



Dieser Jahresbericht wurde ermöglicht mit freundlicher Unterstützung unserer Kooperationspartner, die wir gerne weiterempfehlen:



Supporter  
Ausbildungsgruppe  
2015 und 2016



Klaus Riedle  
IT-Dienstleistungen  
Schulstraße 43 55124 Mainz  
Tel.: 06131 – 45670 Fax: 06131 – 466474  
Email: [info@riedle-it.de](mailto:info@riedle-it.de) Web: [www.riedle-it.de](http://www.riedle-it.de)



Ihr kompetenter Partner für's Büro  
65201 Wiesbaden-Schierstein  
Storchenallee 47  
Rufen Sie doch einfach an:  
Telefon: (06 11) 2 30 12 + 13  
Telefax: (06 11) 2 56 85  
e-mail: [gottschalk-wiesbaden@t-online.de](mailto:gottschalk-wiesbaden@t-online.de)



Peter Wagner · Dipl.-Designer AGD  
[pw@wagner-konzept.de](mailto:pw@wagner-konzept.de)

Unsere Büroartikel beziehen wir bei:



Stettiner Str. 2 · 65203 Wiesbaden  
Tel. 0611/3 41 30 54 · Fax 0611/3 41 30 59  
[bbt@werkgemeinschaft-wiesbaden.de](mailto:bbt@werkgemeinschaft-wiesbaden.de)  
Onlineshop: [www.burototal-wiesbaden.de](http://www.burototal-wiesbaden.de)

Werkgemeinschaft  
Rehabilitation Wiesbaden e.V.  
Bereich Qualifizierung  
und Beschäftigung

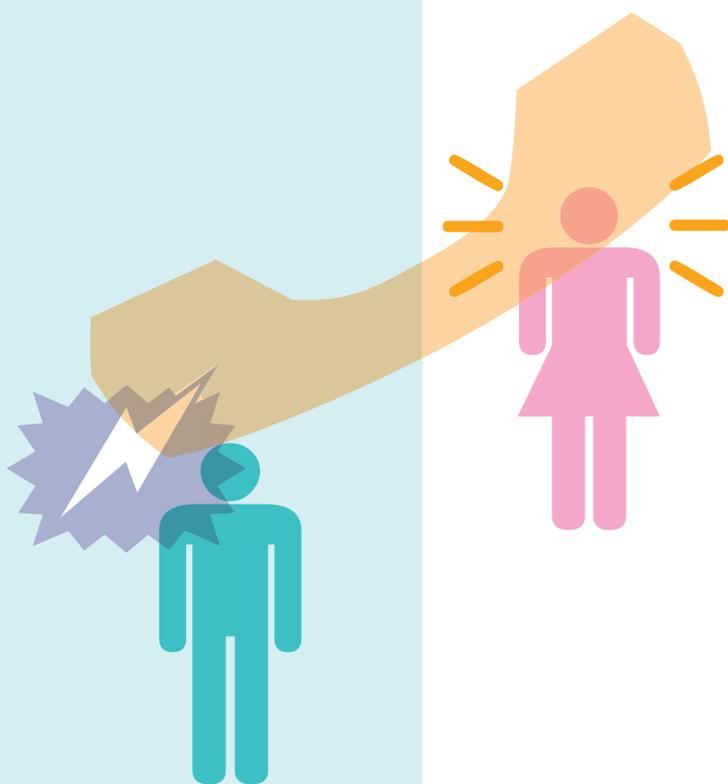


## Dasein für die verborgene Seite der Gesellschaft. Was haben eine Truhe, eine Pillebox und ein Wandschirm gemeinsam?

Anfang 2016 präsentierte das Frankfurter Museum für Angewandte Kunst eine Ausstellung mit dem Titel „Vom Verbergen“. Eine Truhe, eine Pillebox und ein Wandschirm waren Exponate dieser Ausstellung, weil sie einen Raum definieren, weil sie ein Davor und Dahinter schaffen, ein Innen gegenüber einem Außen. Sie verbergen Dinge vor dem Blick des Betrachtenden genauso, wie sie etwas präsentieren, im Verborgenen.

