

Zuhören, wenn es sonst niemand macht

Die Telefonseelsorge Augsburg feiert ihr 40-jähriges Bestehen. 15000 Anrufer melden sich dort jährlich. Die Probleme werden schwieriger. Die Gründe dafür erklärt der Leiter Franz Schütz.



Jährlich wählen im Raum Augsburg rund 15000 Menschen die Nummer der Telefonseelsorge, 10000 längere Gespräche kommen zustande. Die Telefonseelsorge wird ökumenisch von der katholischen Kirche und dem Diakonischen Werk Augsburg getragen.

Seit 40 Jahren gibt es die Telefonseelsorge in [Augsburg](#). Was hat sich in der Zeit verändert?

Diakon Franz Schütz: 22 Prozent unserer Anrufer haben eine ärztlich diagnostizierte psychische Erkrankung. Diese Anzahl hat in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten stark zugenommen. Die Anforderungen an die Ehrenamtlichen sind gewachsen. Eine Vielzahl von Anrufern ist auch schwer traumatisiert.

Was für Traumata haben die Frauen und Männer?

Schütz: Sie sind beispielsweise Zeuge eines schweren Unfalls geworden und können das nicht verarbeiten. Das spielt sich in ihrem Unterbewusstsein ab. Und plötzlich fangen sie an zu zittern. Oder ihr Bruder wurde früher vom Vater geschlagen. Oder sie reagieren plötzlich komisch, ohne ersichtlichen Grund. Es geht eigentlich um einen Parkplatz und sie argumentieren, als ob es um Leben und Tod geht.

Wie reagieren Sie am Telefon?

Schütz: Früher haben unsere ehrenamtlichen Helfer nach Problemen und Ursachen gefragt. Heute versuchen wir, die Anrufer zu stabilisieren und nicht tiefer in die Probleme einzusteigen.

Sind das nicht Fälle für einen Therapeuten?

Schütz: Ja, viele befinden sich in Therapie und benötigen dennoch beinahe täglich Ansprache. Oft ist es ein kleiner Impuls unsererseits, der ihnen genügt, dass sie ihren Tag meistern können. Unser Angebot ist ein niederschwelliges. Dafür muss man nicht das Haus oder die Wohnung verlassen und eine Praxis oder eine Einrichtung aufsuchen, dafür muss man lediglich den Telefonhörer in die Hand nehmen. Und das nutzen eben viele.

Wie viele sind es denn?

Schütz: Wir haben jährlich rund 15000 Anrufe. Davon werden etwa 10000 Anrufe in der Statistik als längere Gespräche aufgelistet.

Da kommt ja eine Menge zusammen.

Schütz: Ja. Täglich ist es eine Gesprächszeit von bis zu elf Stunden.

Was sind die Hauptprobleme?

Schütz: Gleich geblieben sind in den 40 Jahren vor allem Beziehungsprobleme, die die Anrufer plagen. Dabei müssen es nicht immer partnerschaftliche Probleme sein, es können auch Probleme zwischen Eltern und Kindern, Geschwistern oder etwa Nachbarn sein. Neu sind die Probleme in Patchwork-Familien, bei jüngeren Menschen die sexuelle Ausrichtung, aber vor allem die vielen psychischen Probleme.

Wer ruft an?

Schütz: 70 Prozent sind Frauen. Sie telefonieren einfach lieber als Männer und tauschen sich lieber aus.

Die Telefonseelsorge ist rund um die Uhr erreichbar. Wie schaffen Sie es, all diese Schichten zu besetzen?

Schütz: Wir haben derzeit 74 aktive ehrenamtliche Helfer. Es gibt im Monat 150 Schichten, wenn jeder im Schnitt zweimal mitmacht, dann geht der Plan auf.

Wer sitzt bei Ihnen am Telefon?

Schütz: Unsere Ehrenamtlichen sind zwischen 36 und 81 Jahren alt, der Großteil ist Ende 50, Anfang 60. Viele sind noch berufstätig, aber viele sind auch in Rente. Bei uns kann querbeet jeder mitmachen: Wir haben eine Haushaltsmanagerin genauso wie einen pensionierten Sozialrichter.

Was für Eigenschaften sind gefragt?

Schütz: Unsere Ehrenamtlichen müssen psychisch stabil sein, einfühlsam, tolerant und teamfähig.

Interview: Miriam Zissler

Termin Alle zwei Jahre werden von der Telefonseelsorge, die ökumenisch von der katholischen Kirche und dem Diakonischen Werk Augsburg getragen wird, Ausbildungen zu ehrenamtlichen Helfern angeboten. Der nächste Info-Abend findet am 10. Juni statt. Nähere Infos: www.telefonseelsorge-augsburg.de.