



Die
Bundesregierung

Digitaler Bürgerdialog

Kanzlerin würdigt Engagement von Hilfstelefonen in der Pandemie

Kanzlerin Merkel hat die hohe Bedeutung von Hilfs- und Krisentelefonen in der Corona-Pandemie hervorgehoben. „Ich habe Hochachtung vor Ihrer Arbeit“, sagte Merkel bei ihrem digitalen Dialog mit Beschäftigten der Beratungsangebote. Sie sei davon überzeugt, dass es auch nach der Pandemie Hilfsprogramme für Bedürftige brauche.



Kanzlerin Merkel sprach mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Hilfstelefonen: „Ich finde es toll, dass es Menschen gibt, die diese Arbeit machen.“

Foto: Bundesregierung/Kugler

Nach einem Jahr Pandemie stoßen viele Menschen an ihre Grenzen. Existenzängste, Probleme in der Familie oder Partnerschaft, Einsamkeit, psychische Erkrankungen: Die Sorgen der Anrufer von Hilfs- und

Krisentelefonen sind vielfältig. Und sie haben durch die lange Dauer von Corona-bedingten Einschränkungen stark zugenommen. So ist die gemeinsame Einschätzung aller zehn Beschäftigten der Beratungsangebote, die am digitalen Bürgerdialog mit Bundeskanzlerin Angela Merkel teilnahmen.

Gleich zu Beginn machte Merkel deutlich, für wie bedeutend sie die Arbeit derjenigen hält, die hauptberuflich oder ehrenamtlich anderen Menschen ein offenes Ohr und Hilfe anbieten. „Sie sitzen oft sehr allein mit Menschen in großer Not. Sie können sie nicht in den Arm nehmen. Sie können nicht physisch dabei sein, sondern hören das alles übers Telefon. Das ist sicher schon auch sehr schwer, denn sie müssen ja mit all den Sorgen auch fertig werden und das besprechen und versuchen, die richtigen Tipps zu geben“, sagte die Kanzlerin. „Also ich finde es toll, dass es Menschen gibt, die diese Arbeit machen.“

Dauerbelastung der Pandemie ist ein großes Problem

Einer von ihnen ist Benjamin Ochel vom **Berliner Krisendienst**. Er hob hervor, dass sich im ersten Lockdown 2020 vor allem Menschen an das Hilfetelefon gewandt hätten, für die andere Hilfesysteme durch die Krise weggefallen seien. Nun gebe es verstärkt Anrufe von Hilfsbedürftigen, die aufgrund der langen Dauer der Pandemie mit neuen psychosozialen Problemen zu tun hätten. Die „Dauerbelastung“ sei ein großes Problem, so Ochel.

Deutlich mehr Anrufe bei Hilfetelefonen

Wie stark die Zahl der Anrufe zugenommen hat, machte in dem Dialog vor allem die Leiterin des Hifletelefon „**Frauen gegen Gewalt**“, Petra Söchting, deutlich. 2019 habe es pro Tag 55 Beratungen zu häuslicher Gewalt gegeben. Inzwischen seien es 70. Zudem gebe es häufiger akute Krisen- und Notfälle. Söchting stellte allerdings klar, dass die angestiegene Zahl der Beratungen

nicht unbedingt eine Zunahme an Fällen von häuslicher oder partnerschaftlicher Gewalt bedeuten müsse. Vielen sei das Angebot des Hilfetelefons durch eine vermehrte Berichterstattung während der Pandemie auch erst bekannt geworden.

Die Kanzlerin fragte in dem Gespräch mit Söchtig nach, was denn grundsätzlich für die Zukunft wichtig sei. Das Thema Gewalt gegen Frauen müsse in der Gesellschaft enttabuisiert werden; es sei „keine Privatsache“, stellte die Leiterin des Hilfetelefons klar.