Ein Kontrast zu unserer Gesellschaft, in der es üblich geworden ist Privates öffentlich zu präsentieren. Wir posten unser Essen, unsere Standorte, veröffentlichen mit wem wir befreundet sind, welche Hobbies wir haben, wohin wir reisen, was wir kaufen. Für ein paar Bonuspunkte zahlen wir mit Informationen über unser Leben, sind als Kunden erfasst. Ob diese präsentierte Seite das wirkliche Leben ist, bleibt dabei eine Frage. Was verbirgt sich hinter den schönen Bildern? Wer ist der Mensch hinter den Daten? Welche Informationen sind über Personen wem zugänglich, werden verknüpft und wem zur Verfügung gestellt? Der Einzelne hat es immer weniger in der Hand, welche Informationen verborgen bleiben und welche in welchem Umfang wem gezeigt werden dürfen. Für echte Offenheit braucht es schützende Räume.

In dieser Umwelt ist die TelefonSeelsorge ein geschützter Raum und legt auch sehr viel Wert auf diesen Schutz. „Die TelefonSeelsorge leistet einen wichtigen Dienst im Verborgenen“, bemerkte der Mainzer Weihbischof Dr. Udo Bentz bei seinem Besuch in der Mainzer Geschäftsstelle am 2. November 2015. Anonymität ist ein essentielles Kennzeichen der TelefonSeelsorge. Hier können Anruferinnen und Anrufer, ohne ihre Identität preiszugeben mit Menschen sprechen, die ein offenes Ohr für sie haben. Und auch die Beraterinnen am Telefon bleiben durch die Anonymität geschützt. Dieses niedrigschwellige Angebot macht es manchen Menschen erst möglich sich zu zeigen. Die Technik des Telefons eröffnet für die Zeit des Telefonats einen Gesprächsraum, in dem Vieles Platz hat: Angstbesetztes und Beschämendes, Frustrierendes und Ärgerliches. „TelefonSeelsorge bekommt das verborgene Gesicht der Gesellschaft zu sehen“, meint dazu Weihbischof Bentz. Hier melden sich Menschen, die in ihrer Einsamkeit sonst nicht ihre Stimme erheben; Menschen, die auf Grund ihrer psychischen Erkrankung wenig am gesellschaftlichen Leben teilnehmen; Menschen, die in eine Notlage geraten sind, die sie erschüttert zurücklässt.



Wenn also definierte Räume etwas verbergen und zugleich etwas zeigen, worauf weist dann die Telefonseelsorge hin? Die deutschlandweite Nummer der TelefonSeelsorge bietet in unserer Gesellschaft einen Raum, der 24h offen ist für Menschen, die im Schutz der Anonymität ein Gespräch suchen. Sie zeigt, dass die Kirchen ein offenes Ohr für die Sorgen der Menschen haben, egal welchen Platz sie in der Gesellschaft einnehmen. Die Haltung der Solidarität und des Daseins aktualisiert letzten Endes die Botschaft Jesu von der Zuwendung Gottes. Mit ihrer Offenheit für alle Menschen unabhängig von ihrer Weltanschauung weist die TelefonSeelsorge auf die bedingungslose Liebe unseres menschenfreundlichen Gottes hin.

Definierte Räume sind nicht ein für alle Mal geschützt. Sie bieten einen Rahmen, der hinterfragt und auch missachtet werden kann. Deshalb bedarf es in der Kultur der TelefonSeelsorge eine hohe Aufmerksamkeit für Innen und Außen, für Grenzen und deren Missachtung, für den definierten Auftrag und dessen Missbrauch. Das gilt für alle Mitarbeitenden wie Anrufenden gleichermaßen. Deshalb haben Reflexion und Supervision in der Arbeit der TelefonSeelsorge einen hohen Stellenwert.

Gerade in den Umbrüchen und Gefährdungen unserer Zeit braucht es definierte Schutzräume, in denen Menschen sich öffnen und entwickeln können, die in Not sind. TelefonSeelsorge stellt einen solchen verborgenen Raum zur Verfügung allen gesellschaftlichen Tendenzen zum Trotz.

