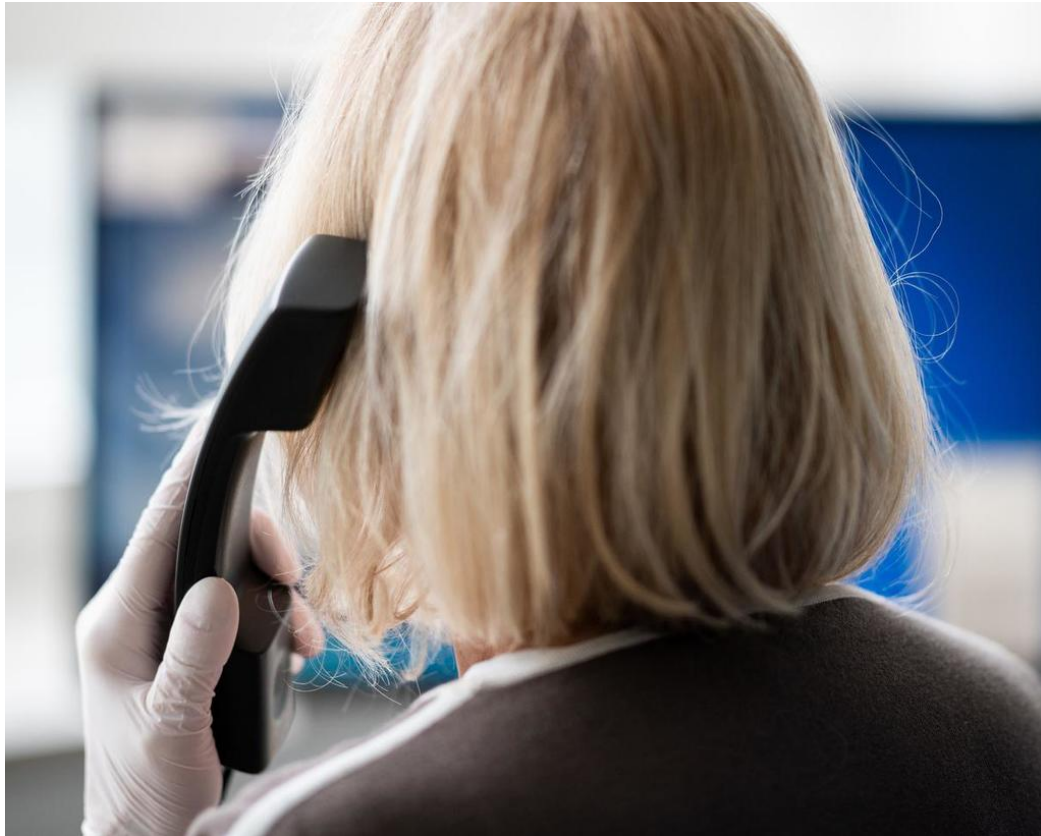


Bei Anruf Hilfe

Wie das Telefon in der CoronaKrise zum Rettungsanker gegen die Angst wird



Am Sorgentelefon können Hilfesuchende sich Rat holen. (Foto: Daniel Reinhardt)

Andrea Pauly

Friedrichshafen

Bundesweit zeichnet sich seit dem Ausbruch des Coronavirus in Deutschland bei der Telefon-Seelsorge ein Anstieg der Anrufe ab – auch in der Region sei am Telefon viel mehr los als sonst, sagt Gabriela Piber, die Leiterin der Telefon-Seelsorge Bodensee-Oberschwaben-Allgäu.

In der Telefon-Seelsorge beraten 95 Ehrenamtliche die Menschen im Gespräch, per Chat und per E-Mail. Der Anstieg zeigt sich vor allem bei den Anrufern. Das Telefon klinge deutlich häufiger als sonst. „Und fast 45 Prozent der Themen kreisen dort um das Coronavirus“, sagt Piber. Im Zusammenhang mit dem Coronavirus haben die Anrufer vor allem zwei Sorgen: „Es geht um die Angst, krank zu werden, aber vor allem um die Angst vor Isolation und Einsamkeit“, sagt Piber. Die anderen Fragen sind die, die sich gerade viele Menschen in der Gesellschaft stellen: Was passiert in der nächsten Zeit? Wer kommt überhaupt noch zu mir? Wen kann ich noch besuchen? Wie lange dauert das? Und wie kann ich den Tag gut durchstehen?

Während die Mitarbeiter der Telefon-Seelsorge nicht auf alle Fragen eine Antwort haben können – niemand weiß schließlich, wie es weitergeht – können sie doch helfen, indem sie die Menschen aus dem Gedankenstrudel herausholen. „Es geht darum, in der Präsenz zu leben, in der Gegenwart. Entscheidend ist: Wie halte ich diese Stunde, diesen Tag, diese Nacht durch?“, sagt die Leiterin der regionalen Zentrale. „Es macht keinen Sinn, sich auf Vorrat zu sorgen.“