Oft melden sich auch junge Leute

Beim virtuellen Dialog vertreten waren auch zwei Beratungsangebote, die sich speziell an junge Menschen richten. Die „**Nummer gegen Kummer**“ für Kinder und Jugendliche und die rein chat-basierte Initiative „**krisenchat.de**“ – ein Angebot, das erst in Corona-Zeiten gegründet wurde. Zielgruppe sind junge Menschen im Alter bis 25 Jahre. Berater Bernd Janning berichtete von vielen Kontaktaufnahmen wegen depressiver Verstimmungen, suizidalen Gedanken oder Selbstverletzungen.

Bewegt ging die Kanzlerin darauf ein und hob hervor, dass diese Generation die erste seit Bestehen der Bundesrepublik sei, die mit solchen Kontaktbeschränkungen oder langen Zeiten von Schulschließungen klarkommen müsse. Viele jungen Leute machten sich auch Sorgen um Ausbildungschancen. „Da sind viele auf sich selbst zurückgeworfen“, so Merkel.

Mehr Informationen zu den Krisen- und Hilfstelefonen, die am Dialog mit der Kanzlerin teilnahmen, finden Sie in dieser [Übersicht](#).

Spezielle Angebote für Migranten

Dass neben der Beratung auch die konkrete Informationsvermittlung ein

bedeutender Service der Hilfstelefone ist, machte Sonja Graf deutlich. Sie arbeitet bei „**Doweria**“ – einer Telefonseelsorge für russisch-sprachige Menschen in Deutschland. Einsamkeit und Hilflosigkeit sei für viele ein Problem.

2020 habe es 1.000 Anrufe mehr als im Jahr zuvor gegeben. Oft wüssten die Anrufer auch nicht über die aktuellen Corona-Maßnahmen Bescheid – aufgrund der fehlenden Sprachkenntnisse. In dem Zusammenhang verwies die Kanzlerin auf die umfassenden Informationsangebote der Bundesregierung in verschiedenen Sprachen.

„Mal wieder mit jemandem reden“

Das Thema Einsamkeit stand bei Elke Schilling vom Hilfstelefon „**Silbernetz**“ im Vordergrund, ein Angebot für ältere Menschen. „Eine Anruferin von uns ist 101 Jahre alt“, informierte Schilling. Oft gehe es nur darum, nach vielen Monaten der Einsamkeit, endlich „mal wieder mit jemandem zu reden. Und das bieten wir“. Hilfstelefone seien gerade für ältere Menschen wichtig, weil sie sich mit digitalen Hilfsangeboten oft schwer täten.

Digitale Fortbildungen für Beschäftigte

Mitunter fordert die Digitalisierung auch die Beschäftigten von Hilfsangeboten, gerade ehrenamtliche. Gabriela Piber von der **Telefonseelsorge** erklärte, wie wichtig digitale Fortbildungen seien. So werde bei der Beratung nun auch eine App eingesetzt. Diese müsse zunächst von den Beschäftigten selbst gut bedient werden können. Eine weitere Herausforderung sei es, die rund 100 ehrenamtlichen Beschäftigten untereinander im Austausch zu halten. Hierfür würden nun verstärkt Videokonferenzen genutzt.

Kanzlerin Merkel zeigte sich beeindruckt von dem Einsatz aller Beschäftigten der Hilfstelefone. Sie könnten Menschen eine Stimme geben, die in den öffentlichen Diskussionen rund um die Pandemie nur selten oder nie gehört

würden.

Der Dialog mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Hilfs- und Krisentelefonen war bereits der sechste Termin im Format „**Die Bundeskanzlerin im Gespräch**“. Zuvor hatte die Kanzlerin mit [Eltern von Kindern im Kita- und Schulalter](#), mit [Auszubildenden und Ausbildern](#), mit [Polizistinnen und Polizisten](#) und mit [Studierenden](#) diskutiert. Zudem gab es einen virtuellen Austausch zur [Situation in der Pflege](#).

Mittwoch, 10. März 2021

IN VOLLER LÄNGE

 Video

[Die Kanzlerin im Gespräch mit Mitarbeitern von Hilfstelefonen 1:37:22](#)