## Krisen- und Lebensberatung der TelefonSeelsorge in Mainz und Wiesbaden

Die Beratungsstellen in Mainz und Wiesbaden liegen nicht im Verborgenen. Sie sind zentral in den Innenstädten gelegen und gut erreichbar, ein Türschild weist auf die Krisen- und Lebensberatung der TelefonSeelsorge hin. Es ist keine ‚OffeneTür‘ für den spontanen Besuch, aber mit einer telefonischen Anmeldung bekommen Ratsuchende in kurzer Zeit einen Gesprächstermin. Sie müssen ihren Namen nicht nennen, der Erstkontakt kann auch ohne Namenskennung vereinbart werden.

Das Verborgene zeigt sich dann in der zweiten Annäherung an dieses niedrigschwellige Seelsorge- und Beratungsangebot: Die Inhalte der Gespräche, der Kontakt selbst bleiben absolut geschützt. Es werden keine Akten geführt, keine Diagnosen gestellt, die kirchliche Beratung für Einzelne und Paare ist kein Teil des Gesundheitssystems. Es braucht also auch keinen Krankenschein und es gibt keine Krankmeldung oder Rückmeldung an den Arbeitgeber. Zudem sind die Gespräche für Ratsuchende kostenlos – die tatsächlichen Kosten tragen die evangelischen und katholischen Träger der Einrichtung! Das bedeutet: Menschen mit wenig Einkommen können diese Möglichkeit nutzen, um in Krisen ihr Anliegen und ihre Situation zu klären, Begleitung auch über schwierige Phasen zu erfahren. Und andererseits mag es für Menschen mit hohem Einkommen zunächst ungewöhnlich sein, dass man hier nicht für eine Dienstleistung bezahlen – und sich diese also „einkaufen“

kann. Es zählt für alle gleich der Kontakt von Angesicht zu Angesicht, ohne Ansehen des Einkommens, der Lebensumstände oder der Weltanschauung.

Für manche ist es der erste Versuch sich überhaupt mit ihren Sorgen am Außenstehende zu wenden, für andere kann es der verzweifelte Versuch am Ende einer Reihe sein, nachdem sie schon bei Ärzten, Beratungseinrichtungen, gar Therapeuten waren und sich nicht verstanden fühlten. Auch bei uns muss es für einen gelingenden, hilfreichen Kontakt zu einer „Passung“ zwischen Seelsorgerin/Seelsorger und Ratsuchenden kommen. Aber was hier anders ist: Es gibt keine Bedingungen, die erfüllt sein müssen, kein Raster, in das jemand passen muss, um dann mit einer Diagnose oder Einordnung Hilfe zu bekommen. Immer wieder kommen zum Beispiel Menschen, die sich in ihrer anhaltenden Trauer nach dem Verlust eines geliebten Menschen von ihrer sozialen Umwelt nicht verstanden und nicht mehr ausgehalten fühlen. Sie sind aber nicht krank, sondern suchen Verständnis und Akzeptanz dafür, dass die Trauer nach einer langen und intensiven Zeit gemeinsamen Lebens (mit Partner, Eltern oder Kindern) eben ihre Zeit braucht. Für andere ist die Krisen- und Lebensberatung so etwas wie eine Klärungsstelle, wo sie ihr Anliegen erst einmal vortragen und mit Hilfe der Beraterin, des Beraters herausfinden, was sie im nächsten Schritt benötigen, wo sie sich hinwenden können. Andere, oft Menschen mit einer chronischen psychischen Belastung, kommen über einen längeren Zeitraum etwa einmal im Monat, weil sie

Vertrauen zum Gegenüber gefasst haben und hier hilfreich ihren Alltag besprechen und sich mitteilen können. Sie sind dadurch stabilisiert und können oft ohne stationären Aufenthalt in einer psychiatrischen Einrichtung ihr Leben führen.

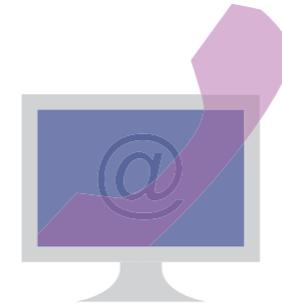
In 2016 kamen 170 Personen in die beiden Stellen der TelefonSeelsorge, um die eben genannten Möglichkeiten einer niedrigschwelligen Lebens- und Krisenberatung zu nutzen, 113 Frauen und 57 Männer, je 17 davon kamen zusammen als Paar.

