

# „Ich hatte das Gefühl, die Frau versinkt vor meinen Ohren.“

Psychische Krisen, Verzweiflung oder Einsamkeit – Menschen brauchen seit jeher ein Gegenüber, das sich ihrer annimmt und vor allem: zuhört. Babette Glöckner und ihr Team hören zu, bei der TelefonSeelsorge Hamburg.

Interview mit Babette Glöckner

**Babette Glöckner ist Pastorin. Nach vier Jahren Gemeindearbeit wurde ihr immer deutlicher, dass das nicht das Spielfeld ist, in dem sie sich beruflich zu Hause fühlt. Sie näherte sich der Krankenhausseelsorge, einem Arbeitsfeld, dem sie sich verschrieb. In Bad Segeberg nahm sie sich der Anliegen von Patient\*innen aus der Psychosomatik, der Neurologie oder auch der Kardiologie an. Nach 16 Jahren Klinikerfahrung ging es nach Hamburg. Seit 2009 ist die Pastorin Leiterin der TelefonSeelsorge. Begleitend zu ihrer neuen Aufgabe bildete sie sich zur Pastoralpsychologin weiter. Die Suche nach Ehrenamtlichen, die sich in ihrer eigenen Seele auskennen, der Blick für ihre Bedarfe sowie das Koordinieren der Logistik gehört zu ihren Aufgaben. Sie sagt: „Ich mache meinen Job mit wachsender Begeisterung.“**

**1** 896, zwei Jahrzehnte nach der Patentierung des Fernsprechers, richtete der Baptistenpfarrer Harry Warren in New York so etwas wie die erste TelefonSeelsorge ein. Damit wollte er Suizidgefährdeten einen Ausweg bieten. Doch sein Vorhaben scheiterte, denn die wenigsten Menschen besaßen ein Telefon. 1953 wurde die Idee in London weiter verfolgt. Schließlich gab es ab 1956 durch den Berliner Arzt, Pfarrer und

Psychotherapeuten Klaus Thomas die erste TelefonSeelsorge in Deutschland (Quelle: [telefonseelsorge-re.de](http://telefonseelsorge-re.de)).

In welchen Krisen rufen Menschen bei der TelefonSeelsorge an? Als Leiterin der telefonischen [Seelsorge Hamburg](http://Seelsorge Hamburg) nimmt Babette Glöckner noch selbst den Hörer ab, wenn's klingelt. Depressionen, Angststörungen, suizidale Gedanken, Einsamkeit und Isolation – das sind Themen, die Anrufende beschäftigen. Doch was, wenn sich die Situation am Telefon zuspitzt, suizidale Gedanken geäußert und gar andere in Mitleidenschaft gezogen werden? Im Interview mit A: aufklaren zum Themenschwerpunkt „Krise“ erzählt Babette Glöckner von brenzligen Situationen, was die Voraussetzung zur Einstellung als Telefonseelsorger\*in ist und mit welchen Anliegen man besser nicht anrufen sollte.

*Hanna Berster:* Was ist Ihre Aufgabe bei der telefonischen Seelsorge?

*Babette Glöckner:* Dazu zählt das Suchen und Auswählen der ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen. Haben wir eine Gruppe von zwölf Teilnehmenden zusammengestellt, startet eine einjährige Ausbildung. Diese Ausbildungsgruppe leite ich dann mit einer Co-Leitung zusammen. Wenn die Ehrenamtler ihre Ausbildung beenden, erhalten sie weiter regelmäßig Supervision. Ich bin zwar ebenfalls Supervisorin, aber nicht in meiner eigenen Einrichtung. Wenn die Leitung das eigene Team supervidiert, macht das wenig Sinn. Ebenso habe ich den Dienstplan im Blick und führe Einzel- und Personalgespräche.

*Hanna Berster:* Heben Sie den Hörer bei der TelefonSeelsorge selbst noch ab, wenn es klingelt?

*Babette Glöckner:* Ja, das mache ich. Vor allem aber für Ausbildungszwecke. Ich muss wissen, welche Themen unsere Anrufenden beschäftigen, denn diese verändern sich regelmäßig. Natürlich sehe ich die Relevanz einiger Themen in den Statistiken, aber ich mache mir auch selbst ein Bild. So ging vor einigen Jahren die Suizid-Kurve leicht hoch.

Dann wiederum gab es eine Zeit verschärft Gesprächsbedarf über die Themen Armut und Einsamkeit.

„Ich muss wissen, welche Themen unsere Anrufenden beschäftigen, denn diese verändern sich regelmäßig.“



**Babette Glöckner**

Credit: Diakonie Hamburg / Tina Taege

*Hanna Berster:* Welche Haltung haben Sie bei der TelefonSeelsorge und wie äußert sich diese bei Telefongesprächen?

