

Telefonseelsorge

„Erste Hilfe für die Seele“



11.04.2022

Die **Ökumenische Telefonseelsorge Augsburg** ist gefragt wie nie: Mehr als 13.700 Beratungsgespräche und damit rund 10% mehr im Vergleich zum Vorjahr wurden im Laufe des Jahres 2021 geführt. Dies geht aus dem soeben veröffentlichten Jahresbericht hervor. Für die Leiterin Hildegard Steuer ist dies ein weiterer Beweis für die „enorme Bedeutung“ der Telefonseelsorge, wie sie im Interview betont.

„Unsere Gesellschaft befindet sich immer noch in einer Krisen- und Übergangszeit“, betont die Leiterin der Ökumenischen Telefonseelsorge Hildegard Steuer in dem Jahresbericht. Dies schlage sich nicht nur in der immer weiter ansteigenden Zahl von Anrufen nieder, sondern auch in der deutlich wahrnehmbaren inneren Anspannung der Anrufenden. Das hohe Ansehen, das die Ökumenische Telefonseelsorge Augsburg genieße, liege „zu großen Teilen an der hoch professionellen und engagierten Arbeit“ ihres Vorgängers Diakon Franz Schütz, der nach 25 Jahren an dieser Stelle ihr am 1. Juli 2021 die Nachfolge überließ.

Im vergangenen Jahr nahm die Telefonseelsorge Augsburg rund 20.000 Anrufe entgegen, rund 5.700 Anrufen mehr als im Vorjahr. Etwa 13.700 davon mündeten in umfangreicheren Beratungsgesprächen, was gegenüber dem Vorjahr 2020 – wo damals schon ein deutlicher Anstieg registriert wurde – einen weiteren Zuwachs von über tausend Gesprächen bedeutete. Die Mitarbeiter/-innen führten im Schnitt 55 Telefonate am Tag, von denen es sich bei 38 um längere Beratungsgespräche handelte mit einer Gesamtgesprächszeit von täglich über 13,3 Stunden.

Die thematische Aufschlüsselung der Beratungsgespräche ergab, dass Corona als unmittelbares Thema der Anrufe im zweiten Jahr der Pandemie stark zurückging: Nur noch etwa 2,7% aller Gespräche bezogen sich direkt auf die Krankheit. Einsamkeit und Isolation standen bei mehr als einem Fünftel aller Anrufe im Vordergrund; insgesamt waren psychische Probleme aber bei rund 60% aller Hilfesuchenden der Auslöser für den Anruf (im Vorjahr: 47,9%). Besonders augenfällig ist dabei der starke Anstieg an Anruferinnen und Anrufern mit suizidalen Gedanken um rund 40%, was umgerechnet etwa drei solchen Gesprächen pro Tag gleichkam.

Von dem Jahresbericht 2021 nicht abgedeckt sind die Ängste und seelischen Nöte, die die Menschen seit Beginn des Ukrainekrieges zur Telefonseelsorge geführt haben. Im Interview erzählt die Einrichtungsleiterin Hildegard Steuer davon, wie die Mitarbeitenden mit solchen Problemen umgehen und was sie selber an ihre neue Stelle geführt hat.

Die Leiterin der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg Hildegard Steuer (Foto: Julian Schmidt / pba)

Sie sind schon seit vielen Jahren als Religionspädagogin, Therapeutin und Supervisorin tätig. Was hat Sie dazu bewogen, die Leitung der Ökumenischen Telefonseelsorge zu übernehmen?

Vor einigen Jahren wurde ich von Diakon Schütz angefragt, ob ich Supervisionen für die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge machen könnte, was ich auch sehr gerne tat. Als es dann um seine Nachfolge ging, riet er mir, mich auf die Stelle zu bewerben. Ich hatte die Telefonseelsorge und ihre Arbeit mittlerweile sehr schätzen gelernt und fand das reizvoll und spannend, weshalb ich gerne dazu bereit war.

Wie muss man sich Ihre Arbeit vorstellen?

Leider komme ich selbst nur selten dazu, Anrufe entgegenzunehmen. Neben meinen administrativen und organisatorischen Aufgaben bin ich für die Aus- und Weiterbildung der rund hundert ehrenamtlich Mitarbeitenden verantwortlich, für die ich auch die erste Ansprechpartnerin bin: Wenn ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin unter Umständen drei suizidgefährdete Menschen hintereinander an der Strippe hat, dann ist es nur natürlich, dass sie hinterher selber auch aufgewühlt sind und unter Umständen Redebedarf haben. Dafür stehen meine Stellvertreterin Michaela Grimminger und ich notfalls auch nachts zur Verfügung.

Der Jahresbericht der Telefonseelsorge vermerkt für 2021 einen deutlichen Anstieg an suizidgefährdeten Anrufern. Haben Sie dafür eine Erklärung?

Die Pandemie hat ja nicht nur die Gesundheit der Menschen bedroht, sondern indirekt auch viele Beziehungen und Arbeitsverhältnisse. Viele vermeintlichen Gewissheiten sind so durch Corona zerschlagen worden. Nach zwei Jahren Pandemie war für viele schlicht die Belastungsgrenze erreicht, und manche haben für sich selbst keinen Ausweg mehr gesehen. Glücklicherweise waren es nicht unbedingt Anrufende mit ganz konkreten Selbstmordabsichten, deren Zahl anstieg, aber gerade bei Menschen mit suizidalen Gedanken allgemein konnten wir einen massiven Anstieg um 40% im Vergleich zum Vorjahr beobachten.

Seit rund sechs Wochen tobt in Europa wieder ein blutiger Krieg. Spiegelt sich das auch in der Arbeit der Telefonseelsorge wieder?

Zu Kriegsbeginn waren die Kämpfe in der Ukraine eines der präsentesten Themen überhaupt, fast jeder vierte Anruf bezog sich darauf. Mittlerweile ist das etwas abgeflacht, und es dürften nur mehr etwa fünf bis zehn Prozent sein. Aber wir merken natürlich schon, dass das die Menschen auch hier stark bewegt. Nicht selten leiden die Anrufenden vorher bereits an einer Angststörung, die durch den Krieg zusätzlich verschärft wird. Wir versuchen dann, sie zu beruhigen und ihnen dabei zu helfen, sich auf das Hier und Jetzt zu konzentrieren. Wir verstehen uns als eine Art „Erste Hilfe für die Seele“ – wir sind Ersthelfer, die die Anrufenden für den Moment psychisch stabilisieren wollen und ihnen falls nötig auch den Weg für eine weitergehende Therapie weisen.

Welchen Stellenwert hat die Telefonseelsorge für Sie heute?

Die Telefonseelsorge ist ein großartiges und ganz wichtiges Angebot der Kirchen, das für viele Menschen von enormer Bedeutung ist – auch, weil wir unsere Hilfe so niedrigschwellig wie möglich anbieten. Was wir hier tun, ist „Seel-Sorge“ im wahrsten Sinne des Wortes: Wir nehmen uns aller Anrufenden an, von Mensch zu Mensch und mit all ihren Sorgen, Nöten und Ängsten.

Die Telefonseelsorge kann über die gebührenfreien Telefonnummern 0800 - 111 0 111 und 0800 - 111 0 222 sowie die 116123 (ohne Vorwahl wählen) erreicht werden. Das Ehrenamtliche Krisentelefon ist in Akutkrisen und Notfällen für alle Anrufenden unter 0821 - 349 7 349 zu erreichen. Die Mail- und Chatberatung wird über <https://online.telefonseelsorge.de> angeboten.

[Jahresbericht der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg 2021 \(1,6 MB\)](#)