Seelsorge- und Beratungsgespräche		
insgesamt (in Klammern: Paare)	911	(109)
Einmalige Kontakte	47	(1)
2 – 5 mal	57	(11)
6 – 10 mal	24	(2)
11 – 20 mal	17	(3)
21 – 30 mal	7	
über 30 mal	1	
Personen gesamt: 170 (Frauen 113, Männer 57)		

Insgesamt führten die fünf hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – alle Theologen und Psychologen bzw. mit psychotherapeutischer Zusatzqualifikation – 911 Gespräche, davon 802 mit Einzelpersonen (Sitzung zu 50 Minuten) und 109 mit ratsuchenden Paaren (Sitzung bis zu 90 Minuten).

Beziehungsthemen sind oft ein Schwerpunkt in den Gesprächen: Sei es für Einzelne, weil sie in der Partnerschaft nicht mehr zurecht kommen, gar vor einer Trennung stehen; sei es weil Paare die Probleme in ihrem Zusammenleben ansprechen und es verbessern wollen. Weil in den Ehe- und Familienberatungsstellen Wartezeiten bis zu drei Monaten bestehen, kommen allerdings häufiger Paare an, die in einer unmittelbaren Krise stecken, manchmal hochstrittig sind, wenn es rund um die Trennung auch um Kinder geht. Dann sind die BeraterInnen bis an die Grenzen gefordert, „Erste Hilfe“ zu leisten, Halt und Orientierung zu geben, einen Raum der Verlangsamung zu schaffen, um dann in Ruhe zu schauen, welches Potential das Paar, die Familie hat, um die Krise zu überwinden.

## Verbergen und bergen Worte wie Schachteln Gefühle zwischen den Zeilen jonglieren mich wiederfinden



Wer nicht nur sein Gesicht nicht zeigen möchte, sondern auch die Stimme und alles, was in der Stimme mitschwingt verbergen möchte, wem es mehr liegt sich schriftlich auszudrücken, der nutzt gerne das Angebot der Mailseelsorge. Oft sind die Benutzernamen oder Nicknames, die die Ratsuchenden wählen, um sich für die Mailseelsorge anzumelden, Worte, die einen Hinweis, eine auf einen Namen eingeschmolzene Bedeutung verbergen und gleichzeitig bergen. Sie gilt es aufmerksam wahrzunehmen.

Mailschreiben ermöglicht vieles, was im schnellen Gespräch oder Chat so nicht möglich ist. Eine Mailerin hat diesen inneren Prozess so beschrieben: „Ich schreibe es einmal auf für mich und sehe dann, was daraus wird. Ich schreibe bedacht, drehe und wende jedes Wort bis ihm schwindelt – bis ich mir was vorschwinde... Und wie finde ich den Ausweg aus meinem selbstgemachten Labyrinth? Ich schreibe schnell und unbedacht, schreibe mich um Hals und Kragen. Und setze auf die Leserin, die kundig mich zurückführt auf gehbare Wege, die birgt, was ich gerne verbergen möchte, die mich liebevoll „ertappt“, die mit mir das Dahinter erkundet und als Begleiterin taugt für Wege, die wir beide noch nicht kennen.“ So „funktioniert“ Mailseelsorge im guten Fall.

2016 konnten 2 Personen die interne Fortbildung zur Mailseelsorgerin abschließen und haben sich zur zusätzlichen Mitarbeit in der Mailseelsorge verpflichtet. Eine Person hat Ihre Mitarbeit 2016 beendet, so dass wir derzeit mit 4 Beraterinnen in der Mailseelsorge arbeiten und einen kleinen Teil an der Gesamtaufgabe übernehmen: Im vergangenen Jahr haben 48 Ratsuchende auf 124 Mails Antwort erhalten. Das bedeutet 124 mal genaues Lesen und Erspüren und einführendes Antworten. Die meisten Ratsuchenden waren im frühen Erwachsenenalter zwischen 20 und 29 Jahren (39,5%). Depressive Stimmung, Ängste und Suizidgedanken sind neben Themen zum Leben in Partnerschaft die meistgenannten Probleme gewesen. Die Mailseelsorge der TelefonSeelsorge hebt sich im Beratungsumfeld im Internet hervor durch die Anonymität der BeraterInnen und die Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden. Da die Rückverfolgung bis zum Absender nicht möglich ist, können sich hier auch Menschen äußern, die in einer suizidalen Krise sind ohne Angst zu haben, dass die TelefonSeelsorge aktiv handelt. Unsere Hilfe liegt allein in der Antwort auf die Mail.

