychologin arbeitet als eine von drei Hauptamtlichen neben 148 Ehrenamtlichen in der Berliner Telefonseelsorge.

Hier wurde vor knapp sechzig Jahren zum ersten Mal in Deutschland Suizidprävention am Telefon angeboten. „Damals hieß die Einrichtung noch Lebensmüdenbetreuung und war eine private Initiative von christlichen Ärzten und Pfarrern“, sagt Müseler. Als Vorbild diente der anglikanische Priester Chad Varah. Der hatte im November 1953 erstmals in der Londo-

Dank, sagt Hofer, „ist das Gefühl, helfen zu können und auch für sich aus den Gesprächen etwas mitzunehmen.“ Man lerne dabei viel über das Leben in unserer Gesellschaft und betrachte auch das eigene Leben mit anderen Augen.

Das geht ihren Kollegen ähnlich. Sie sind im Hauptberuf Bäcker, Lehrer, Versicherungsmaklerin oder Techniker, in ihrem Ehrenamt aber einfach für andere Menschen da. Vierundzwanzig Stunden, tagtäglich, auch dann, wenn kein anderer Zeit hat. Für viele Anrufer ist es wichtig, zu wissen, dass sie mit keinem professionellen Helfer sprechen, der eine Diagnose für sie bereithält oder gleich ein Hilfsmaschinchen in Gang setzt.

Wenn das Telefon klingelt, dann sieht Hofer keine Nummer und keinen Namen auf dem Display. Der Anruf wird auf keiner Telefonabrechnung erscheinen, er wird in keinen Verbindungsdaten zu sehen sein und keinen Cent kosten. Das soll die Voraussetzung dafür schaffen, dass sich der Anrufer öffnen kann, ohne seine Identität preiszugeben. Emma Hofer ist davon überzeugt, dass diese Anonymität manche Gespräche intensiviert.

**Auch der Berater lernt viel dazu - über die Gesellschaft und das eigene Leben.**

Was heute an erster Stelle steht, hatte in den Anfangsjahren der Telefonseelsorge deutlich weniger Relevanz. „Damals hatten viele noch kein Telefon oder nicht immer Zugang zu einem, sodass man häufig nach einem ersten telefonischen Kontakt ein persönliches Beratungsgespräch ausmachte“, sagt Müseler. Erst als in den siebziger Jahren immer mehr Haushalte ein Telefon besaßen, wurde die Anonymität zur Regel.

Der Fernsprecher ist schon lange nicht mehr das einzige Angebot. Die Telefonseelsorge stellt sich auf die veränderten Kommunikationsgewohnheiten ein. Seit mehr als fünfzehn Jahren bietet sie auch Unterstützung per Chat oder E-Mail an. Im Jahr 2011 meldeten sich bereits 3054 Hilfesuchende per Mail, rund 6460 Chatgespräche wurden deutschlandweit geführt. Das war ein Drittel mehr als noch im Jahr zuvor. „Die Sorgen, die über das Internet an uns herangetragen werden, unterscheiden sich von denen der Anrufer“, sagt Bernd Blömeke. Er ist Pastor und arbeitet bei der bundesweiten Fach- und Koordinierungsstelle der Telefonseelsorge im Internet. „Per Chat melden sich häufig junge Frauen mit traumatischen Erfahrungen“, sagt er. Dabei geht es beispielsweise um selbstverletzendes Verhalten, Missbrauch, aber auch um Suizidgedanken. „Die Betroffenen fühlen sich noch nicht imstande, über solche Erfahrungen zu sprechen, deshalb suchen sie den Kontakt auf diesem Weg“, sagt Blömeke.

Insgesamt bleibt das Telefon aber das wichtigste Medium. Rund zwei Millionen Anrufe gingen 2012 bei der deutschen Telefonseelsorge ein. In 23000 Gesprächen ging es um das Thema Suizid, in mehr als 34000 Fällen wurde das Thema Gewalt besprochen. „Im November und Dezember gibt es aber noch einen anderen Schwerpunkt: Weihnachten und den Jahreswechsel“, sagt Christiane Rieth. Ängste, Erwartungen und Streitereien rund um das Familienfest und die Bilanzierung am Jahresende werden häufig zum häufigen Inhalt der Unterhaltung, sowohl bei Familien wie bei Alleinstehenden.

In einem Jahr wie diesem, in dem die Feiertage eher arbeitnehmerfreundlich liegen, sei die Nachfrage besonders groß, sagt Rieth. „Zehn Tage, in denen das öffentliche Leben auf ein Minimum heruntergefahren ist, können für Menschen in Krisensituationen eine absolute Katastrophe sein.“

Ein Anruf unter 0800 111 0111 oder 0800 111 0222 könnte dann immerhin ein Ausweg sein.

**Alles begann mit einer Anzeige: „Ehe Sie sich umbringen, rufen Sie bitte an.“**

ner Times eine Anzeige aufgegeben: „Before you commit suicide, ring me up.“ Daneben stand seine Telefonnummer.