*Babette Glöckner:* Das ist meiner Meinung nach eine der wichtigsten Fragen, wenn wir Ehrenamtliche auswählen. Wir suchen Personen mit einer grundsätzlichen Menschenfreundlichkeit. Denn das wird sehr schnell am Hörer relevant, wenn es z. B. einem Kollegen nicht gelingen mag, sein Gegenüber als ein eigenständiges Wesen zu betrachten, das unter Umständen völlig anders tickt als er. Das Fremde im andern muss ausgehalten werden können. Die persönliche Wertschätzung darf darunter nicht leiden, wenn jemand anders denkt oder anders glaubt. Das ist eine Haltungsfrage.

In der Ausbildung sagen wir immer, dass Seelsorger\*innen, neben ihrem Empathievermögen immer etwas Forschendes haben sollten. Sie müssen versuchen, den Menschen auf der anderen Seite zu verstehen. Das fällt vielen heutzutage schwer.

## „Das Fremde im andern muss ausgehalten werden können.“

*Hanna Berster:* So stelle ich es mir gar nicht so einfach vor, hier die richtigen Menschen für den Job zu finden.

*Babette Glöckner:* Da haben wir unsere Möglichkeiten, das Ganze herauszufinden. Bei uns läuft fast alles unter der großen Überschrift „Belastungsfähigkeit“. Jemand, der in sehr einfachen Kategorien denkt, kann es möglicherweise schwer aushalten, wenn jemand da nicht reinpasst.

*Hanna Berster:* Wer arbeitet bei Ihnen als Seelsorger\*in und wie sind Ihre Kolleg\*innen ausgebildet?

*Babette Glöckner:* Es gibt drei Pfeiler in der Ausbildung. Das eine ist die Selbsterfahrung. Wir suchen also Menschen, die sich in sich und ihrer eigenen Seele auskennen. Sie sollten die Lebenserfahrung, die sie haben, reflektieren und einordnen können. Ihnen sollte bewusst sein, was sie wütend oder traurig macht, denn das hat ja Gründe. Dabei versuchen wir die eigenen Themen, die jemand mitbringt, zu beleuchten, damit der oder die Mitarbeitende möglichst nicht mit Anrufer\*innen verstrickt, sobald das eigene Thema auftaucht. In so einem Telefonat kommen 100 Millionen Themen auf den Tisch und mit Sicherheit sind meine drei oder vier Themen darunter.

Als zweiten Pfeiler vermitteln wir Wissen über Themen wie Einsamkeit oder Beziehungskonflikte, zeigen Krankheitsbilder auf, sprechen über Suizidalität oder auch über psychische Erkrankungen. Für letzteres Thema planen wir ein ganzes Wochenende ein. Ich finde, das ist immer noch zu wenig.

Pfeiler Nummer 3 besteht aus 40 Stunden Hospitation. Dabei stellen sich versierte Teammitglieder\*innen als Mentor\*innen zur Verfügung.

*Hanna Berster:* Wer ruft heute bei der TelefonSeelsorge an?

*Babette Glöckner:* Man denkt, heute bewege sich alles in Richtung Online-Angebote wie Chat- oder Mailberatung. Das bietet die

[TelefonSeelsorge](#) auf Bundesebene auch an. Der Hamburger, der chatten will, kann bei der TelefonSeelsorge chatten. Dabei landet er nur nicht bei unserer Hamburger Stelle, sondern vielleicht in München. Erstaunlich ist aber, dass sich während der Corona-Zeit der Telefonbedarf gesteigert hat. So können wir etwa nur ein Viertel der Anrufe, die wir entgegennehmen, bedienen. Dreiviertel der Anrufer\*innen befinden sich erst einmal in der Warteschleife und müssen einen langen Geduldsfaden haben. Es gibt also noch genügend Menschen, die zum Telefon oder zum Handy greifen.

Die TelefonSeelsorge ist seit Anbeginn ein kolossal niedrigschwelliges Angebot an Hilfe. Sie richtet sich dementsprechend in all ihrer Anonymität und Verschwiegenheit an jeden Menschen, der in Not ist. Damit meine ich sowohl die Bandbreite an Altersgruppen als auch an Themen. Kinder und Jugendliche rufen allerdings deutlich weniger an, denn sie haben ihre eigenen Hilfsangebote. So ist der Kern der Anrufenden zwischen 30 und 60 Jahre alt. Darunter sind vor allem Menschen mit psychischen Erkrankungen.