Geplant ist im kommenden Jahr die Ressourcen für die Mailseelsorge auszuweiten und erneut eine Aus- und Fortbildung anzubieten. In der Chatseelsorge arbeitet unsere Stelle nicht mehr mit. Das bundesweite Angebot steht aber allen Ratsuchenden, über die Homepage der TelefonSeelsorge gut zu finden, zur Verfügung.

## Zahlen und Beobachtungen am Krisentelefon

17.882 Anrufe erreichten die TelefonSeelsorge Mainz-Wiesbaden in 2016, ein Maß das ziemlich genau dem der beiden Vorjahre entspricht. Wir sehen daran, dass sich sowohl die bundesweite Verteilung der Anrufe auf die Regionen wie auch die Zusammenarbeit der Stellen vor Ort bewähren. Wer aus den beiden Landeshauptstädten und dem Umfeld in Rheinhessen oder Rheingau-Taunus und bis Rüsselsheim die 0800-1110111/222 wählt, wird – egal ob die Person aus dem Festnetz oder einem Mobilfunknetz anruft – zu unserer Stelle geleitet. Sollte hier bereits ein Gespräch geführt werden und die Leitung besetzt sein, wird der Anruf auch zu den Nachbarstellen in Frankfurt und Darmstadt weitergeleitet bzw. von dort auch zu uns im umgekehrten Fall. Neu ist dabei, dass in 2016 auch das dritte große Mobilfunknetz von O2 und e-plus+ endlich regionalisiert geroutet werden konnte. Dadurch können fast alle Anrufenden standortbezogen zur jeweils nächst gelegenen TelefonSeelsorgestelle verbunden werden. Dies erlaubt eine sinnvollere Begleitung der Ratsuchenden gerade dann, wenn es darum geht, sie an das psychosoziale Netz in ihrer Umgebung weiter zu verweisen. Eine weitere technische Neuerung verbessert die Qualität der Gespräche für die Anrufenden und die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Hat eine Person gerade ein Seelsorgegespräch geführt und ruft innerhalb einer bestimmten Frist ein zweites Mal an, wird sie ausschließlich mit der Stelle verbunden, mit der sie auch beim ersten Kontakt gesprochen hat. Das ermöglicht es den Seelsorgerinnen und Seelsorgern konkret nachzufragen, was noch offen ist vom ersten Gespräch und zu klären, warum die Person so kurzfristig ein zweites

Mal anruft. Nicht wenige, die sich angewöhnt hatten, nochmal oder mehrmals am Tag anzurufen, um zu sehen, mit wem sie denn jetzt verbunden sind und ob sich eventuell ein anderer Gesprächsverlauf ergibt, müssen jetzt zur Kenntnis nehmen, dass diese „Reise von TS-Stelle zu TS-Stelle“ so nicht mehr funktioniert. Damit wird die TelefonSeelsorge zugleich wieder erreichbar für die Menschen, die in einer aktuellen Krise ein Gespräch suchen und/oder zum ersten Mal anrufen.

So erklären sich auch ein Teil der Aufleger (bei Namensnennung durch die TelefonSeelsorge wird am anderen Ende gleich wieder aufgelegt), deren Anteil mit 20% über die Jahre etwa gleich geblieben ist. Das können aber auch Anrufe von Menschen sein, die noch nicht den Mut haben zu sprechen, die testen wollen, wie denn das geht bei der TelefonSeelsorge oder die wieder auflegen, weil sie nicht die Stimme vorfinden, die sie erwarteten, z. B. einen Mann oder eine Frau. Bei 1 bis 2 % der Anrufe wird geschwiegen: Das können für die Mitarbeitenden belastende Anrufe sein, weil sie nicht wissen, ob der Mensch am anderen Ende eigentlich Hilfe braucht oder was es ihm noch nicht möglich macht zu sprechen. Die SeelsorgerInnen bieten an, dass sie da sind und zuhören möchten – das Gegenüber bleibt ihnen (noch) unbekannt.

