



An der Stimme könne man viel erkennen, sagt die Mitarbeiterin der Telefonseelsorge. Das Äußere würde bloß ablenken.

FOTO: DANIEL REINHARDT (DPA)

# „Man muss die Menschen lieben“

Eine Mitarbeiterin der Telefonseelsorge gibt Hilfesuchenden in schwierigen Situationen Halt / Viele Anrufe wegen der Corona-Krise

Von Jannik Jürgens

**SÜDLICHER BREISGAU.** In einer Serie stellt die BZ Menschen vor, die in der Corona-Krise besonders gefordert sind. Sie stehen exemplarisch für viele, denen wir zusammen mit unseren Leserinnen und Lesern einfach „Danke!“ sagen möchten. Heute: eine Mitarbeiterin der Telefonseelsorge aus dem südlichen Breisgau.

Wenn Hildegard Meyer\* tief in der Nacht einem Menschen am Telefon zuhört, dann ist sie dabei oft auf der Suche nach dem Zauberwort. Sie meint das nicht im zauberhaften Sinne, denn ein Wort kann natürlich nicht über Trauer und Verzweiflung hinwegtäuschen, wegen der Menschen bei der Telefonseelsorge anrufen. Das Zauberwort, das Meyer sucht, soll Halt geben. Es soll Verständnis ausdrücken. Manche Anrufer sagten: „Es interessiert eh keinen, ob ich lebe.“ Meyer sagt dann: „Doch, mich schon.“

Mit der Corona-Epidemie ist auch die Telefonseelsorge ins Licht der Öffentlichkeit gerückt. Sogar der Bundespräsident hat kürzlich bei einer Dienststelle angerufen und für die wichtige Arbeit gedankt. „Das ist nun schon fast ein Hype, der um uns gemacht wird“, sagt Meyer. Sie betont: Auch in normalen Zeiten leiste die Seelsorge diese Arbeit, nur eben still und heimlich. Doch dass das Coronavirus vielen Menschen Sorgen bereitet, steht außer Frage. Im März hatten 26 Prozent der Anrufe auf der Dienststelle, die für die Region Freiburg zuständig ist, mit Corona zu tun. Im April stieg der Anteil in Gesprä-

chen und Chats auf 31 Prozent, im Mai lag er bisher bei 20,2 Prozent. Zum Vergleich: Rund 23 Prozent der Anrufer sprachen im April über Einsamkeit, 2,6 Prozent über Suizidalität. Im Chat, über den sich Ratsuchende ebenfalls melden können, ist das Virus nur bei sieben Prozent der Anfragen ein Thema. „Da geht es oft um existenzielle Probleme wie Missbrauch, eine grauenvolle Kindheit oder Liebeskummer“, sagt Meyer. Über den Chat meldeten sich eher jüngere Leute. Oder solche, denen es nicht gelinge, über ihre Erfahrungen zu sprechen. Allein das Schreiben darüber sei möglich.



SCHÖN, DASS IHR DA SEID

Die Telefonseelsorge ist kostenlos und anonym. Niemals würde Hildegard Meyer nach dem Namen eines Anrufenden fragen. Und die Telefonnummer kann nicht zurückverfolgt werden. In Deutschland gibt es 105 Dienststellen, etwa 7500 Ehrenamtliche engagieren sich. Getragen wird die Organisation von beiden Kirchen. Die Telekom stellt Rufnummern zu Verfügung und trägt die Verbindungskosten. Wer mitarbeiten möchte, muss eine anspruchsvolle Bewerbungsphase absolvieren. Danach kommt eine einjährige Ausbildung. Und die Verpflichtung, mindestens drei Jahre mitzuarbeiten. Oft sind

es Schicksalsschläge, die Menschen aus der Bahn werfen. Auch Meyer hat einen solchen erlebt: „Ich habe früh meinen Mann verloren.“ Danach habe sie große Unterstützung von Freunden erfahren und gelernt, mit der Trauer umzugehen. Später stand für Meyer fest: Ich möchte etwas zurückgeben. Durch Zufall sei sie auf die Telefonseelsorge gestoßen.

An ihren ersten Anruf als Mitarbeiterin der Telefonseelsorge kann Hildegard Meyer sich nicht mehr erinnern. „Eigenartig“, sagt sie und hält einen Moment inne. Doch da kommt nichts, kein Gedanke, keine Stimme, keine Erinnerung. Dabei hatte sie vor diesem ersten Anruf großen Respekt. „Ich wollte auf keinen Fall etwas falsch machen“, sagt Meyer. Sie trägt große Verantwortung, denn es gibt auch Menschen, die mit Suizidgedanken anrufen. Meyer versucht dann, Nähe herzustellen. Sie fragt, was passiert ist und macht dem Anrufer eines ganz deutlich: „Er möge leben.“ Wenn sie für den Moment einen Suizid verhindern könne, löse das extrem positive Gefühle aus. Dass sie den Anrufenden nicht sehen kann, findet Meyer gut. Das Äußere würde bloß ablenken. „An der Stimme kann man unglaublich viel erkennen. Selbst wenn jemand lustig tut, ist ein trauriger Unterton meist hörbar“, sagt Meyer.

Manchmal breche das Gespräch auch ab. Dann kämen die Selbstzweifel: Habe ich alles richtig gemacht? Hätte ich anders intervenieren können? „Das ist schrecklich und eine große Belastung“, sagt Meyer. Sie knibbelt dabei an ihren Fingernägeln. Die Supervision und das Gespräch mit anderen Mitarbeitern helfe – und die Tatsache, dass die Freiwilligen der Tele-

fonseelsorge zu jeder Zeit die hauptamtlichen Mitarbeiter anrufen können. „Damit kann ich ein Stück der Last abgeben.“

Es gibt ein Gespräch, an das sich Meyer wohl ihr ganzes Leben lang erinnern wird. Eine Frau habe zu ihr gesagt: „Ich möchte, dass eine Person weiß, wie es mir wirklich geht.“ Von außen wirke sie jung, erfolgreich und strahlend. Aber im Inneren sei sie völlig fertig, sie müsse der ganzen Welt etwas vorspielen. „Ich habe um sie gerungen“, sagt Meyer. Doch das Zauberwort fand sie nicht. In Meyers Augen sammeln sich Tränen. Die Frau habe sterben wollen, sagt Meyer. Sie geht davon aus, dass die Frau nicht mehr lebt. „Aber ich weiß um sie.“ Und das sei ihr wichtig gewesen.

Doch: „Nicht jedes Gespräch ist ein Drama.“ Einige, meist ältere Menschen rufen regelmäßig an, die Telefonseelsorge ist ihr einziger sozialer Kontakt. „Die kennt man dann schon ganz gut.“ Meyer bekommt viel positive Rückmeldung von den Anrufern: „Das tut unglaublich gut.“ Über die Gespräche stelle sich Nähe und Intimität mit fremden Personen her. Wenn man Meyer fragt, ob es eine Voraussetzung gibt, um bei der Telefonseelsorge zu arbeiten, muss sie nicht lange überlegen: „Man muss die Menschen lieben.“

\*Name von der Redaktion geändert

**Wenn Sie** sich in einer verzweifelten Lage befinden, kontaktieren Sie bitte umgehend die Telefonseelsorge ([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)). Unter der kostenlosen Hotline 0800-1110111 oder 0800-1110222 erhalten Sie Hilfe von Beratern, die schon in vielen Fällen Auswege aus schwierigen Situationen aufgezeigt haben.