



Pressemitteilung

Nicole Höfle
Leiterin der
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Königstraße 7
70173 Stuttgart

T 0711 70 50-311
F 0711 70 50-301

nicole.hoefle@drs.de
kath-kirche-stuttgart.de

Stuttgart, 16.03.2020

Hass und Hetze schlagen auch bei der Telefonseelsorge auf

Katholische und evangelische Telefonseelsorge stellen Jahresberichte vor

Hass und Hetze im Netz nehmen seit Jahren zu. Die Wutausbrüche, verbalen Grenzüberschreitungen und Beschimpfungen beschränken sich aber längst nicht auf die sozialen Medien. Auch die Haupt- und Ehrenamtlichen der katholischen und der evangelischen Telefonseelsorge erleben immer mehr Wutausbrüche und Beschimpfungen am Telefon und in der Chatberatung. „Für die Mitarbeiter sind diese Gespräche eine große Herausforderung. Sie sind auf den ersten Metern sehr unangenehm. Wer will sich schon gerne anschreien lassen?“, beschreibt Martina Rudolph-Zeller, die Leiterin der evangelischen Telefonseelsorge die Situation.

Da ist zum Beispiel die ältere Frau, die am Telefon hemmungslos gegen Flüchtlinge wettet, diese als Sozialschmarotzer beschimpft, als Absahner, denen der Staat alles hinterherwerfe. Oder da ist der Mann, der voller Wut und Hass immer nur ins Telefon brüllt: „Das ganze Land geht den Bach runter! Überall sind Versager am Werk. Alle schauen zu und keiner tut etwas!“ Auch wenn Hate Speech in der Statistik der beiden Stuttgarter Telefonseelsorgen nicht gesondert erhoben wird, ist ein Trend erkennbar: „Wir erleben immer mehr Menschen, die voller Wut und Frustration auf Politik, auf Institutionen und gesellschaftliche Entwicklungen blicken, die sich ihre Feindbilder aufbauen und massiv ausfällig werden zum Beispiel in Bezug auf Flüchtlinge und Juden“, sagt Martina Rudolph Zeller.

Für die 183 ehrenamtlichen Mitarbeiter und die vier hauptamtlichen Fachkräfte sind solche Anrufe eine Herausforderung. „Wir positionieren uns klar gegen menschenfeindliche Aussagen, lassen uns aber auf keine politischen und weltanschaulichen Diskussionen ein. Wir versuchen, an das darunter liegende Thema heranzukommen. Das gelingt uns oft, aber



nicht in jedem Fall“, sagt Bernd Müller, der kommissarische Leiter der katholischen Telefonseelsorge Ruf und Rat. Wie aber mit den frustrierten, verbitterten und wutbeladenen Anrufern umgehen? „In den Gesprächen versuchen wir trotz der ersten Aggressionswelle, die uns entgegenschlägt, empathisch auf die Lebensschicksale der Menschen einzugehen. Wir hören uns in Ruhe die oft schrecklichen Lebenserfahrungen an.“ Geduldiges Zuhören und empathisches Verstehen führten in vielen Fällen dazu, dass die Anrufer ihr Verhalten änderten, den Blick wieder auf das eigene Leben richteten und nicht mehr nur mit Wut auf vermeintlich Schuldige losgingen. „Wir beobachteten, dass sich immer mehr Menschen vergessen, benachteiligt und an den Rand gedrängt fühlen. Gefühle wie Hilflosigkeit, Angst und Neid machen sich breit auf, der Ruf nach Gerechtigkeit wird laut und schnelle Feindbilder entstehen“, sagt Martina Rudolph-Zeller.

Die eigene Fluchtgeschichte führt zu Hass gegen Flüchtlinge

Im Fall der älteren Frau ist es den Telefonseelsorgern gelungen, zu deren Lebensgeschichte vorzudringen: Die Frau war während des Zweiten Weltkrieges selbst als Kind mit ihrer Mutter Geschwistern aus Schlesien geflohen. Die Verachtung, mit der sie damals konfrontiert gewesen war, hatte sie verdrängt. „Am Ende des Gesprächs konnte sie wieder Mitgefühl mit Menschen empfinden, die heute an der türkisch-griechischen Grenze oder anderswo Flucht erleben“, erzählt Martina Rudolph-Zeller. Auch bei dem Mann, der pauschal alle Institutionen am Telefon verdammt, hat sich im Laufe des Telefonats gezeigt: Er war von seiner Frau verlassen worden und hatte mit seiner Firma einen Bankrott erlebt. „Nachdem am Telefon die erste Aggressionswelle abgeflaut ist, konnte er darüber nachdenken, wie er sein Leben neu aufstellen könnte“, erzählt die Leiterin der evangelischen Telefonseelsorge.

Daueranrufer werden ausgebremst

Bei den Stuttgarter Telefonseelsorgestellen arbeiten insgesamt 183 Frauen und Männer ehrenamtlich mit. Diese sind es, die neben den vier hauptamtlichen Fachkräften die Erreichbarkeit rund um die Uhr überhaupt erst ermöglichen. Die Ehrenamtlichen werden in qualifizierten, längeren Schulungen auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Entgegen genommen haben sie in Stuttgart im Jahr 2019 insgesamt 36 960 Anrufe, im Jahr zuvor waren es 36 807 gewesen. Um eine Art Telefon-Hopping zu verhindern, werden Daueranrufer inzwischen auf dieselbe Stelle geschaltet. Außerdem werden alle mobilen Anrufer geroutet und regional zugeordnet. „Menschen, die 80 mal bei uns angerufen haben, deren Kick es war, ständig mit anderen über dieselben Probleme zu sprechen, werden ausgebremst“, erklärt Bernd Müller.

Deshalb bleibt den Haupt- und Ehrenamtlichen mehr Zeit für die anderen Anrufer, die Gespräche dauern im Schnitt 24 Minuten und damit länger als vor der technischen Umstellung – was bei den Ehrenamtlichen zu einer größeren Zufriedenheit führt. Gestiegen ist die Zahl der Chatberatungen und zwar von 995 im Jahr 2017 auf 1126 Kontakte im vergangenen Jahr. Die Online-Seelsorge nutzen vor allem jüngere Menschen, die lieber Textnachrichten schreiben als telefonieren. „Jüngere Frauen und Männer chatten viel im Alltag. Für sie ist es deshalb einfacher, über schambesetzte Themen im Schutz der Anonymität zu schreiben“, sagt Martina Rudolph-Zeller. Die Gründe für die Kontaktaufnahme sind vielfältig: von Ängsten über Depressionen bis hin zu Selbstmordgedanken.

