

TelefonSeelsorge: Eine anspruchsvolle und erfüllende Tätigkeit

Drei ehrenamtlich Mitarbeitende erzählen von ihren Erfahrungen

Bevor neue Mitarbeitende in ihren Dienst bei der TelefonSeelsorge Düren-Heinsberg-Jülich (TS) eingeführt wurden, hatte ich Gelegenheit zu einem Gespräch mit drei Ehrenamtlichen. Helmut* ist seit 17 Jahren bei der TS, Elisabeth* steht seit 5 Jahren für den Dienst am Telefon zur Verfügung, und Hannah* gehört zu den Neuen.

Die Motivation, bei der TS mitzuarbeiten

Helmut, jetzt 66 Jahre alt, hat selbst gute Erfahrungen mit Hilfe durch andere gemacht; er will etwas zurückgeben an Menschen in Not, und er dachte vor 17 Jahren: „Zuhören könnte etwas für mich sein.“ Elisabeth suchte mit Eintritt ins Rentenalter eine Aufgabe und hat Freude daran, andere Menschen zu beraten. Hannah suchte eine soziale Aufgabe und beginnt deshalb jetzt ihren Dienst bei der TS. Dort arbeiten aktuell 60 Menschen ehrenamtlich im Alter zwischen 25 und 85 Jahren!

Die Erfahrungen am Telefon

Helmut hatte vor seiner Mitarbeit keine konkreten Vorstellungen, was ihn erwartet. Besonders bewegen ihn Einblicke in zunächst völlig fremde Verhältnisse, vor allem der Kontakt mit einsamen Menschen, etwa nach dem Tod des Ehepartners oder der Ehepartnerin. Viele Betroffene, die während der Ehe nur aufeinander fixiert gewesen seien, blieben dann völlig isoliert zurück.

Elisabeth macht die Erfahrung, dass viele Menschen für sich selbst nicht gut sorgen können. Sie versucht, diesen Menschen in den Gesprächen einen Anstoß, einen Impuls zu neuen Wegen zu geben. Sie habe gelernt, sich selbst abzugrenzen, damit die Probleme der Anrufenden sie nicht selbst erdrücken. „Nur wer für sich selbst sorgt, kann für andere da sein“, dieser Grundsatz werde auch in der Gemeinschaft der Mitarbeiter*innen der TS gelebt. Hannah hat während ihrer Ausbildung bei verschiedenen zukünftigen Kolleginnen und Kollegen hospitiert. Sie hat dort die Erfahrung gemacht: „Verschiedene Gesprächspartner bringen verschiedene und dann möglicherweise ganz neue Aspekte für die/den Anrufenden.“ Und natürlich bringe jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter sehr unterschiedliche eigene Erfahrungen mit, auch aus dem (früheren) beruflichen Umfeld.

Wenn man an die eigenen Grenzen kommt

Helmut hat die schmerzliche Erfahrung gemacht –und die teilt er sicherlich mit vielen seiner Kolleginnen und Kollegen-, was es mit sich bringt, wenn man vergisst, sich abzugrenzen. Dann sei Hilfe durch Hauptamtliche und die Supervision dringend geboten und erforderlich. Es sei unerlässlich, die eigenen Grenzen zu erkennen und zu beachten. So könne die eine oder der andere beispielsweise keinen Nachtdienst am Telefon übernehmen.

Für Elisabeth war es eine ganz schwierige Situation, als sie von einer jungen Frau angerufen wurde, die ihr Kind verloren hatte. Bei diesem und vielen anderen Anrufen gelte: mehr als Dasein und Zuhören geht oftmals nicht, und ist doch vielleicht der Beginn eines neuen Weges für die/den Anrufenden.

Was in jedem Fall gilt und wichtig ist

Alle Mitarbeitenden der TS arbeiten nach bestimmten Grundsätzen und Regeln. Z.B. liegt ein Erfolg der Gespräche außerhalb der Verantwortung der Mitarbeitenden, die Verantwortung bleibt beim Anrufenden. Die Lasten müssen nach dem Gespräch abgegeben werden, damit die Ehrenamtlichen Kraft haben für den nächsten Anruf.

Die Erfahrung zeigt: Die Anruferinnen und Anrufer wollen oft die „große Lösung“, aber in der Regel kann ihnen nur die „kleine Lösung“ angeboten werden; und manchmal gibt es auch überhaupt keine Lösung.

Und, so gaben die drei TSler eine Erfahrung weiter: Manchmal muss man einfach auch ein Schweigen am Telefon aushalten.“

Was den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neue Kraft schenkt

Hannah hilft es, dass sie schon in ihrem privaten Umfeld Zuhören gelernt hat.

Helmut hat neben vielen schwierigen Gesprächen eine Unmenge schöner Erfahrungen gemacht; z. B. wenn Anrufende kleine Lösungen umgesetzt haben, die er im Gespräch angeregt hat. Es sei eine gute Erfahrung, wenn die Stimme des Anrufenden sich im Laufe des Gespräches verändere, wenn die Stimme fester und klarer werde. Der Dank von Anrufenden tue ihm immer wieder gut. Und es sei ihm wichtig, sich bei den Anrufenden für deren Vertrauen zu bedanken.

Die wohltuende Wirkung eines Dankeschöns erleben sie alle drei zum Glück immer wieder: Elisabeth, Hannah und Helmut.

(c) Das Gespräch führte Johannes de Kleine (Kirchenkreis Jülich) am 15. Dezember in Düren

* Die Namen der Gesprächspartnerinnen und des Gesprächspartners wurden geändert.