*Hanna Berster:* Würden Sie sagen, dass Ihnen bestimmte psychische Erkrankungen bei den Anrufer\*innen besonders häufig begegnen?

*Babette Glöckner:* Das kann ich gar nicht mal sagen, denn die Palette ist wirklich breit. Häufig rufen Menschen mit der Problematik Depression oder mit Angststörungen einhergehend mit großen Einsamkeitsgefühlen bis hin zur Isolation an. Dabei erfahren wir eine Diagnose nur, wenn die Anrufer\*innen uns selbst davon erzählen. Oftmals merken wir es aber auch am Agieren der Person am Telefon. Häufig ist das Thema eines Gesprächs, dass Menschen mit Psychiatrieerfahrung keinen Behandlungsplatz bekommen. Viele Leute rufen uns dauerhaft an: täglich und wöchentlich und das manchmal über Jahre. Viele Anrufer\*innen berufen sich dabei nicht auf ihre eigene Kennlichkeit, starten aber das Gespräch mit „Habe ich schon einmal mit Ihnen gesprochen?“ So besteht oft ein Bekanntheitsgrad auf beiden Seiten.

## „Häufig rufen Menschen mit der Problematik Depression oder mit Angststörungen einhergehend mit großen Einsamkeitsgefühlen bis hin zur Isolation an.“

*Hanna Berster:* Wie viel Zeit können Sie sich für eine\*n Anrufer\*in nehmen?

*Babette Glöckner:* Wir sagen immer, dass das Beratungsmittel von 40 bis 45 Minuten nicht überschritten werden sollte. Das wird es in der Regel auch nicht. Die Statistik sagt, dass ein durchschnittliches Seelsorgegespräch zwischen 20 und 30 Minuten liegt. Darunter gibt es auch die ganz kurzen Gespräche, die nur 5 Minuten dauern. Das sind dann zumeist die Menschen, die häufiger bei uns anrufen. Hier habe ich manchmal das Gefühl, dass sich diese Anrufer\*innen nur vergewissern wollen, dass es uns noch gibt.

*Hanna Berster:* Was war Ihre bisher intensivste Erfahrung mit einer/einem Anrufer\*in?

*Babette Glöckner:* Ich hatte zwei wirklich heikle Situationen. Die eine war 2009 in meinem allerersten Dienst bei der TelefonSeelsorge. Hier wollte ich zunächst einmal selbst ans Telefon, da ich das Feld ja noch gar nicht kannte.

Ich sitze also am Telefon und eine Hamburger Mutter ruft an. Ihre Tochter war drei Jahre alt. Sie war fest entschlossen, sich das Leben zu nehmen. Es brach alles über ihr zusammen. Dabei ging es um Finanzen, um Beziehung, buchstäblich um alles. Ich hatte das Gefühl, die Frau versinkt vor meinen Ohren. Ich habe sie ganz klar gefragt, wie weit sie mit ihrer Entscheidung und womöglich auch mit ihren Vorbereitungen ist. Sie erzählte mir, dass sie sich das ganz genau überlegt habe. Da sie eine kleine Tochter hat, könnte sie diese nicht alleine lassen. Es gäbe da zwar eine Oma, aber diese sei keine Option für die Kleine. So war diese Mutter fest entschlossen, ihr Kind mit in den Tod zu nehmen. Sie hatte die Vorstellung, sich mit ihrer Tochter in ihr kleines Auto zu setzen, auf die Autobahn zu fahren und gegen den nächsten Pfeiler zu rasen. Das wäre dann ein klassischer erweiterter Suizid gewesen. Sie war in einem solchen Tunnel, in dem langsam Panik aufstieg, die sich auch auf mich übertrug.

Ich fragte mich tatsächlich auch, ob ich die Selbstmordabsicht ernstnehmen kann. Aber die Frau meinte es ernst! Wir legten beide in einem ziemlich desolaten Zustand auf. Danach habe ich mich mit Kolleg\*innen beraten. Ich habe dann das getan, was die TelefonSeelsorge eigentlich überhaupt nicht macht. Nur in einem sehr extremen Fall, wenn Dritte eventuell in tödliche Mitleidenschaft gezogen werden. Ich habe die Polizei angerufen. In Hamburg arbeitet die Polizei mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst zusammen. Die waren wunderbar am Telefon, haben den Ball direkt entgegengenommen und den Sozialpsychiatrischen Dienst aktiviert. Ich habe sie gebeten, mich darüber zu informieren, wie die Situation am Ende ausgegangen ist. Das

taten sie dann auch. Das war eine wirklich tolle Erfahrung mit der Polizei.

