



Von Mensch zu Mensch

Sie haben ein offenes Ohr für alle, die jemandem zum Reden brauchen: die Ehrenamtlichen von SOS Détresse. Zwei von ihnen geben Einblick in ihre Arbeit.

Zuhören. Das beherrschen Bernd* und Marie*. Das müssen sie auch, denn die beiden sind Mitarbeiter bei SOS Détresse. Sie sind für Menschen da, die jemanden zum Reden brauchen. Am Telefon. Ehrenamtlich. Zum Schutz aller Betroffenen wird Vertraulichkeit großgeschrieben, Anonymität auch. Deswegen bleiben die Namen der Mitarbeiter geheim und deswegen findet das Treffen mit den beiden an einem neutralen Ort statt.

Bernd und Marie* haben dort auch ihre Ausbildungen gemacht. Andert-halb Jahre lang haben die beiden gelernt, wie sie mit den Sorgen von Fremden umgehen können. Partnerschaftsprobleme, Depressionen, Suizidgedanken, das sind nur ein paar der Themen, auf die Freiwillige wie sie vorbereitet werden.

Zehn Jahre ist das bei Marie her, bei Bernd sind es drei. Zwei alte Hasen,

kann man wohl sagen, die schon von allem gehört haben. Doch dann kam Corona. Und die Angst vor dem Virus befahl zunächst auch sie. „Am Anfang wusste ja niemand, was es damit auf sich hat. Deswegen habe ich mich am Anfang der Pandemie vom Ehrenamt zurückgezogen, hatte Angst mich zu infizieren“, erzählt Marie. Doch das habe sie frustriert, denn ihr war klar, dass gerade in einer solchen Situation Ansprechpartner gebraucht werden.

Bald entschied sie sich, die Tätigkeit wieder aufzunehmen und wieder da zu sein. Für all die, die noch weniger gut mit der Situation umgehen könnten. Sie befürchtete, dass es wohl viele sein werden. Bernd stimmt ihr nickend zu.

Sie sollten Recht behalten. Die Anrufe bei SOS Détresse sind im ersten Lockdown in die Höhe geschneit, zeitweise um 50 Prozent. Im November und Dezember hat es mehr Hilfesuche gegeben als in denselben Monaten im Jahr zuvor. Mangel an zwischenmenschlichem Kontakt, Existenz- und Zukunftsängste: Wenn das Telefon klingelt, drehen sich die Gespräche immer häufiger um die Folgen, die die Bekämpfung des Virus mit sich bringt. Angst und Einsamkeit gehen um. Tendenz steigend.

Das beschäftigt die beiden Mitarbeiter, das ist ihnen trotz Masken und gebührendem Abstand anzusehen. „Die Pandemie nimmt so viel Raum ein, es betrifft ja einfach jeden“, sagt Marie nachdenklich. Zum einen seien da jene, die bereits vor der Pandemie mit Schwierigkeiten zu kämpfen hatten und die nun durch die Restriktionen verstärkt würden, und dann gäbe es auch die, die erst seit den Lockdowns mit diversen Ängsten zu kämpfen hätten. Die Tendenz, an Depressionen zu erkranken, so die Einschätzung der beiden, nehme zu. Eine verheerende

Situation auch für die, die vielleicht gerade dabei waren, eine solche zu überwinden. Einfach, weil die Schritte nach draußen, ins Leben, die für an Depressionen Erkrankte notwendig sind, derzeit quasi unterbunden sind.

Hinzu kommt eine weitere Entwicklung: „Viele Anrufer sind überfordert mit der Vielzahl an gegensätzlichen Informationen, die Tag für Tag über sie hereinprasseln“, erzählt Marie. Bernd gibt ein Beispiel: „Manche trauen sich nicht einmal mehr, spazieren zu gehen, weil sie irgendwo gelesen haben, dass das Virus sich auch in der Luft befinde“. Dabei zählen solche Unternehmungen zu den Aktivitäten, die die Mitarbeiter von SOS Détresse den Anrufern empfehlen. Damit sie wenigstens ein bisschen rauskommen und auf andere Gedanken kommen. Mittlerweile müssen die Ehrenamtlichen aber immer öfter auch Informationen zum Virus geben. Dazu können sie auf ein Dossier zurückgreifen, das von den Verantwortlichen von SOS Détresse auf dem neusten Stand gehalten wird.

Solche Unterlagen gibt es auch zu weiteren Themenbereichen, Partnerschaftsproblemen etwa oder Suizidgedanken. „Diese Probleme waren für viele Menschen gar nicht fassbar. Nun, durch das Virus, ändert sich das. Und so bekommen auch wir mehr Anrufe“, versucht Bernd zu erklären.

Die Anrufe bei SOS Détresse sind im ersten Lockdown in die Höhe geschneit.

