

Interview des Télécran vom Mai 2012, geführt von Fabienne Pirsch

## *„Empathie ist der Schlüssel“*

Vor 35 Jahren, am 15. Mai, wurde der Beratungsdienst der Asbl „SOS Detresse“ ins Leben gerufen. Damals wie heute funktioniert die Hilfe über Telefon hauptsächlich durch das Engagement freiwilliger Helfer. An Arbeit fehlt es ihnen trotz neuer Angebote wie Internet-Foren oder E-Mail-Beratung keineswegs. Ein Gespräch mit der Direktionsbeauftragten Marcelle Walch.

TELECRAN: Frau Walch, über 40 freiwillige Mitarbeiter sitzen regelmäßig bei SOS Detresse am Telefon und helfen Menschen, denen es nicht gut geht. Wie verarbeiten sie selbst all das Leid, das sie am Telefon hören?

MARCELLE WALCH: Unsere Mitarbeiter werden gut auf ihre Aufgabe vorbereitet. In ihrer einjährigen Ausbildung lernen sie, wie die menschliche Psyche funktioniert, wie man anderen helfen kann, ihre Probleme zu bewältigen und wie man selbst mit Problemen anderer umgeht. Natürlich stehen wir auch intern in engem Kontakt mit unseren Mitarbeitern, so dass wir schnell reagieren können, wenn einem ein Problem zu nahe geht. Wir legen auch sehr viel Wert darauf, dass innerhalb des Teams die gleichen Regeln von Respekt und Toleranz gelten, wie sie auch am Telefon angewendet werden. Wir achten sehr auf eine gute interne Stimmung und Kommunikation.

TELECRAN: Ist das auch ein Grund, warum es Ihrer Asbl im Gegensatz zu anderen Organisationen nicht an freiwilligen Helfern fehlt?

MARCELLE WALCH: Das ist ganz sicher einer der Gründe. Bei uns melden sich jedes Jahr 50 bis 60 Interessenten. Früher blieben nach der Ausbildung etwa zwei Drittel der Kandidaten dabei, heute ist es im Durchschnitt immerhin noch die Hälfte. Die Mitarbeiter kommen aus fast allen Alters- und Berufsgruppen. Zum Teil haben sie sehr stressige

Arbeitsalltage, kommen aus Branchen, in denen ein rauer Wind weht. Bei uns im Team finden sie die humanistischen Werte wieder, die ihnen im Beruf fehlen. Die Hauptmotivation, bei uns freiwilligen Dienst zu leisten, ist aber immer noch der Wunsch, anderen zu helfen.

TELECRAN: Die Welt hat sich sehr verändert, seit die Telefonseelsorge vor 35 Jahren ins Leben gerufen wurde. Ökonomische Krisen und Schnelllebigkeit diktieren den Alltag, die Familienstrukturen haben sich komplett gewandelt. Merken Sie das bei Ihrer Arbeit?

MARCELLE WALCH: Auf jeden Fall. Ein großes Problem und eine häufige Ursache für Anrufe ist die Einsamkeit. Durch die veränderten Gegebenheiten in der Gesellschaft gibt es heute weniger Auffangnetze für Menschen, die zum Beispiel Familie oder Beruf verloren haben. Sie haben dann häufig niemanden mehr, dem sie sich anvertrauen können. Der Mensch ist aber von Natur aus bindungsbedürftig. Wenn dieses Bedürfnis über einen längeren Zeitraum nicht erfüllt ist, wird er psychisch krank. Wir sind immer froh, wenn Betroffene dies merken und sich möglichst früh bei uns melden, damit wir schnell Lösungen finden.

TELECRAN: Was kann „SOS Detresse“ für solche Menschen tun?

MARCELLE WALCH: Wir hören zu und nehmen jeden einzelnen ernst mit seinen Problemen. Empathie macht 80 Prozent des Erfolgs eines Gesprächs aus, so zeigt es die Forschung. Unsere Vorgehensweise ist im Prinzip die, dass wir versuchen, Positives im Leben des Betroffenen zu finden. Denn schlimme Probleme, Leid oder Trauer durch Trennungen, Krankheit, Geldsorgen oder anderes lösen sehr viele Gefühle aus, so dass der Betroffene oft gar nicht mehr in der Lage ist, Lösungen zu sehen. Also versuchen wir, den Fokus auf gute Dinge zu richten. Das hilft, das Gefühlschaos aufzulösen und schafft einen klareren Kopf.

*„Es gibt immer noch sehr viele Menschen, denen es wichtig ist, eine menschliche Stimme zu hören.“*

TELECRAN: In den letzten Jahren hat die Telefonseelsorge einen „Konkurrenten“ bekommen. Das Internet ist ebenfalls anonym und viele, vor allem junge Menschen fühlen sich im Umgang mit dem Computer wohler als mit dem Telefon. Hat das Konzept von „SOS Detresse“ damit ausgedient?

MARCELLE WALCH: Nein, auf keinen Fall. Es gibt immer noch sehr viele Menschen, denen es wichtig ist, eine menschliche Stimme zu hören. Andere bevorzugen aber in der Tat mehr Distanz, was das Internet bietet. Wir sind dabei, nach Antworten auf diese Bedürfnisse zu suchen. Bereits jetzt bieten wir zum Beispiel Themendossiers auf unserer Homepage an, auf der die Menschen viele Informationen finden. Gleichzeitig arbeiten wir mit dem Familienministerium an der Einrichtung einer E-Mail-Beratung. Zurzeit fehlen uns dafür aber noch die nötigen Ressourcen.

TELECRAN: Wie ist es 1977 eigentlich zur Einrichtung der Telefonseelsorge gekommen?

MARCELLE WALCH: Das Telefon wurde nach dem Vorbild anderer Organisationen im Ausland eingeführt. Die erste Telefonseelsorge geht übrigens auf das Ende des 19. Jahrhunderts zurück. Ein Pfarrer in New York hat sie eingeführt, musste sie aber wieder einstellen, weil die allermeisten Menschen ja noch kein Telefon besaßen! 1977 hat in Luxemburg die Beratung über Telefon begonnen, 1994 haben wir eine Konvention mit dem Familienministerium bekommen und 2004 wurde „SOS Detresse“ als gemeinnütziger Verein anerkannt.

TELECRAN: Was wünschen Sie sich und „SOS Detresse“ für die nächsten 35 Jahre?

MARCELLE WALCH: Wir sind ein gutes Team und das soll auch in Zukunft so bleiben. Es soll aber wachsen, um möglichst vielen Menschen Gespräche anbieten zu können. Ich hoffe, dass unsere Pläne für neue Beratungsmethoden umgesetzt werden können. Und ich wünsche mir, dass möglichst viele Menschen sich mit ihren Sorgen möglichst früh an uns wenden, damit wir ihnen im Gespräch helfen und sie gegebenenfalls an die richtigen Beratungsstellen weiterleiten können. Es werden nicht weniger Anrufe, pro Jahr sind es rund 3000.

Quelle: Télécran vom 12.-18. Mai 2012