**„So war diese Mutter fest entschlossen, ihr Kind mit in den Tod zu nehmen.“**

„Frau Glöckner, Sie glauben es nicht, aber es war gut, dass wir zu der Mutter gefahren sind.“, so sagte es mir der Polizist später. Der sozialpsychiatrische Dienst hatte die Frau zunächst in Obhut genommen und in eine gute Einrichtung gebracht.

So etwas machen wir sonst nie, denn die TelefonSeelsorge hat den größten Respekt vor dem Willen des Einzelnen. Wenn Hilfe, wie die Polizei gerufen werden soll, brauchen wir dezidiert einen Auftrag des Anrufenden. In diesem Fall ging es aber um einen beabsichtigten erweiterten Suizid. Im Nachhinein war es gut, dass ich so gehandelt habe.

*Hanna Berster:* Die Rückmeldung der Polizei, dass die Mutter und ihre Tochter sich in Sicherheit befinden, hat Sie besser mit dem Fall abschließen lassen.

*Babette Glöckner:* Ja, selbstverständlich.

Es rufen bei uns auch Menschen mit großen Angststörungen an. So hatte ich mal einen jungen Mann Mitte zwanzig am Telefon, der eine derartige Panikattacke hatte. Ich kann nicht mehr ganz rekonstruieren, wie die Attacke ausgelöst wurde, aber er hatte ungeheure Atemnot. Ich dachte, er kippt mir an meinem Ohr direkt um und wird ohnmächtig. Er war ganz schnell am Atmen und kriegte keine Luft mehr. Da habe ich das gemacht, was ich schon in der Klinik gelernt habe: selber tief durchatmen und mit ganz ruhiger Stimme klare Anweisungen geben. „Versuchen Sie sich meiner Atmung anzupassen.“ Als die Ruhe wieder einkehrte, haben wir besprochen, was er jetzt erst einmal für sich tun kann. Ganz kleine Schritte und immer der Hinweis, dass er wieder bei uns anrufen kann. Brenzlich war die Situation nicht, aber aufregend.

*Hanna Berster:* Beide Geschichten sind vermeintlich gut ausgegangen.

*Babette Glöckner:* Ja, aber das ist durchaus nicht immer der Fall.

*Hanna Berster:* Bezogen auf die TelefonSeelsorge, was verstehen Sie unter dem Thema Krise?

*Babette Glöckner:* Eine Krise, aus der heraus hier angerufen wird, stellt sich für uns so dar, dass Menschen in ihrer aktuellen Situation absolut überfordert sind. Selbst die positiven Lebenserfahrungen, die die Person mit ans Telefon bringt, sind nicht mehr zugänglich. Ich würde sagen: mental von sich selbst abgeschnitten, völlig überfordert und es brennt an verschiedenen Stellen. Das sind Krisen, die dazu führen, uns anzurufen.

*Hanna Berster:* Der Schritt, trotz aller Umstände bei Ihnen anzurufen, ist nicht selbstverständlich.

*Babette Glöckner:* Das ist überhaupt nicht selbstverständlich.

**„Selbst die positiven Lebenserfahrungen, die die Person mit ans Telefon bringt, sind nicht mehr zugänglich.“**

*Hanna Berster:* Welche Relevanz haben psychische Krisen bei ihren Anrufer\*innen?

*Babette Glöckner:* Das eine, was ich gerade sagte, sind akute Dinge, es kommt eins zum anderen. Das andere nennen wir die chronifizierte Krise. Chronifiziert deshalb, weil es eine seit Jahren anhaltende Entwicklung ist. Das sind Menschen, die sich über Jahre unfreiwillig in eine Megakrise hereinarbeiten. Das endet unter Umständen in einer katastrophalen Einsamkeit, beinahe Isolation. Die Betroffenen kommen da alleine nicht wieder raus. Das ist für die Telefonseelsoerger\*innen manchmal anstrengend, da es häufig Personen sind, mit denen man schwer in Kontakt kommt. Sie haben vielleicht schon eine lange therapeutische Erfahrung und diese Hilfsmöglichkeit für sich resigniert zur Seite gelegt. Häufig ist die Angst dieser Menschen aber auch zu groß, sich aus ihrer Einsamkeit in therapeutische Hilfe zu begeben. Wir verweisen unsere Anrufenden in diesem Fall nicht an irgendwelche Stellen, wir eröffnen aber einen Denk- und einen Fühlraum, sich diesem Gedanken einmal zu nähern. Wir beschreiben, wie eine Hilfe möglicherweise aussehen könnte. Auf gezielte Nachfrage können wir aber auch spezifische Beratungsangebote in Hamburg benennen.