Warum manche lieber zum Hörer greifen und mit einem Fremden ihre Probleme besprechen, sei auf unterschiedliche Aspekte zurückzuführen. Da sind die einen, die sich einfach mal den Frust von der Seele reden wollen. Dann gibt es auch die, die niemanden haben, dem sie sich anvertrauen können. Die derzeitige Situation gäbe Anlass zur Sorge, meint Bernd: „Die Unterschiede in der Gesellschaft verstärken sich zunehmend. Alleinstehende mit weniger Einkommen und einer kleinen Wohnung haben jetzt mehr zu kämpfen als jene, die gut verdienen, ein Haus und somit Raum für sich haben“, versucht er zu erklären. Und Marie fügt hinzu: „Viele ältere Anrufer haben zudem das Gefühl, dass ihnen die letzten Monate und Jahre genommen werden. Die Freiheiten einer Rente zu



Kampf gegen die Einsamkeit

SOS Détresse ist die Anlaufstelle für alle, die Sorgen mit sich herumtragen und nicht wissen, an wen sie sich wenden können. Sébastien Hay, Direktionsbeauftragter, erklärt, inwiefern Corona die Mitarbeiter der Telefonseelsorge vor Herausforderungen stellt – und welche Rolle dem Faktor Zeit zukommt.



Sébastien Hay ist klinischer Psychologe und Psychotherapeut, seit Mai 2018 ist er Direktionsbeauftragter bei SOS Détresse.

Herr Hay, 2020 sind die Anrufe bei SOS Détresse in die Höhe geschneit, zeitweise gab es laut Medienberichten um 50 Prozent mehr Anrufe. Wie sieht es derzeit aus?

Im November und Dezember ist die Zahl der Anrufe wieder stark angestiegen, bei fast einem Drittel dieser Anrufe standen Covid-19 und dessen Folgen im Mittelpunkt der Gespräche. Im Dezember haben wir zudem mehr Anrufe verzeichnet als in den Jahren zuvor. Unsere Mitarbeiter haben aber das Gefühl, dass die Anrufe weiterhin auf hohem Niveau sind. Das kann wahrscheinlich mit dem zweiten Lockdown begründet werden, einfach, weil viele aufgrund der Maßnahmen nicht zu Verwandten oder Freunden fahren konnten.

Einsamkeit ist also eines der Themen, das seit dem ersten Lockdown eine größere Rolle einnimmt als andere?

Ja, es fällt auf, dass mehr Anrufe reinkommen, die mit Einsamkeit, aber auch mit diversen Ängsten und Suizidgedanken verbunden sind.

Wie lässt sich das erklären?

Viele bangen derzeit um ihre berufliche Existenz, wissen nicht, wie es weitergehen soll, und das kann zu Depressionen und schlimmstenfalls zu Selbstmordgedanken führen. Wenn man in Ausnahmesituationen wie dieser nicht auf Ressourcen wie das soziale Umfeld zurückgreifen kann, ist es notwendig, anderweitig nach Lösungen zu suchen.

Der Anstieg der Anrufe hat das Team von SOS Détresse wahrscheinlich vor die eine oder andere Herausforderung gestellt?

Als auf einmal die Pandemie vor der Tür stand, wurden wir auch überrumpelt. Wir konnten nicht spontan auf neue Mitarbeiter zurückgreifen bzw. ausbilden, weil wir die Grundausbildung derzeit nur einmal jährlich anbieten – und die dauert anderthalb Jahre. Uns ist es wichtig, dass alle unsere Mitarbeiter gut auf diese Aufgabe vorbereitet sind, deswegen ist eine Reduzierung der Dauer der Grundausbildung derzeit nicht vorgesehen. Viele Ehrenamtliche setzen sich aber derzeit noch mehr ein, um der Nachfrage gerecht zu werden – und vor kurzem hat ja auch die Ausbildung einer neuen Gruppe begonnen.

Die Kurse laufen derzeit wahrscheinlich online ab.

Wir hatten uns das zwar kurz überlegt, doch der Inhalt der Ausbildung erlaubt das einfach nicht. Der persönliche Kontakt zwischen den Mitarbeitern und den Kursleitern ist unabdingbar für diese Art Ausbildung. Etwa für Rollenspiele, bei denen die unterschiedlichsten Situationen nachgespielt werden. So etwas geht ja kaum per Bildschirmübertragung.

Was sollte man denn eigentlich mitbringen, um die Ausbildung zu bestehen?

Das ist eher schwierig zu beantworten, die Ehrenamtlichen bringen alle viel Engagement und Empathie mit. Zeit ist allerdings eine wichtige Voraussetzung. Denn die ist nötig, um die anderthalbjährige Formation zu bestehen, aber auch, um regelmäßig bei SOS Détresse mitzuhelfen, den Anrufern zuzuhören und Mails zu beantworten – und es sollte natürlich auch noch Zeit für sich selbst übrig sein.

Gibt es Pläne, das Angebot von SOS Détresse auszuweiten?