Etwa sieben Prozent der Anrufe müssen wir ablehnen, denn sie entsprechen nicht unserem Seelsorgeangebot. Durch die Regionalisierung des Mobilfunks und die oben beschriebene engere Anbindung der Anrufenden an die einzelne Stelle konnte diese Zahl von missbräuchlichen Anrufen von 10 % in den Vorjahren auf jetzt 7 % gesenkt werden.

Auch das bedeutet für die Ehrenamtlichen eine spürbare Verbesserung der Qualität der Gespräche am Krisentelefon.

Gespräche am Telefon			
Seelsorge-/Beratungsgespräche	12.941	72,0 %	(69,5 %)*
Gespräch nicht Auftrag der TS	1.172	7 %	(8,25 %)
Aufleger/verwählt	3.514	20,0 %	(21,08 %)
Schweigeanruf	255	1,0 %	(1,22 %)
Summe	17.882		(17.715)

\*(in Klammern: 2015)

Die über 80 Ehrenamtlichen – zu 80 % Frauen und 20 % Männer – lösen sich in Schichten rund um die Uhr ab, auch eine ganze Nacht kann übernommen werden. Wirklich ruhiger wird es, im Unterschied zu früher zu keiner Zeit des Tages. Die Schichten mit der höchsten Frequenz von Anrufen sind nachmittags, abends und die erste Nachthälfte. Ab 2 Uhr in der Nacht nimmt die Frequenz der Anrufe ab, aber auch da rufen diejenigen an, deren Tag-Nacht-Rhythmus durcheinander gekommen ist, die jahrelang nachts gearbeitet haben, oder solche, die noch nicht oder schon nicht mehr schlafen können, weil sie durch ihre Lebensprobleme wach gehalten werden.

60 % der Anrufenden sind Frauen und 40 % Männer. Bei den Anrufen, die von TS abgelehnt werden, weil sie nicht unserem Auftrag entsprechen, ist das Verhältnis jedoch umgekehrt: Zwei Drittel dieser Anrufe kommen von Männern, ein Drittel von Frauen. Meist handelt es sich um Männer, die die Stimme der Mitarbeiterinnen zur sexuellen Stimulation benutzen wollen und schlichtweg die kostenlose Rufnummer der TelefonSeelsorge missbrauchen.

Unterschiede zwischen den Geschlechtern zeigen sich bezüglich der Dauer der Seelsorgegespräche. Während die Gespräche mit männlichen Anrufern im Durchschnitt ca. 17 Minuten dauern – unabhängig davon, ob ein Seelsorger oder eine Seelsorgerin bei TS das Gespräch führt – dauern Gespräche mit Anruferinnen ca. 22 Minuten. Es lässt sich nur mutmaßen, ob dieser Unterschied z. B. daran liegt, dass Männer weniger geübt sind als Frauen über ihre eigenen Probleme zu sprechen und/oder die Männer sich entsprechend kürzer fassen.

15 % der Seelsorgegespräche insgesamt dauern bis zu fünf Minuten. Hier handelt es sich meist um Informationsfragen, kurze Klärungen, eventuell auch Rückmeldungen zu vorherigen Kontakten mit der TelefonSeelsorge oder auch Abgrenzungen, wenn das Anliegen des Anrufenden so nicht erfüllt werden kann. 16 % dauern bis zu zehn Minuten, weitere 15 % bis zu 15 Minuten. In diesen Fällen ist das Anliegen der anrufenden Person recht klar umrissen und lässt sich innerhalb dieser Zeit angemessen beantworten. Der größte Anteil liegt mit 32 % der Gespräche zwischen 15 und 30 Minuten Dauer. Dazu passt auch der

folgende Blick: Das ‚typische‘ Gespräch mit der TelefonSeelsorge dauert, bezogen auf den Jahresdurchschnitt aller Seelsorgegespräche, 19 Minuten und 44 Sekunden. Weitere 15% der Gespräche liegen zwischen 30 und 45 Minuten, über 45 Minuten dauern ca. 7% der Gespräche. Bei diesen längeren Gesprächen geht es in der Regel um eine aktuelle Krise, die aber zugleich zwischen den Ratsuchenden und den Helfern am Telefon gut ins Wort zu bringen ist. Mit-Gehen, der Not standhalten, sie ein Stück begleiten, eventuell Trost spenden und den Blick wieder erweitern – das ist das, was die TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger den Anrufernden durch ihr Zuhören und ihre aufmerksame Gesprächsführung geben können.