*Hanna Berster:* Telefonseelsoerger\*innen werden mit verschiedensten Schicksalen konfrontiert. Das Erzählte ihres Gegenübers ist sicher manchmal schwer zu verdauen. Wie stärken Sie Ihre Mitarbeitenden?

*Babette Glöckner:* Wir Hauptamtlichen versuchen für eine gute zwischenmenschliche Atmosphäre zu sorgen. Wir haben bei uns auf dem Flur immer ein Kerzenlicht brennen. Das empfinde ich als sehr heilsam und beruhigend für alle Mitarbeitenden. Es stehen immer frische Blumen hier und es ist aufgeräumt. Zwar ist es nicht so gemütlich wie zu Hause, es riecht schon ein Stück nach Arbeit, aber es ist eine angenehme Atmosphäre. Immerhin verbringen die Ehrenamtlichen einen Teil ihrer Freizeit hier. Hinzu kommt, dass Belastendes zeitnah herausgelassen werden kann – im kollegialen Austausch bei der Dienstübergabe und natürlich in der 14-tägigen Supervision, die für alle verpflichtend ist.

Wir haben ebenso tragende und wohltuende Strukturen. Sie funktionieren so, dass die Ehrenamtlichen aufgefangen werden – einzeln und in der Gruppe. Wir sind generell sehr demokratisch aufgestellt. Mitarbeitende können in Ausschüssen mitgestalten, wie Dinge organisiert und strukturiert werden – wie z. B. der Dienstplan, die Gestaltung der Räume, Aus- und Fortbildungen, Öffentlichkeitsarbeit und mehr.

*Hanna Berster:* Das Angebot der TelefonSeelsorge wird seit Jahrzehnten wahrgenommen, um sich den eigenen Kummer von der Seele zu reden. Für welche Anliegen sind Sie nicht der/die richtige Ansprechpartner\*in?

*Babette Glöckner:* Alles, was nicht in das Feld der Seelsorge gehört. Das sind zum Beispiel Menschen, die sich in der Nummer geirrt haben. Dann gibt es auch Sex-Anrufer – und das gar nicht so selten. Oft sind Aufleger bei den Herren. Die Damen dürfen sich dann damit rumschlagen. Möglicherweise Menschen mit schweren psychischen Störungen, die auf diese Weise etwas bei den Seelsoergerinnen loswerden wollen. Es sind zum größten Teil Männer. Dabei geht es ihnen aber nicht um Seelsorge. Da gilt es, sich von unserer Seite abzugrenzen.

Die TelefonSeelsorge ist sicherlich auch nicht dafür da, um politische oder ideologische Diskussion zu führen. Es gibt Menschen gerade auch mit dem Thema Corona, die offensichtlich glauben, sie müssten uns missionieren. Sie haben einen Diskussionsbedarf und ich könnte mir vorstellen, dass diese Menschen mittlerweile mit ihrer Meinung vereinsamen. Seelsorge ist jedenfalls nicht politische Diskussion.

*Hanna Berster:* Was glauben Sie, was es für Kinder von psychisch erkrankten Eltern in Zukunft in Hamburg braucht?

*Babette Glöckner:* Es brauchte sehr viel mehr Mut und Geld.

Es braucht den Mut, sich einem schwierigen Thema zu stellen und es wahrhaben zu wollen. Denn dass psychische Erkrankungen bei Eltern zunehmen, erfahren wir auch in der TelefonSeelsorge.

## „Es brauchte sehr viel mehr Mut und Geld.“

Es braucht Geld für wesentlich mehr Hilfsangebote. Wir am Telefon hören oft: „Wir wissen ja überhaupt gar nicht, wo es hingehet und langgeht, wir finden wenig kompetente Fachleute, die uns helfen.“ Hiermit meine ich aber auch aufklärende Maßnahmen für Schulen und Kindergärten. Wichtig fände ich auch Gruppenangebote für Kinder und für Eltern. All das kostet Geld und braucht gleichzeitig Mut, dahin zu gucken. Denn in dieser Stadt besteht ein ganz großer Bedarf.

*Hanna Berster:* Vielen Dank für Ihre Zeit sowie den Einblick in Ihr Arbeitsfeld. Das war sehr interessant.

*Babette Glöckner:* Ich danke Ihnen für das Interview.

### Über die Interviewpartnerin

[Babette Glöckner](#) ist seit 2009 Leiterin der TelefonSeelsorge in Hamburg. Sie führt ein Team aus ca. 100 ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen.

Die Nummer der [TelefonSeelsorge](#):  
0800 111 0 111

Ein Angebot von: Diakonisches Werk Hamburg  
Diakonie-Hilfswerk Hamburg.