

- **Ein Tag Dienst beim Sorgentelefon**

In meiner Agenda ist der Dienst beim Sorgentelefon rot angestrichen. Eigentlich beschäftigt er mich schon einige Tage vorher.

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden drei- bis viermal jährlich weitergebildet, neue Erkenntnisse werden geliefert über aktuelle Themen. Ich hoffe auf dem neuesten Stand zu sein.

Am Montagmorgen, kurz nach 8.00 Uhr kommt der Kontrollanruf vom Seminar- und Bildungszentrum Mattli, der mir Gelegenheit gibt, mich ganz auf diese Aufgabe zu konzentrieren. Für mich ist, auch nach zwei Jahren, die Spannung an jedem Montag gross: wie viele Anrufe werden kommen? Was wollen die Anrufenden wissen? Benötigen sie einen Rat? Möchten sie mit mir laut über ein Problem nachdenken oder wollen sie einfach das Herz ausschütten? Brauchen sie eine Adresse? Eine grosse Hilfe ist mir mein kleines Büro und hier vor allem mein Bügelbrett. Darauf liegt ein dicker Ordner mit vielen Adressen und Telefonnummern von möglichen Stellen aus der Landwirtschaft und dem sozialen Bereich.

Ich denke, der Schritt zum Sorgentelefon fällt vielen schwer. - Wer wird am Apparat sein? Wird diese Person die Sorgen verstehen, erkennen? Für mich gilt es, mir ein Bild machen zu können, mitzudenken, im richtigen Moment auch klärende Fragen zu stellen, um dann weiter zuzuhören. Manchmal hilft die eigene Lebenserfahrung, manchmal ist man gefordert, zusammen mit dem Anrufer, der Anruferin einen Weg zu suchen. Je nach Thema ist meine Aufgabe zum Beispiel, anzuspornen, um etwas zu wagen, zu bereinigen oder zu einer Entscheidung zu kommen. Wenn es sich um eine berufliche Anfrage oder ein spezielles Sachgebiet handelt, kann ich vielleicht mit der richtigen Adresse weiterhelfen. Wer ist wo zu finden, wer ist für diese Frage der richtige Fachmann, die richtige Fachfrau. Die Sorgen sind vielfältig, teilweise sind die Fragen, fordernd, teilweise machen sie traurig, können auch fast erdrücken. Wenn das Gespräch beendet ist, lasse ich es noch mal Revue passieren.

Nach 4 Stunden, um 12 Uhr, ist mein Dienst zu Ende und ich gebe mein Telefon wieder ans Mattli zurück, d. h. die Nummer wird am kommenden Donnerstag auf einen anderen Sorgentelefon-Mitarbeiter geschaltet, der dieselbe Aufgabe hat wie ich.

Freiwillige Mitarbeiterin am Sorgentelefon