Berlin hatte zu dieser Zeit, bis in die siebziger Jahre hinein, die höchste Suizidrate der westlichen Welt. „Sie überstieg die Zahl der Verkehrstoten. Es gab mehr als vierzig Suizide auf hunderttausend Einwohner“, sagt Müseler. Viele Menschen seien sogar eigens nach Berlin gekommen, um sich das Leben zu nehmen. Warum wurde die geteilte Stadt zu einem solchen Anziehungspunkt? „Es waren ähnliche Gründe, wie sie Menschen heute noch bewegen, ins Ausland zu reisen, um sich umzubringen“, sagt die Psychologin. Anonymität, der Wunsch, nicht entdeckt zu werden, Abstand von der vertrauten Umgebung - „dafür bot Berlin als Insel einen hervorragenden Ort.“

Zwar ist die Suizidrate seit den siebziger Jahren in Deutschland generell gesunken. Die Zahl der Anrufe aber, die einen Freitod zum Thema haben, ist bei der Telefonseelsorge in den vergangenen Jahren gestiegen. Parallel dazu sei eine Zunahme von Anrufern zu beobachten, die unter einer seelischen Erkrankung leiden, sagt Müseler. In Darmstadt beispielsweise drehten sich in diesem Jahr rund zwanzig Prozent der Gespräche um das Thema „psychische Krankheitsbilder“.

In Deutschland geht die Telefonseelsorge ursprünglich auf verschiedene lokale Initiativen zurück. Zuerst bildeten sie sich in den größeren Städten, dann in ländlichen Gegenden. Dieser regionale Bezug hat sich erhalten, auch wenn die Beratungsstellen seit 1961 unter zwei Dachverbänden zusammengeschlossen sind, die von der katholischen und der evangelischen Kirche getragen werden. Finanziert wird die Arbeit durch Kirchensteuern, Spenden und Zuwendungen des Bundesfamilienministeriums.

Die regionale Zuständigkeit der

Berater hat Vor- und Nachteile. Wer zum Beispiel zwischen Groß-Gerau und Michelstadt eine der beiden bundesweit einheitlichen Nummern wählt, gelangt zunächst in die Telefonseelsorge Darmstadt. Ist dort besetzt, wird er allenfalls noch nach Hanau oder Wiesbaden weitergeleitet; wenn auch dort die Leitung belegt ist, muss sich der Anrufer gedulden.

„Sicher ist es nicht optimal, dass Menschen vielleicht häufiger anrufen müssen, um uns zu erreichen“, sagt Christiane Rieth, die als Hauptamtliche in Darmstadt arbeitet. Aber es ist eben gut, wenn der Berater sich vor Ort auskennt und konkrete Hilfsangebote empfehlen kann. Außerdem unterscheiden sich die Sorgen von Region zu Region. „In Berlin gibt es beispielsweise viele Studenten, einsame Menschen, Pendler oder ausgelagerte Arbeitnehmer“, sagt Sonja Müseler, auch seien dort immer wieder

politische Themen wie Bundestagswahlen oder Praxisgebühren Gegenstand der Telefonate. „In ländlichen Gebieten geht es dagegen häufiger um Generations- und Familienkonflikte“, sagt Müseler.

Alle Ehrenamtlichen, die bei der Telefonseelsorge arbeiten, haben zuvor in einer einjährigen Ausbildung gelernt, mit den verschiedensten Situationen umzugehen. Vermittelt werden Gesprächsführung, Selbsterfahrung, ein Grundwissen über Erkrankungen, Trauerprozesse und natürlich Suizidprävention. Danach werden sie in der Praxis durch Supervisions- und Fortbildungsangebote begleitet.

„Eine einzig richtige Strategie im Umgang mit den Hilfesuchenden gibt es allerdings nicht“, sagt Müseler, die unter anderem für die Ausbildung der Ehrenamtlichen zuständig ist. Wenn jemand am Telefon konkret mit Selbstmord droht, spricht man von einer suizidalen

Krise. „In so einem Moment ist es das Wichtigste, das Gespräch aufrechtzuerhalten“, sagt Emma Hofer. „Man muss es schaffen, eine Beziehung für den Zeitraum der Krise aufzubauen.“ Und am Ende eines solchen Telefonates? Da greift Hofer gerne auf den Text der Zeitungsanzeige von Chad Varah zurück: „Versprechen Sie mir: Bevor Sie sich umbringen, rufen Sie wieder an.“

Ein mulmiges Gefühl bleibt häufig trotzdem zurück. Dann hadert Emma Hofer mit dem Gedanken, ob sie die richtigen Worte gefunden hat. Hin und wieder ertappe sich die Vierundfünfzigjährige nach solchen Anrufen dabei, wie sie aufmerksamer den Verkehrsfunk verfolgt oder die Lokalzeitung durchblättert, auf der Suche nach einer Bestätigung auf die Frage, die ihr sonst keiner beantworten kann: Hat sich der Anrufer wirklich nichts angetan?

Anonymität steht bei der Telefonseelsorge an erster Stelle, die Anonymität des Ratsuchenden genauso wie die des ehrenamtlichen Seelsorgers. Auch Emma Hofer heißt in Wahrheit anders. „Ein solcher Deckname ist gerade in einer Stadt wie Darmstadt wichtig“, sagt sie. „Hier kennt man über einige Ecken viele Leute, und die Angst, den Nachbarn, Kollegen oder Cousin am Hörer zu haben, wenn man bei der Telefonseelsorge anruft, könnte viele Menschen abschrecken.“ Deshalb weiß in ihrem Familien- und Bekanntenkreis fast niemand, wo sie sich neben ihrer Tätigkeit als Ärztin in ihrer freien Zeit engagiert.

Diese Pflicht zur Verschwiegenheit bedeutet für die rund 8500 freiwilligen Mitarbeiter der Telefonseelsorge in Deutschland, dass sie nicht nur kein Geld für ihre Arbeit, sondern auch keine öffentliche Anerkennung erhalten. Der alleinige