

Interview des Luxemburger Wort vom 04. Juni 2012, geführt von Nicolas Anen

## Am Telefon „Dampf ablassen“

*„Auch einfache Gespräche können manches bewegen“, so Marcelle Walch von „SOS Détresse“*

Für viele ist es die Nummer der letzten Hoffnung: die 45 45 45 von „SOS Détresse“. Manche Anrufer wählen sie aber auch, um ihren Kummer auf anonyme Weise mit jemanden teilen zu können. *„Es sind nur Gespräche, aber auch einfache Gespräche können manches bewegen“,* ist Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte von „SOS Detresse“, fest überzeugt. Seit 35 Jahren ist die Hotline in Betrieb. An Arbeit hat es ihr aber noch nie gemangelt.

*„Man kann sich im Vorfeld nicht vorstellen, was es alles für schwierige Situationen gibt und wie schwer manche Menschen an ihrem Schicksal tragen müssen“,* betont Marcelle Walch. Sie erzählt von Vätern, die nach einer Trennung sowohl ihre Frau als auch ihre Kinder verlieren (*„Seine Kinder verlieren, ist das Schlimmste was einem passieren kann“,* unterstreicht die Psychologin) und von Müttern, denen es weh tut, dass die Kinder am Wochenende beim Ex-Partner wohnen und dessen neue Freundin als „cooler“ empfinden.

Kurz, die Unterredungen unter der 45 45 45 stellen ein Spiegelbild der Gesellschaft dar und erlauben dem Anrufer in den meisten Fällen, „Dampf abzulassen“, so Marcelle Walch. 1977, als die Hotline erstmals abrufbar war, wurden etwa 300 Kontakte gezählt. Seit den Anfängen ziehen sich Problematiken wie Familienkonflikte, traumatische Erlebnisse und Einsamkeit wie rote Fäden durch die Anrufe. Mittlerweile liegt der jährliche Durchschnitt bei etwa 3 000 Gesprächen. Geändert hat sich in 35 Jahren, dass die Menschen

mittlerweile bereitwilliger sind, nach Hilfe zu fragen, erklärt Marcelle Walch. Was auf die gesellschaftliche Entwicklung zurückzuführen sei.

*„In den siebziger Jahren kam es zu einer gewissen Öffnung gegenüber Menschen mit psychischen Problemen“,* erklärt sie. *„Europaweit wurde versucht, ihnen eine Hand zu reichen und die Probleme auch außerhalb des Familien- und Freundeskreises besprechen zu können.“* Auch die Berufe wie Sozialarbeiter, Erzieher und Psychologen seien in dieser Zeit verstärkt in Erscheinung getreten. *„Die Idee war auch damals, eine ganze diskrete Hilfe anzubieten.“*

Daneben hatte die Telefonberatung von Anfang an auch ein zweites Ziel: *„Damals begann europaweit auch die große Psychiatriereform“,* erklärt Marcelle Walch. Vorher wurden betroffene Personen zu oft in Strukturen eingesperrt und hatten kaum Möglichkeiten, sich aus ihrer Lage zu befreien. Neue Dienste wurden demnach gegründet und es wurde auf ambulante Betreuung gesetzt, erklärt Marcelle Walch. Parallel dazu sollte diesen Menschen eine Möglichkeit angeboten werden, um sich in schwierigen Momenten anderen Personen anvertrauen zu können. Seit 1994 besteht eine Konvention mit dem Familienministerium.

## Immer wieder Stress am Arbeitsplatz

Mit der Zeit hat sich die Anzahl der am Telefon angesprochenen Themen vermehrt. So wird immer wieder über Stress und Schwierigkeiten am Arbeitsplatz, in allen möglichen Formen, gesprochen: *„Das kann alles sein, Menschen, die unter Druck stehen, die Angst haben, aber auch Menschen, die sich beklagen, weil ihr Partner für sie nicht verfügbar ist. Es kann aber auch ein Arbeitgeber sein, der ein ganz fürsorglicher Mensch ist und auf einmal jemanden entlassen muss und nicht damit fertig wird“,* erklärt Marcelle Walch.

## „Eine normale Reaktion auf eine anormale Situation“

Die meisten Anrufe beziehen sich aber auf psychische Probleme wie Ängste, Entscheidungskonflikte, Trauer usw. *„In einer schwierigen Situation haben Menschen eine Tendenz, sich zu schämen, weil sie ein Problem haben. Unsere Vorgehensweise ist sehr empathisch, sehr einfühlsam. Wir versuchen, ihr Problem zu verstehen, es mit ihnen durchzudiskutieren“*, erklärt Marcelle Walch weiter. Wichtig sei zu erklären, dass diese Reaktion ganz normal ist. *„Eine normale Reaktion auf eine anormale Situation“*, so Walch. *„Solange man sich aber Vorwürfe macht oder sich schämt, dass es einem so ergangen ist, kann man nicht nach einer Lösung suchen. Wir brauchen ein Gegenüber, das uns versteht, das aber auch manchmal fragen kann, ob wir uns nicht verirrt haben, und das eine gewisse Distanz einbringen kann“*. Manchmal wird den Anrufern geraten, professionelle Hilfe anzunehmen, zum Beispiel im Falle einer Überverschuldung. Auch Empfangsstrukturen für ältere Menschen, Familientherapien und Mediationsstellen können ins Gespräch gebracht werden. Manchmal sind die angesprochenen Probleme aber weitaus schwerwiegender, so dass auch eine gewisse Belastung für die freiwilligen Mitarbeiter nicht ausbleibt. So zum Beispiel in Fällen von schwerer Gewalt innerhalb einer Familie. Oder wenn erwachsene Menschen auf einmal über traumatische Erlebnisse aus ihrer Kindheit oder Jugendzeit erzählen.

## Auf freiwillige Mitarbeiter angewiesen

Insgesamt zählt SOS Detresse 44 freiwillige Mitarbeiter. Eine große Mannschaft, denn wer selbst privat oder beruflich belastet ist, muss eine Auszeit nehmen. Zwei Psychologen und zwei administrative Mitarbeiter

(jeweils halbtags) ergänzen das Team. Während der Ausbildung der Freiwilligen werden fundamentale Fragen der Psyche erörtert: *„So wie in der Medizin, gibt es auch eindeutiges Wissen über die Bedürfnisse, die Menschen haben, um psychisch stark und gesund zu sein“*, so Marcelle Walch. Auch Gesprächstechniken werden gelernt, um den Anrufenden nicht zu blockieren: *„Es ist, als lerne man eine neue Sprache.“* Sie erklärt auch, dass manch ein Mitarbeiter gekommen sei, weil er selber einmal eine schwierige Zeit durchgemacht hatte und mit Hilfe anderer aus dieser Situation herauskommen konnte. Von den etwa 60 Interessenten, die sich jedes Jahr melden, bleiben nach der einjährigen Ausbildung (drei Stunden pro Woche) im Schnitt etwa 20 Personen übrig, welche die Mannschaft ergänzen. In der Regel kennt SOS Detresse keine Schwierigkeiten, um genügend neue Freiwillige zu motivieren. *„Es gibt immer Menschen, die bereit sind, anderen ein Ohr zu leihen“*, so Marcelle Walch abzuschießend.

Quelle: Luxemburger Wort vom 04. Juni 2012