

Telefonieren, wenn die Seele leidet

Markus Krauer ist neuer Leiter der Telefonseelsorge der Stiftung Schleife in Winterthur. Sie bietet täglich Lebenshilfe und Gebet an. Krauer würde das zeitlich begrenzte Angebot gerne ausbauen.

TELCARE „Es war die Schweine- und Vogelgrippe, die mich auf die Idee brachte, Seelsorge dezentral und per Telefon anzubieten“, sagt Rolf Germann (65). Der bisherige Leiter des Seelsorgeangebots der Stiftung Schleife hat früher für die Dargebotene Hand gearbeitet, die Anlaufstelle mit der Telefonnummer 143. So, wie es im Fall einer Quarantäne wegen Seuchengefahr telefonische Unterstützung geben müsste, sollte telefonische Nothilfe auf der Grundlage des christlichen Glaubens angeboten werden, hat sich Germann überlegt. Denn: „In Notsituationen brauchen Menschen Gesprächspartner.“

Unterstützungsdienst TelCare

Dass er als Telefonnummer für dieses Angebot ausgerechnet die 0848 143 143 reservieren konnte, verstand Rolf Germann als Fingerzeig Gottes. Und so gründete er mit Freiwilligen vor fast neun Jahren den Unterstützungsdienst TelCare. „Unsere Dienstleistung ist gratis, der Anrufer bezahlt lediglich den Ortstarif“, erklärt Markus Krauer (35), der neue Leiter bei TelCare. Die Mitarbeitenden werden vorgängig für die speziellen Bedingungen bei der Gesprächsführung am Telefon geschult und treffen sich regelmässig für den Austausch und zur Weiterbildung.

Zuhören und Ressourcen aktivieren

„Wir verstehen uns nicht als Profis, die von oben herab Lösungen anbieten“, hält Markus Krauer fest. Ziel sei es, mit dem Anrufenden die Situation zu klären und dessen Ressourcen zu aktivieren. Wenn jemand wieder einen gangbaren Weg vor sich sehe, sei dies für beide Seiten motivierend. So habe eine junge Mutter auf Strategien zurückgreifen können, mit denen sie auch schon erfolgreich war, wenn sie am Morgen übermüdet keine Nerven für ihre Kinder hatte. Das heisst zum Beispiel ausruhen, wenn die Kinder aus dem Haus sind. Trotz sozialer Medien seien viele



Markus Krauer, Rolf Germann: „Anrufen, wenn man im Alltag nicht mehr weiterkommt.“

Menschen einsam. Gerade Ältere oder Alleinstehende griffen dann gerne zum Hörer. „Ja, es gibt solche, die regelmässig anrufen, wenn sie im Alltag nicht mehr weiterkommen.“ Eigentlich ist TelCare als Anlaufstelle für Menschen in akuter Not gedacht. Gespräche, die einen längeren Prozess begleiten, finden vor Ort statt oder es werden Adressen vermittelt. Ruft jemand wiederholt an, dann sei dies auch ein Zeichen dafür, dass ihm die Gespräche helfen, meinen die Telefonseelsorger. Das zu wissen, motiviert die Mitarbeitenden, freundlich und geduldig zu bleiben.

Einmal war der Berater kurz verhindert, als es klingelte. Zwei Stunden später klingelte es erneut von derselben Nummer aus. Die Frau am Apparat schaffte es ohne Zuspruch morgens kaum aus dem Bett, doch diesmal erklärte sie: „Du hast nie abgenommen, dann bin ich halt einfach aufgestanden!“ Selten komme es vor, dass jemand ausfällig werde. Dann tauschen sich die Beratenden darüber aus, wie sie damit umgehen können.

Den Tag überstehen

Alltagsbewältigung, Beziehungsproble-

me, die Bitte um ein Gebet für Heilung und Seelsorge sind die häufigsten Themen der Ratsuchenden. Die meisten sind weiblich, nur 6 Prozent Männer rufen an, 80 Prozent aus der Schweiz, etwa 20 Prozent aus Deutschland. „Junge Menschen benutzen Chatrooms und soziale Medien, daher sind unsere Ratsuchenden meist zwischen 20 und 60 Jahre alt“, erklärt Markus Krauer. Sein Ziel ist es, TelCare bekannter zu machen und den Dienst auszuweiten. Doch dazu braucht er viel mehr Mitarbeitende: „365 Tage im Jahr während 24 Stunden – das wäre schön!“ (Mirjam Fisch-Köhler) •

🌐 www.schleife.ch/telcare; Telcare 0848 143 143

FEWO'S IN TIROL – am Achensee

Familienurlaub – Top Lage
1-, 2- oder 3-Zimmer-Wohnungen
Familie Spiegel
Tel. 0043 664 1136511
www.hausachensee.at