

Offene Ohren für die Sorgen aller Menschen

Die Leiterin der Telefonseelsorge Ostoberfranken erklärt, welche Gefühle am Hörer zutage kommen und wer gerade an Heiligabend leidet. Das Fest bietet aber auch Anlass zur Freude.

Von Georg Jahreis

Bayreuth/Kulmbach – „Manchmal schluchzt jemand nur. Dann muss ich erstmal warten, bis ich etwas sagen kann. In anderen Fällen sind die Leute still und ich frage: ‚Ist da jemand?‘“, beschreibt Brigitte Häusler, Pfarrerin und Leiterin der Telefonseelsorge Ostoberfranken in Bayreuth. Der Einstieg in ein Telefonat sei immer unterschiedlich, je nach Mensch eben.

Der steht im Mittelpunkt, wenn Häusler oder einer ihrer etwa 30 ehrenamtlichen Mitarbeiter den Hörer abnehmen. „Bei uns kann jeder anrufen, 24 Stunden am Tag, kostenfrei“, verdeutlicht Häusler. Ihr zufolge bietet die Telefonseelsorge das niedrigschwelligste Beratungsangebot. „Man braucht keinen Termin, muss nicht sein Gesicht zeigen, bleibt anonym“, ergänzt die Chefin der Telefonseelsorge. Es gebe Menschen, die immer wieder anrufen, manche nur einmalig. „Zum Beispiel, weil gerade die Ehefrau gestorben ist“, erklärt Häusler.

Niemand werde abgewiesen, weil er „schon wieder“ anruft. Wertschätzung ist ein wichtiges Schlagwort für die Pfarrerin. Denn: „Jeder, der sich meldet, hat irgendeine Not.“ Worüber die Menschen gerade an Weihnachten mit den Seelsorgern reden möchten? „Über das, worüber sie ansonsten auch reden möchten. Die Leute haben eine psychische Krankheit ja das ganze Jahr über oder sind bereits vor Weihnachten einsam“, sagt Häusler.

Hin und wieder komme es aber schon vor, dass der Heilige Abend Menschen ihr Leid besonders vor Augen führt.

„Eine Frau, die anrief, hatte im Herbst ihren Mann verloren und sich besonders am Heiligabend an ihn erinnert. Die Familie der Frau hatte sie zur Bescherung eingeladen. Die Frau wollte aber lieber alleine sein.“ Warum die Frau angerufen hat? „Sie wollte verstanden werden“, sagt Häusler. Die Trauer spiele häufig eine Rolle in den Telefongesprächen. Die Seelsorgerin stellt klar: „Jeder trauert anders. Die Leute sind in einem besonders sensiblen Zustand. Wir gehen am Telefon ein Stück weit mit ihnen. Wir sind da, wo sie gerade stehen.“

Tabuthemen gebe es bei der Telefonseelsorge grundsätzlich keine. Da die Mitarbeiter der Schweigepflicht



Leitet nicht nur die Telefonseelsorge Ostoberfranken in Bayreuth, sondern greift auch selbst zum Hörer: Pfarrerin Brigitte Häusler.

Foto: Georg Jahreis

unterliegen, und die Anrufer ihren Namen nicht nennen müssen, kommen Häusler zufolge auch Gefühle zur Sprache, die ansonsten unter den Teppich gekehrt werden. Die Pfarrerin verdeutlicht: „Da ist zum Beispiel eine Frau, die zehn Jahre lang ihren kranken Mann gepflegt hat, der vor Kurzem gestorben ist. Und die Frau sagt: ‚Ich bin irgendwie erleichtert. Ich kann mich jetzt auch mal wieder um mich selbst kümmern.‘“

Manch einer melde sich auch nach Weihnachten, froh, dass die anstrengende Familienfeier endlich vorbei ist. Ebenso bekommen die Seelsorger vor Weihnachten Anrufe, in denen es um das anstehende Fest geht. Die Ängste sind laut Häusler grundverschieden: „Einer ruft an, weil er allein ist, ein anderer, weil er mit der Schwiegermutter nicht klar kommt.“

Weihnachten setze besonders denjenigen zu, die unter der heilen Weihnachtswelt leiden, die einem die Öffentlichkeit vorgaukelt. „Leute, die arbeitslos sind, können sich halt manche Geschenke nicht leisten. Menschen, die allein sind, nicht mit der Familie feiern. Für die kommt es an Weihnachten besonders dick. Für mich als Seelsorgerin besteht dann die hohe Kunst darin, diese Diskrepanz auszuhalten“, sagt die Pfarrerin. Generell seien Mitarbeiter der Telefonseelsorge „Aushalter“: „Wir halten die Not der anderen mit aus.“

Es gehe aber genauso darum, die

Ressourcen der Menschen zu erkennen und ihnen Mut zu machen, das Leben zu gestalten. „Der Schutz der Anonymität kann auch manchmal dazu führen, dass Menschen immer wieder ausschließlich klagen und sich im Kreis drehen und verharren. Jemand, der Schulden hat, muss irgendwann zur Schuldnerberatung und sich outen“, stellt Häusler klar.