Bei circa einem Drittel der Anrufernden erfahren wir in der Regel nichts über deren Alter, Beruf oder ihre Lebensverhältnisse, in den anderen Fällen können sie aus dem Gespräch erkannt werden.

Der Anteil der 20–40jährigen beträgt zusammen 19%, Kinder und Jugendliche haben einen Anteil von 4%. Bezieht man auch die Gespräche ein, die nicht unserem Auftrag entsprechen (s.o.), steigt deren Anteil auf über 10%. Es sind also eher die jüngeren Leute, die das Krisentelefon „ausprobieren“. Die Tabelle zeigt, dass 70% aller Anrufernden zwischen 40 und 70 Jahren alt sind. Diese Altersgruppe wendet sich also am häufigsten an die TelefonSeelsorge. Das könnte an der „Sandwich“-Position liegen, bei der es häufig nicht nur die Sorge um heranwachsende Kinder, sondern auch um die alternden Eltern zu bewältigen gibt. Druck am Arbeitsplatz, drohende bzw. tatsächliche Arbeitslosigkeit sind für diese Altersgruppe belastender, da es in der Regel immer schwerer wird, Alternativen zu finden.

Alter		Beruf	
Nicht einzuordnen	28,0 %	Nicht einzuordnen	29,0 %
Bekannt oder vermutet:	72,0 %	Bekannt oder vermutet	64 %
0 – 19 Jahre	4,0 %	Schule / Studium /	
20 – 29	8,0 %	Ausbildung	8 %
30 – 39	11,0 %	Hausfrau/Hausmann	2 %
40 – 49	16,0 %	Arbeitslos	10 %
50 – 59	29,0 %	Erwerbstätig	36 %
60 – 69	25,0 %	Ruhestand	16 %
70 – 79	6,0 %	Sonstiges	3 %
über 80	1,0 %	Erwerbsunfähig	25 %

Ein Blick auf die Erwerbs-/Arbeitssituation zeigt, dass 35% der Anrufernden von Arbeitslosigkeit oder Erwerbsunfähigkeit betroffen sind! Es ist leicht vorstellbar, wie sehr diese Menschen von damit zusammenhängenden Lebensthemen betroffen sind, etwa von psychischer Erkrankung, körperlicher Behinderung, Stress, Mobbing, Arbeitsplatzsuche, Konflikten mit Behörden, familiären Problemen und oft auch finanziellen Notlagen. Der Anlass für den Anruf bei der TelefonSeelsorge kann sehr konkret sein, zum Beispiel wenn sich eine Person durch Reaktionen der Umwelt – sei es auf einem Amt, in der Nachbarschaft oder in der Familie – abgewertet fühlt. Dahinter zeigt sich aber im Grunde oft, wie sehr das Thema „Arbeit, Arbeitssuche, Nicht-mehr-arbeiten-können“ auf das Selbstwertgefühl und die Sinnfrage insgesamt durchschlägt.

Lebensform	
Nicht einzuordnen	23,0 %
Bekannt oder vermutet:	77,0 %
Allein lebend	65,0 %
In Partnerschaft/Ehe	14,0 %
In einer Familie	9,0 %
Alleinerziehend	4,0 %
In einer Gemeinschaft	8,0 %

Knapp zwei Drittel der Anrufernden leben allein. Auch das ist eine beeindruckend kritische Zahl, die sich in den letzten Jahren kaum verändert hat. Die Daten zu diesem Statistikteil werden wir im nächsten Jahr besser auswerten können, da die Items, die erfasst werden, verändert und angepasst wurden. Das Kriterium „alleinerziehend“ etwa entspricht nicht mehr den üblichen Standards in der Sozialforschung, denn das Zusammenleben eines Elternteils mit Kindern wird jetzt als ‚Leben in Familie‘ verstanden.

