

→ Ö-Ordnung

SERIE

Die Stimme, die Süchtigen hilft

Ob Drogen-, Alkohol- oder Spielsucht – seit fast 40 Jahren unterstützt die Münchner Suchthilfe Menschen bei ihrem Weg aus der Abhängigkeit. Ihre Hotline ist rund um die Uhr besetzt. Uns hat eine ehrenamtliche Telefon-Beraterin erzählt, worauf es in der Suchthilfe ankommt.

VON MARIAN MEIDEL

Ganz zentral ist es gelegen, und doch versteckt. Nur einen Steinwurf vom Marienplatz entfernt verbirgt sich die Münchner Suchthilfe „Tal 19“ in einem unauffälligen Seitengässchen im Tal. Sozialpädagogen, Psychologen und viele, viele Helfer setzen sich dort für suchtkranke Münchner ein. Auch telefonisch. Eine der Stimmen hinter der Suchthotline gehört Ursula Kaufmann (*Name geändert*). Seit sechs Jahren engagiert sich die gelernte Altenpflegerin hier.

„Wir haben insgesamt sechs Hauptamtliche und rund 70 Ehrenamtliche“, sagt Kaufmann. 18 Schichten übernimmt jeder von ihnen pro



Münchner helfen

In unserer Serie zur Adventszeit stellen wir Münchner vor, die ehrenamtlich und ohne großes Aufsehen ihre Mitmenschen unterstützen.

Monat. Sechs Stunden dauert eine Tagesschicht, 12 Stunden die Nachtschicht. Kein Wunder – das Telefon muss rund um die Uhr besetzt sein. 7000 Anrufe gehen jährlich bei der Münchner Suchthotline ein, im Durchschnitt fast 20 pro Tag.

„Es geht um alle Arten von Sucht“, erklärt sie. „Um die substanzgebundene – das sind zum Beispiel Alkohol,

Cannabis, Nikotin – und um die nicht-substanzgebundene. Darunter fallen Spielsucht, Internetsucht, Kaufsucht und Sexsucht.“

Um sich zu schützen, arbeiten Kaufmann und ihre Kollegen anonym. Wenn das Telefon klingelt, melde sie sich stets mit „Suchthotline München“, ohne ihren Namen zu nennen. „Dann warte ich ab, wer sich da meldet.“ Häufig sei es so, dass die Anrufer nur eine Information brauchen. „Zum Beispiel: Ich habe diese und jene Sucht, wo kann ich mich hinwenden?“

Ebenso häufig gebe es sogenannte Entlastungsgespräche. „Wenn jemand einen großen Suchtdruck empfindet und einfach mit jemandem darüber reden muss, um diesen Druck aufzufangen.“ In solchen Situationen gibt es bestimmte Strategien, die sie ihren Anru-

fern empfiehlt. „Zum Beispiel ist es wichtig, dass derjenige den Ort verlässt, an dem er sich gerade befindet. Dass er raus geht. Spazieren beispielsweise.“ Eine weiterer Tipp, den Kaufmann in diesen Situationen gibt: Ein Getränk zu sich nehmen. Bevorzugt Wasser oder Saft. Eine große Menge Flüssigkeit soll es sein. Das gelte nicht ausschließlich für Alkoholsüchtige. „Das hilft auch bei illegalen Drogen, wenn die Leute sich schlecht fühlen.“

Neben diesen Entlastungsgesprächen habe sie oft auch mit Angehörigen zu tun, so Kaufmann. „Angehörigen, die anrufen, weil sie sich in einer ganz schrecklichen Situation mit Suchtkranken befinden und nicht mehr weiter wissen.“ Dabei komme es oft vor, dass diese Anrufer sich einen Ratschlag erhoffen, der sofort

funktioniert und hilft. „Das ist manchmal aber einfach nicht möglich.“

Ohnehin wollen Kaufmann und ihre Kollegen eigentlich keine direkten Ratschläge geben. „Wir möchten nicht das fertige Konzept liefern.“ Statt-

Nach sechs Jahren hat man Routine. Trotzdem fällt es Ursula Kaufmann oft schwer, die Distanz zu wahren

dessen geht es ihnen um aktives Zuhören. Sie wollen die Ängste und Nöte der Suchtkranken in Worte fassen, ihnen Verständnis entgegenbringen. „Gerade in den Familien ist es oft so, dass man al-

leine dasteht, weil die Leute sagen: Geh' mir weg mit deinen Problemen.“ Deshalb sei es wichtig, die Menschen ernst zu nehmen und ihnen Gehör zu schenken. Statt formelhafte Tipps zu geben, versuchen Kaufmann und ihre Kollegen, die Anrufer emotional zu unterstützen und ihnen zu helfen, selbst Lösungsansätze für ihre Probleme zu entwickeln.

Seit zwei Jahren sind die Suchtberater auch per E-Mail erreichbar. „Manche nehmen lieber auf diese Weise Kontakt mit uns auf, weil es auf eine gewisse Weise noch anonym ist.“ Man dürfe nicht vergessen, dass Scham bei Suchtkranken oft eine große Rolle spielt. „Wir beantworten alle E-Mails innerhalb von 48 Stunden. Dabei bieten wir den Leuten immer auch ein Telefonat über die Hotline an.“ Für die Zukunft sei auch

eine Chat-Funktion im Internet geplant.

„Nach sechs Jahren bei der Suchthotline habe ich natürlich eine gewisse Routine, wie man auf welche Fragen reagiert“, sagt Ursula Kaufmann. Dennoch falle es ihr nicht immer leicht, die Distanz zu wahren. „Manche Geschichten beschäftigen einen noch länger.“ Aus diesem Grund gibt es für sie und ihre Kolleginnen auch alle zwei Wochen eine verbindliche Gesprächsrunde mit einer Psychologin. „Da können wir in einem geschützten Rahmen über die Telefonate sprechen, die uns noch nachgehen.“

Suchtkranke

und ihre Angehörigen erreichen die Berater rund um die Uhr unter Telefon 089/28 28 22 sowie per E-Mail an kontakt@suchthotline.info.