

# Jeder braucht ein Gegenüber

Plädoyer für eine andere Gesprächskultur – Einsichten und Auskünfte von Uta Milosevic, Leiterin der Ökumenischen TelefonSeelsorge Erfurt e.V.

**In Leserbriefen erfahren wir immer wieder, dass sich Menschen überflüssig und allein gelassen fühlen. Stimmt es, sind wir eine „einsame Gesellschaft“?**

Isolation und Einsamkeit sind die Hauptthemen in unseren seelsorgerischen Gesprächen. Die Menschen rufen an, um überhaupt ein Wort los zu werden. Bei einigen spielt eine zentrale Rolle, aus dem Berufsleben gefallen zu sein und nie wieder angeknüpft zu haben. Den Berufszweig, in dem sie gearbeitet haben, gibt es nicht mehr, die Umschulung hat keine Chance gebracht. Sie fühlen sich schuldig oder trauen sich eine Neuorientierung nicht mehr zu.

**Aber darüber könnte man doch reden.**

Das wäre sehr schön, aber wir leben in einer Welt, wo immer alles perfekt sein soll. Wo jeder sich auf allen Ämtern auskennt, immer das richtige Formular ausfüllt und jeder seinen Computer selbst repariert. Doch nicht jeder ist Experte für alles, das geht an der menschlichen Realität vorbei. Dass viele auch von scheinbar einfachen Dingen



überfordert sind, ist ein absolutes Tabu. Wir haben gelernt, keine Schwäche zu zeigen. Bei jedem Vorstellungsgespräch soll man sich gut nach außen verkaufen. Schwächen hat man nicht, oder versteckt sie geschickt. Die Leute wollen nicht verletzlich sein, nicht in Geschäftsbeziehungen und nicht in nahen Beziehungen. Das ist eine riesengroße Überforderung – die uns am Ende alle einsam macht.

**Sind es überwiegend die Älteren, die einsam zurück bleiben?**

Das geht durch alle Altersgruppen und auch in einer großen

Familie kann man einsam sein. Die Sprachlosigkeit fängt im Kleinen an. Immer wieder hören wir am Telefon: „Bei uns wurde einfach nicht gesprochen, weder über Gutes noch über Schlechtes.“ Aber indem man kaum noch etwas von sich preis gibt, kommt auch kein Austausch zustande und dadurch bleibt auch das gute Wort, das von der Kollegin oder dem Partner kommen könnte, ungesagt.

**Kann man sagen, dass die Sorgen Ihrer Anrufer auch eine Grundstimmung unserer Gesellschaft widerspiegeln?**

Das reicht von ganz akuten Problemen, wie „Meine Frau ist mit

den Kindern ausgezogen“, bis zu alltäglichen Dingen, wie „Der Pflegedienst ist wieder nicht gekommen.“ Aber auch das aktuelle Zeitgeschehen spiegelt sich wider. Die Angst vor Pegida-Anhängern und -Gegnern, das Unwohlsein gegenüber Massen, die für oder gegen etwas demonstrieren, die Angst, dass das Geld entwertet wird ...

### **Worin besteht Ihre Hilfe?**

Dass sich bei uns niemand mit seiner Person verstecken muss. Dass einfach jemand für den anderen da ist, ohne Druck und Hetze. Dass Verzweiflung einen Ort findet, wo sie gemeinsam ausgehalten wird, auch wenn es nicht immer Aussicht auf eine Lösung gibt. Manchmal helfen auch die kleinen Handreichungen, indem wir bei der alten Dame, die auf den Pflegedienst wartet, vorsichtig nach dem richtigen Wochentag fragen, oder indem wir in einem anderen Fall Name und Adresse der nächstliegenden Hilfeeinrichtung weitergeben können. Es ist auch schon vorgekommen, dass jemand sagte, lesen Sie mir bitte ein Gedicht vor, oder dass gemeinsam ein Gebet gesprochen wird. Darauf sind wir selbstverständlich vorbereitet.

### **Womit verabschieden sich die Anrufenden dann?**

Wir hören ganz oft: „Ich hab zwar immer noch keine Lösung, aber es ist gut, dass ich das alles mal ausgesprochen habe.“ Diese Gespräche sind wie eine Zeitschneise zum Nachdenken. Das Besprochene wirkt weiter, erleichtert auch oft. Eins ist sicher: die meisten Anrufer haben einen tiefergehenden Druck, da

ruft keiner aus Langeweile an. **Am anderen Ende sitzen keine Professionellen, sondern ehrenamtliche Leute, die Rentner sind, oder Architektin oder auch selbst arbeitslos. Wie kommt das an?**

Dass da ein „einfacher Mensch“ sitzt, der das nicht beruflich macht, wird sehr gut aufgenommen. Trotzdem sind ja alle TelefonSeelsorger auf die Gesprächssituationen vorbereitet. Es gibt für jeden Ehrenamtlichen eine Grundausbildung von 120 Stunden, in denen es nicht nur um Empathie und Kommunikation geht, sondern darum, wie jeder selbst mit eigenen Unsicherheiten und Bedürfnissen umgeht. Erst wenn ich auch selbst Schwächen und Verluste annehmen kann, kann ich für andere tätig werden und finde Kraft, die ich weitergeben kann. Im Moment sind 60 Ehrenamtliche - die ständig weitergebildet werden - im Einsatz, so dass wir 24 Stunden Tag und Nacht „geöffnet“ haben. Wobei keine Schicht länger als fünf Stunden dauert.

### **Solche Gespräche „stocken“ doch sicher oft.**

Es gibt kein richtig oder falsch. Weinen, Schweigen, Schreien, Wut ... das alles gehört dazu. Jeder reagiert anders und trotzdem richtig. Im letzten Jahr hatten wir über 6.700 Seelsorgegespräche.

### **Eine steigende Tendenz?**

Ja, rund tausend Telefongespräche mehr als im Vorjahr.

### **Und wie empfinden die anonymen Seelsorger die Ge-**

### **spräche, die ja doch oft unter die Haut gehen?**

Die meisten denken sicher: mein Dienst hat Sinn gemacht, ich war an der richtigen Stelle. Und viele merken, dass sie auch im persönlichen Leben viel achtsamer geworden sind.

### **Was brauchen wir?**

Viel mehr Orte der Begegnung, wo Menschen offene Gespräche pflegen, wo sie sich austauschen können, bevor es zu Rückzügen kommt oder etwas ganz Schlimmes passiert. Da müssen aber an ganz vielen Stellen noch ganz viele Hebel in Bewegung gesetzt werden ... Jeder braucht ein Gegenüber, auf das er sich verlassen kann! Immer.

### **Es fragte: Birgit Vogt**

*Die Ökumenische TelefonSeelsorge Erfurt e.V. arbeitet überparteilich und unabhängig von Alter, Status, Glaube oder Kirchenzugehörigkeit der Ratsuchenden.*

*Die kostenlosen  
Kontaktnummern lauten:  
**0800 – 111 0 111**  
**0800 – 111 0 222***

*Seit neustem auch per Chat oder Mail zu erreichen unter  
[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)  
Ein neuer Kurs, der auf die Telefon-Seelsorge vorbereitet, startet im Januar 2016.  
Nachfragen gern unter  
**0361 – 5621620**  
bei Uta Milosevic*

*Die 40jährige Leiterin ist gebürtige Brandenburgerin, verheiratet, Mutter von zwei Kindern und hat Psychologie und Theologie studiert*