Was sie aber besonders freut: „Wenn Menschen an Weihnachten bei der Telefonseelsorge anrufen und sich bei den Mitarbeitern bedanken. Leute sagen: ‚Danke, dass ich Sie immer erreichen kann‘ oder ‚Ohne die Telefonseelsorge würde ich mein Leben nicht schaffen‘“, erläutert Häusler. Der Dienst, dessen Träger der evangelisch-lutherische Dekanatsbezirk Bayreuth ist, gehöre zum Leben vieler dazu, wie die Kinder, die Nachbarin oder die Therapeutin eben auch. „Doch manch psychisch kranker Mensch hat nur einmal im Monat ein Therapiegespräch, aber halt mehr Redebedarf. Gerade in der Zeit von Weihnachten bis zum 6. Januar haben viele Therapeuten, Beratungsstellen oder Ärzte Urlaub. Dann sind wir besonders gefragt“, sagt Häusler.

Das Einzugsgebiet der Telefonseelsorge Ostoberfranken umfasst die Städte und Landkreise Bayreuth, Kulmbach, Hof, Wunsiedel und Kronach. Die Mitarbeiter arbeiten alle ehrenamtlich. „Es sind Menschen, wie du und ich. Keine Profis wie etwa Psychologen oder Ärzte“, verdeutlicht die Pfarrerin. Grundsätzlich könne jeder Mitarbeiter werden, der mit anderen offen und wertschätzend umgeht. Wichtige Vorausset-

zungen: gut zuhören und sich gut abgrenzen können. Bevor aber ein Mitarbeiter alleine zum Hörer greift, gilt es, eine ein bis eineinhalbjährige Ausbildung zu absolvieren. Häusler erklärt: „Darin geht es um Gesprächsführung, Kommunikation und Themen wie Sucht oder Suizidalität.“ Wer sich engagieren möchte, dem solle bewusst sein, dass sich die Arbeit im Hintergrund abspielt: „Man bekommt keinen Applaus dafür.“

Die Mitarbeiter sind zwar Laien, die Telefonseelsorge legt aber Wert auf Professionalität. „Einmal im Monat müssen die Mitarbeiter an einer Supervision teilnehmen“, sagt die Leiterin der Telefonseelsorge. Nicht nur die Anrufer bleiben anonym, auch die Ehrenamtlichen am anderen Ende der Leitung. „Wir sind die Hüter der Anonymität.“ Wer an Heiligabend Dienst hat, darf sich den Worten von Häusler zufolge über einen weihnachtlich dekorierten Arbeitsplatz freuen, Pralinen inklusive.

Selten komme es vor, dass ein Anrufer ankündigt, sich gleich das Leben nehmen zu wollen. „Alles, was dann zählt, ist die Person in einer Beziehung zu halten. Für mich geht es dann darum, irgendetwas zu finden, was den Menschen am Leben halten könnte, die Tochter oder der Vater. Aufhalten können wir niemanden. Wenn ich nach solchen Gesprächen den Hörer auflege, kann ich nur noch hoffen und beten“, sagt Häusler.

Sie erhält aber nicht nur Anrufe, in denen es um Leid und Tod geht. „An einem Heiligabend hatte ich ein net-

tes Gespräch mit einer belesenen Frau, die gerne diskutiert und philosophiert. Sie hat sich alleine gefühlt und brauchte eine Diskussionspartnerin. Wir haben über Gott und die Welt geplaudert“, erinnert sich die Pfarrerin.

Die Telefonseelsorge sei auch immer ein Seismograph der Region. „Wenn Unternehmen wie Loewe oder BAT Stellen streichen, dann rufen bei uns auch Leute an, die davon betroffen sind. Auch gesellschaftliche Entwicklungen spiegeln sich in den Problemen der Anrufer wieder. „Es gibt mittlerweile mehr psychisch Erkrankte als Therapieplätze. Die Einsamkeit hat ebenfalls zugenommen.“

Was die Pfarrerin den Menschen Weihnachten noch mit auf den Weg geben möchte? „Ich finde es sehr wichtig, sich gegenseitig zuzuhören. Wenn mir jemand aufmerksam zuhört, weiß ich mich gesehen und kann mich dem anderen gegenüber öffnen.“

Die Telefonseelsorge

- Die Telefonseelsorge ist über das deutsche Festnetz und per Handy unter den Rufnummern **0800/1110111** und **0800/1110222** erreichbar – 24 Stunden täglich und an 365 Tagen im Jahr. Gebührenfrei, vertraulich und anonym.
- Alle Mitarbeiter der Telefonseelsorge unterliegen der Schweigepflicht.
- www.telefonseelsorge-ostoberfranken.de/cms/