Damit die Anrufer es schaffen, sich auf die Gegenwart zu konzentrieren statt auf die unvorhersehbare Zukunft, holen die Mitarbeiter sie über ihre Körperwahrnehmung ins Hier und Jetzt, „weg von den kreisenden Gedanken und den Dauer-Bandansagen im Kopf“. Stattdessen reden sie mit ihren Klienten über den Kontakt der Füße zum Boden, darüber, wo sich der Rücken gerade anlehnt und wie warm oder kalt die Hände gerade sind. Wer seinen Körper bewusst wahrnimmt, könne auch – gerade in Zeiten des Coronavirus – ganz bewusst die Atemzüge spüren, sagt Gabriela Piber. „Und dann kann man Dankbarkeit entwickeln, dass man frei atmen kann, und sich bewusst sein, dass jeder Atemzug ein Geschenk ist.“

Wer sich dadurch als ein Teil der Gemeinschaft fühle, habe die Wahl, sich für eine Grundhaltung zu entscheiden: „Gehe ich in die Angst oder in die Verbundenheit?“ Dann könne man eine Krise sogar für einen Wandel nutzen, wenn man sich für die Verbundenheit entscheide. „Wenn ich die Menschen nach diesen Übungen frage, wie es ihnen geht, ist die Antwort oft: ‚Gut, ich bin wieder bei mir‘“, sagt Piber. Dann sei es wichtig, den nächsten Schritt zu überlegen, zum Beispiel ein Spaziergang, Kochen, Putzen und Aufräumen, oder ein weiteres Gespräch mit jemand anderem. Hilfreich sei oft ein Text aus dem „Dekalog der Gelassenheit“ von Papst Johannes XXIII., dessen erster Satz lautet: „Nur für heute werde ich mich bemühen, einfach den Tag zu erleben – ohne alle Probleme meines Lebens auf einmal lösen zu wollen.“

Während das Virus in vielerlei Hinsicht den Alltag der Menschen komplett beherrscht, gibt es bei den Klienten der Telefon-Seelsorge nach wie vor auch andere Sorgen. Manche vergessen oder verschieben in Anbetracht des Virus zwar ihre eigentlichen Probleme. „Aber wir haben auch Mehrfachanrufer, die wir über ihre Themen, ihren Rhythmus und die Stimme schon kennen, auch, wenn alles anonym ist.“

Die Telefon-Seelsorge hat durch das Virus eine weitere Herausforderung zu meistern, wenn es um die Fälle geht, in denen Klienten eigentlich eine weitergehende Behandlung bräuchten. Doch Kliniken verhängen Aufnahmestopps, Psychotherapeuten schließen ihre Praxen, das Ausgehverbot isoliert einsame Menschen noch mehr – während mehr Menschen in der Ausnahme-situation Hilfe brauchen.

Die Telefon-Seelsorge versucht zu deeskalieren. „Es gibt schwierige Situationen, die man aushalten kann“, sagt Gabriela Piber. „Und es kann sogar eine Chance zur Gesundung sein. Denn wer psychisch belastet und krank ist, weiß: Man ist nicht allein im Belastet-Sein.“ Wenn es nicht sofort eine Lösung gibt, muss das nicht bedeuten, dass es gar keine gibt. „Man kann sich immer fragen: Welche innere Apotheke könnte ich noch aktivieren, die ich vielleicht noch gar nicht kenne? Was kann ich für mich selbst tun?“ Sie selbst steht vor einer weiteren Herausforderung: „Wir haben einen Interessenskonflikt: Wir wollen für unsere Ratsuchenden da sein, aber wir müssen auch unsere Mitarbeiter schützen.“

Viele der ehrenamtlichen Helfer, die am Telefon, im Chat und per E-Mail für die Klienten da sind, seien über 60. Homeoffice ist in ihrem Fall nicht möglich – und auch nicht sinnvoll. „Wir merken, dass es für die Psychohygiene wichtig ist, dass die Mitarbeiter wechseln können zwischen Telefon und Chat. Die Dienststelle ist zugleich auch ein Schutzraum. „Die räumliche Trennung von zu Hause ist wichtig für die eigene Psychohygiene“, sagt Pi-ber.

Einen großen Unterschied gibt es aus ihrer Sicht aber zu den anderen Sorgen und Nöten: Die Fragen und Unklarheiten zum Coronavirus können alle Mitarbeiter auch ganz persönlich nachfühlen. „Das ist etwas Kollektives. Und das schafft auch eine starke Verbindung.“

Zusätzlich zum „Familien-Stress-Telefon“ bietet die Caritas Boddensee-Oberschwaben dreimal pro Woche – am Montag und Freitag von 9 bis 12.30 Uhr sowie am Mittwoch von 16 bis 19 Uhr – ein Sorgentelefon ohne Terminvereinbarung. Erreichbar ist das Sorgentelefon unter der Nummer 0751 / 362 56 29.

Der Kinderschutzbund Friedrichshafen bietet zudem eine kostenfreie und anonyme „Nummer gegen Kummer“ an. Das Kinder- und Jugendtelefon ist erreichbar unter 0800 / 111 03 33 und montags bis samstags von 14 bis 20 Uhr erreichbar. Das Eltern-telefon (montags bis freitags von 9 bis 11 Uhr, dienstags und donnerstags von 17 bis 19 Uhr) hat die Nummer 0800 / 111 05 50. Eine Online-Beratung per E-Mail oder im Chat gibt es unter

www.nummergegenkummer.de