Ja, da gibt es mehrere Ansätze. Derzeit sind wir auf der Suche nach einem Psychologen, der die Ausbildung in Englisch anbieten kann, damit wir auch die anglophone Community, die in Luxemburg stark vertreten ist, erreichen können. Immerhin sind diese auch oft sehr einsam, kennen kaum Leute und wissen vielleicht nicht, an wen sie sich sonst wenden können. Wir hoffen, dass das spätestens bis Ende des Jahres umsetzbar ist. Uns liegen auch Anfragen vor, um Kurse für das Personal von Unternehmen und anderen Ehrenamtlichen zu geben. \



genießen, etwa mit Reisen, das geht ja derzeit kaum.“

Hoffnung auf eine baldige Besserung, das ist es, was sie an die Anrufer weiterzugeben versuchen. Es ist manchmal auch das Einzige, was ihnen bleibt. Da sind Bernd und Marie sich einig. „Viele Hilfesuchende fragen nach konkreten Ratschlägen, aber die können wir nicht geben, dazu kennen wir die jeweilige Situation nicht gut genug. Wir hören vor allem zu“, so Marie.

Sie selbst weiß nur zu gut, wie wichtig Zuhören sein kann. Vor langer Zeit habe sie einen schweren Schicksalsschlag erlebt und durch die Unterstützung einer Vereinigung wieder Fuß im Leben gefasst. Damals hatte sie sich geschworen, das irgendwann zurückzugeben. Genauso gut erinnert sie sich auch an ihren ersten Einsatz. Es war kurz vor Weihnachten, als sie das Telefon abhob – und mit einer Situation konfrontiert wurde, die eher selten vorkommt und auch geübte Mitarbeiter auf die Probe stellen kann. Ins Detail geht sie nicht, die Verschwiegenheit hat sich eingebrannt. Genau wie bei Bernd. Auch er hat das allererste Gespräch noch gut im Gedächtnis, auch bei ihm war es eine eher extreme Situation, die nicht alle Tage eintritt.

Vorbereiten auf die Schicht, das machen die beiden nicht. Oder besser gesagt, nicht mehr. „Im ersten Jahr habe ich mich auf jede einzelne Schicht vorbereitet. Und jedes Mal, wenn das Telefon klingelte, war ich furchtbar nervös“, erzählt Marie lachend. Mittlerweile habe sich das aber gelegt, das bringe die Erfahrung mit sich, meint sie. Ein kleines Ritual hilft hingegen Bernd: „Auf meinem Hinweg zur Schicht höre ich klassische Musik. Das hilft mir

dabei, so entspannt wie nur möglich anzukommen.“ Das sei wichtig, um die jeweils vierstündigen Schichten bestmöglich anzugehen.

Kein Einsatz ähnelt dem anderen, die Vorgehensweise hingegen schon. „Zunächst einmal versuche ich, mir ein Bild von der Situation zu machen, dazu lasse ich den Anrufer einfach mal erzählen, der Rest ergibt sich dann oft ganz von selbst. Dann versuche ich, gemeinsam mit demjenigen nach potentiellen Lösungswegen zu suchen“, so Marie. Und Bernd fügt hinzu: „Es hängt aber auch immer davon ab, was der Anrufer will. Es gibt auch welche, die sagen, dass sie nur reden und nicht unterbrochen werden möchten.“

Manches von dem Gehörten lässt einen nicht los, manches beschäftigt einen länger. Sie haben zwar in der Ausbildung gelernt, wie man sich mental fit hält, können spezielle Kurse besuchen, sich mit den anderen Mitarbeitern austauschen und sich jederzeit an das Psychologen-Team der Vereinigung wenden, aber dennoch: „Man muss mit dem Frust leben, die Probleme nicht lösen zu können. So gerne wir das auch möchten, wir

sind leider keine Zauberer“, sagt Bernd. Und wird demütig: „Ich bin dankbarer geworden für das, was ich habe. Ich bin von so vielen schlimmen Erlebnissen verschont geblieben. Das ist mir durch diese Tätigkeit erst richtig bewusst geworden“. Auch Marie ist sich sicher, diese Arbeit verändert einen: „Ich bin viel toleranter geworden und blicke mit Respekt auf jeden einzelnen Anrufer.“

Für ihre Zeit, die sie geben, bekommen sie zwar kein Gehalt, aber etwas mindestens ebenso Wertvolles: „Viele melden sich nach den Gesprächen noch einmal, um Danke zu sagen.“ Eine Kleinigkeit zwar, die den beiden aber große Freude bereitet. Wie lange sie das noch machen können und wollen, wie die kommenden Schichten ablaufen werden, wie es mit Corona weitergeht und ob die Mitarbeiter von SOS Détresse die steigenden Anruferzahlen gestemmt bekommen, das wissen sie nicht. Eines ist aber klar: „Mir lauschteren no“, das Motto von SOS Détresse, die beiden haben es verinnerlicht. ▾

Text: Cheryl Cadamuro ▾ Fotos: Philippe Reuter

*Namen von der Redaktion geändert

SOS Détresse:

Im vergangenen Jahr sind 3.964 Anrufe und 499 Mails bei SOS Détresse eingegangen, 52 Freiwillige und fünf Psychologen sind derzeit für die Organisation tätig, die 1976 als SOS Détresse – Hëllef iwwer Telefon gegründet wurde. Seit 2004 ist SOS Détresse ein gemeinnütziger Verein, 2013 ist das Angebot um die Mailberatung SOS Online Help ergänzt worden. Das Konzept: Anonyme und vertrauliche Beratung rund um alles, was Menschen bewegt.

Telefon: 45 45 45, www.454545.lu