

## Die Essener Telefonseelsorge hilft nun ökumenisch

Nach mehr als 50 Jahren in getrennter Trägerschaft haben sich die katholische und die evangelische Telefonseelsorge in Essen zusammengeschlossen und dies am 27. Januar 2020 mit einem Gottesdienst gefeiert. 2019 haben die rund 130 Ehrenamtlichen Tag und Nacht insgesamt rund 18.700 Anrufe zumeist aus Essen, Bottrop, Gladbeck, Gelsenkirchen, Velbert und Heiligenhaus betreut.



Foto: Kirchenkreis Essen/Alexandra Roth

Rund um die Uhr stehen sie Verzweifelten und Ratsuchenden als Gesprächspartner zur Verfügung, führen tausende Telefonate im Jahr und beraten zudem immer häufiger per E-Mail oder Chat. Mit Beginn des Jahres 2020 haben die katholische und die evangelische Telefonseelsorge in Essen ihre jahrzehntelange Doppelstruktur abgeschafft und engagieren sich nun unter einem ökumenischen Dach gemeinsam für Menschen, die Hilfe brauchen. In einem Gottesdienst mit den ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und -seelsorgern haben Superintendentin Marion Greve und ihr Stellvertreter, Pfarrer Heiner Mausehund, zusammen mit dem Pastoraldezernenten des Bistums Essen, Michael Dörnemann, und Caritasdirektor Björn Enno Hermans in der Essener Erlöserkirche die Gründung der neuen, ökumenisch getragenen Telefonseelsorge gefeiert.

Einerseits sei dies „ein bundesweit einzigartiger Schritt“, erläuterte die neue Leiterin der ökumenischen Telefonseelsorge, Gemeindeferentin Elisabeth Hartmann. Zwar seien die meisten jüngeren Telefonseelsorge-Stellen in Deutschland gleich von Beginn an ökumenisch aufgestellt worden. Aber dass zwei so traditionsreiche konfessionell getragene Einrichtungen – die katholische Telefonseelsorge war 59, die evangelische 54 Jahre tätig – den Weg zueinander finden, habe es so noch nicht gegeben. Andererseits sei die ökumenische Zusammenführung jedoch ein völlig logischer Schritt, sagt Hartmann: „Unsere Ehrenamtlichen hatten das längst für sich entschieden.“ Sowohl in der katholischen wie in der evangelischen Telefonseelsorge gab es zuletzt auch ehrenamtliche Mitarbeiter der jeweils anderen Konfession – „und für die allermeisten Anrufer war der konfessionelle Hintergrund ohnehin nicht wichtig“.



Foto: Kirchenkreis Essen/Alexandra Roth

## **Katholische Caritas und evangelischer Kirchenkreis als Träger**

Getragen wird die Essener Telefonseelsorge, die auch Anrufer aus Bottrop, Gladbeck, Gelsenkirchen, Heiligenhaus und Velbert betreut, vom Caritasverband für die Stadt Essen und vom evangelischen Kirchenkreis Essen. Ein von Mausehund und Hermans geleitetes Kuratorium, in dem beide Träger, aber auch die Ehrenamtlichen vertreten sind, begleitet die Telefonseelsorge. Für eine finanzielle Unterstützung, insbesondere mit Blick auf die aufwendige Aus- und Fortbildung der Seelsorgerinnen und Seelsorger, sorgt der gut vernetzte ökumenische Förderverein Essener TelefonSeelsorge e. V. (FETS). „Es gibt ganz wenige professionelle Dienste in den Kirchen, in denen wir so viel mehr ehrenamtliche als hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben“, beschreibt Caritasdirektor Hermans eine Besonderheit der Telefonseelsorge. So koordiniert Hartmann zusammen mit zwei hauptamtlichen Fachkräften und einer Sekretärin die Arbeit der rund 130 ehrenamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorger. „Wir sind Seelsorger unserer Seelsorger“, sagt Hartmann.

## **Unterschiedliche Kulturen miteinander vereinen**

Personell seien sie derzeit „gut aufgestellt“, sagt die Telefonseelsorge-Chefin. Jetzt gehe es darum, aus dem ökumenischen Nebeneinander ein neues gemeinsames Team zu formen. Auch wenn die evangelische und die katholische Telefonseelsorge in Essen bereits seit 2014 auf einem gemeinsamen Büroflur untergebracht waren, hätten sich „verschiedene Kulturen entwickelt“, die es jetzt zusammenzubringen gelte – bis hin zur Vereinheitlichung unterschiedlicher Schichtpläne.

Jenseits dieser strukturellen Veränderungen sieht Hartmann für die Telefonseelsorge in Essen ein großes Entwicklungspotenzial. „Im vergangenen Jahr hatten wir rund 25.000 Anrufe“, so Hartmann, daraus seien 18.700 echte Gespräche entstanden. Hinzu kamen 508 Beratungen über den anonymen E-Mail-Kontakt der Telefonseelsorge. „Gerade im Bereich des Online-Kontakts per E-Mail oder via Chat wollen wir uns weiterentwickeln.“ Einerseits gebe es in diesem Feld einen großen Bedarf – „die jungen Leute telefonieren heute kaum noch“ – andererseits kämen bestimmte Themen in geschriebener Form noch einmal ganz

anders zur Sprache, sagt Hartmann: „Bei E-Mail und Chat sind die Themen im Durchschnitt deutlich härter als am Telefon.“ Viel häufiger gehe es „um Gewalt, Missbrauch und Suizid“. Ein Grund dafür sei wohl „die noch größeren Anonymität – im Chat müssen Sie nicht einmal Ihre Stimme offenbaren.“



Foto: Kirchenkreis Essen/Alexandra Roth

## Telefonseelsorge wünscht sich eine bessere Erreichbarkeit

Aber auch bei der klassischen Seelsorge am Telefon sieht Hartmann Entwicklungsbedarf, wenngleich vor allem in technischer Hinsicht: „Wir haben bislang zwei Leitungen. Wenn die besetzt sind, werden die Anrufer nach Wesel oder Duisburg durchgestellt.“ Dennoch habe die Essener Telefonseelsorge nur eine begrenzte Erreichbarkeit: „Bei jedem Gespräch gibt es im Schnitt fünf Anrufer, die nicht durchkommen.“ Zusätzliche Leitungen würden hier helfen sowie womöglich bessere Durchleitungen im Netz, sagt Hartmann. Die Telefonseelsorge ist bundesweit einheitlich rund um die Uhr über die Rufnummern 0800/111 0 111 und 0800/111 0 222 erreichbar. Die Anrufe sind kostenlos und anonym. Telefonnummern der Anrufer werden nicht gespeichert oder im Einzelverbindungs nachweis des Anrufers aufgeführt. Ein Zugang zur – ebenfalls anonymen – Beratung per E-Mail oder Chat ist über die Internetseite [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) möglich.

*(Der Autor des Artikels ist Thomas Rünker, Stabsabteilung Kommunikation im Bistum Essen.)*