

## Ehrenamtler gesucht „Telefonseelsorge“ gegen Konflikte

18. JULI 2020 UM 07:30 UHR | Lesedauer: 3 Minuten



Aktuell sind rund 20 Ehrenamtlerinnen und Ehrenamtler in der Beratungsstelle aktiv (Symbolbild). Foto: dpa/Marc Müller

**AACHEN/HERZOGENRATH.** „Rund zwei Drittel aller Beschäftigten haben mit Konflikten am Arbeitsplatz zu kämpfen“, weiß Heinz-Bernd Hochgreve vom Landesinstitut für Arbeitsschutz/NRW. Nicht selten artet solch ein Konflikt aus und die Folgen reichen bis hin zum schweren Mobbing.

---

VON LOUISA GOBLIRSCH

---

„Mobbing am Arbeitsplatz ist häufiger, als man denkt“, ergänzt Hochgreve. Und genau aus diesem Grunde werden schon seit vielen Jahren Ehrenamtler für die MobbingLine NRW ausgebildet.

Ein Partner der MobbingLine ist die Mobbing-Kontakt-Stelle des Bistums Aachen. Die Mobbing-Kontakt-Stelle wurde bereits 2001 vom Bistum Aachen, dem Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) Region NRW Süd-West, der Katholischen Arbeitnehmerbewegung (KAB) Diözesenverband Aachen und dem Nell-Breuning-Haus in Herzogenrath gegründet.

Die Mobbing-Kontakt-Stelle dient als eine Beratungsstelle für alle Menschen, die Mobbing oder Konflikte am Arbeitsplatz erleben oder erlebt haben. Montags bis donnerstags ist die Telefonhotline geöffnet und Ratsuchende können sich dort anonym melden. „Das System ist ähnlich wie bei der Telefonseelsorge. In erster Linie agieren unsere Beraterinnen und Berater als eine Art Lotse oder manchmal auch einfach als das zuhörende Ohr“, sagt Ann-Katrin Steibert vom DGB.

Aktuell sind rund 20 Ehrenamtlerinnen und Ehrenamtler in der Beratungsstelle aktiv. „Wir suchen ab sofort neue Beraterinnen und Berater“, betont Steibert. Ab September beginnt die neue Ausbildung ehrenamtlicher Beraterinnen und Berater des Landes NRW. Die Ausbildung dauert drei Wochenenden. Ausbilderin Ruth Hochgürtel lehrt nicht nur, was Mobbing eigentlich ist, sondern welche Ursachen und Folgen es gibt und wie man am besten damit umgeht. Die Ehrenamtlerinnen und Ehrenamtler lernen in der Ausbildung außerdem ihre eigenen Grenzen kennen, wie ein Beratungsgespräch abläuft und wie sie in verschiedensten Situationen reagieren sollen.

Ehrenamtlerin Elke Böhme ist schon seit 20 Jahren aktiv am Mobbingtelefon als Beraterin tätig: „Nach so vielen Jahren ist trotzdem noch jedes Telefonat anders“, sagt sie. „In der Regel ist es aber oft so, dass man einfach zuhört und manchmal auch die Menschen bremst. In vielen Fällen haben sie sich so auf das Wort Mobbing vertieft, dass sie nicht mehr links und rechts gucken können. Hier ist es wichtig ihnen ihre Möglichkeiten aufzuzeigen und erst einmal zu klären, ob es sich überhaupt wirklich um Mobbing handelt oder vielleicht einfach um einen Konflikt.“

## INFO

### So kann man sich anmelden

Für die **Ausbildung** anmelden kann man sich bei der Servicestelle der MobbingLine NRW unter 0202/731000 oder [mobbingline@institut-aser.de](mailto:mobbingline@institut-aser.de)

**Außerdem** gibt es weitere Informationen zu der Ausbildung und der ehrenamtlichen Tätigkeit auf: [www.mobbing-kontakt-stelle.de](http://www.mobbing-kontakt-stelle.de)

**Die Mobbing-Hotline**, für Personen, die Hilfe oder Beratung im Thema Mobbing am Arbeitsplatz brauchen lautet: 0800/1820182

Rund 150 Anrufe im Monat erreichen die Beraterinnen und Berater. „Das bleibt auch einigermaßen konstant. Wenn jedoch das Thema Mobbing wieder stärker in den Medien beleuchtet wird, merken wir auch einen starken Aufschwung bei den Anruferzahlen“, sagt Andreas Saßmannshausen vom Institut für Arbeitsmedizin, Sicherheitstechnik und Ergonomie. Hauptsächlich rufen Frauen die Hotline an. „Männer wollen meistens nur kurz wissen, ob es sich eigentlich wirklich um Mobbing am Arbeitsplatz gehandelt hat. Meistens haben die auch schon gekündigt“, sagt Böhme. Im Durchschnitt dauern die Gespräche 40 bis 60 Minuten.

Die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater haben immer wieder die Möglichkeit, sich auf Treffen und Fortbildungen auszutauschen und neue Sachen dazuzulernen. Das Nell-Breuning-Haus bietet dazu regelmäßige Fortbildungen an, zum Beispiel zum Thema Digitalisierung oder der eigenen Resilienz. „Es ist nicht immer leicht, die Anrufe nicht an sich ran zu lassen“, sagt Reiner Reißmayer vom Nell-Breuning-Haus, „aber auch das lernen die Ehrenamtlerinnen und Ehrenamtler in der Ausbildung und auf den Fortbildungen. Außerdem haben sie die Möglichkeit vom Land eine Supervision zu machen, schwere Fälle also noch einmal professionell zu besprechen.“

Um den Anforderungen der telefonischen Beratung gerecht zu werden, ist eine gewisse persönliche Reife und Stabilität genauso wichtig wie berufliche Erfahrung.