Bei den Themen der Seelsorgegespräche spiegelt sich wieder, dass bei der TelefonSeelsorge gerade die Menschen anrufen, die mit ihren psychischen und physischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen alleine sind oder sich alleine gelassen empfinden. Körperliche Beschwerden und depressive Stimmung werden zusammengenommen in über 32% der Gespräche thematisiert. Die Einsamkeit ist in knapp 15% der Gespräche Thema und oft dreht es sich im Kern um die Bewältigung der Ängste (12,6%), die mit diesen krisenhaften Lebensumständen verbunden sind: ‚Ich habe keine Kraft mehr...‘, ‚Wer wird mich unterstützen?‘, ‚Ich halte es nicht mehr aus‘, schlicht: ‚Ich habe Angst...‘ – das sind immer wieder die Lebensäußerungen von Menschen, deren Krise

sich, häufig in Folge von seelischen oder körperlichen Erkrankungen, chronifiziert hat.

Das zweite große Feld sind die Beziehungsthemen, seien es familiäre Beziehungen (11,6%) oder die Beziehungen im sozialen Umfeld (Nachbarschaft, Freunde, Bekannte: 10,6%), die Anlass zur Sorge sind. Mit zusammen 13,6% kreisen Gespräche um Partnersuche, das Leben in Partnerschaft oder die Situation nach einer Trennung.

Themen der Seelsorgegespräche	
(ohne Aufleger, Schweigen oder abgelehnte Gespräche) Hier Auswahl von Items, Mehrfachnennungen möglich:	
Niedergeschlagenheit, depressive Stimmung	17,7 %
Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	15,2 %
Einsamkeit / Isolation	14,7 %
Ängste	12,6 %
Familiäre Beziehungen	11,6 %
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde usw.)	10,6 %
Trauer	5,7 %
Leben in Partnerschaft	5,3 %
Partnersuche/Partnerwahl	5,1 %
Arbeitslosigkeit/Arbeitssituation	5,1 %
Trennung	3,2 %

Es überrascht nicht, dass in 23% der Gespräche Anrufernde eine diagnostizierte psychische Erkrankung benennen; der tatsächliche Anteil dürfte eher noch darüber liegen. Dieses Thema betrifft Männer wie Frauen gleichermaßen. Ihnen fällt es oft schwer sich zuzumuten, denn

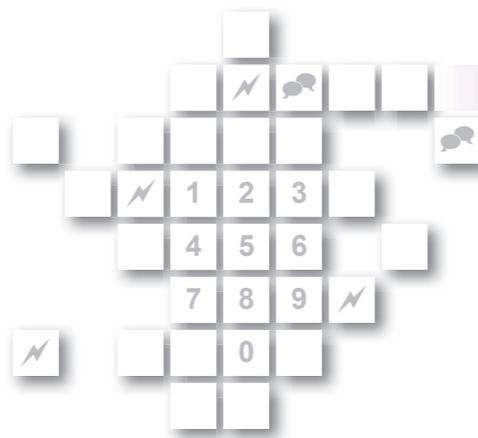
allzu oft erleben sie ablehnende Reaktionen in ihrem sozialen Umfeld. Auch von den professionellen Helfern fühlen sie sich oft nicht verstanden und suchen dann vorsichtig den Draht zur TelefonSeelsorge, weil ihnen dann, wenn der Kontakt gelingt, die menschliche Zuwendung gut tut. Sie können ihre oft belastenden und kreisenden Gedanken und Selbstgespräche unterbrechen, ihren nächsten konkreten Schritt im Alltag besprechen oder einfach zum ersten Mal am Tag mit jemandem reden. Besonders nachts und am Wochenende, wenn die psychosozialen Dienste geschlossen haben, ist die TelefonSeelsorge für diese Menschen oft der einzige Ansprechpartner.

In 6% der Gespräche erfahren die TelefonSeelsorgerInnen, dass die akute Krise oder der chronisch belastende Zustand mit einer suizidalen Gefährdung einhergeht, sei es, dass Anrufende Suizidgedanken haben oder sogar Suizidabsichten äußern, sei es dass sie von früheren Suizidversuchen berichten. Vermutlich sind viele weitere Anrufende von Suizidgedanken oder gar Suizidabsichten betroffen, ohne dass sie diese im Gespräch benennen. Hier sind die Mitarbeitenden besonders gefordert. In der Aus- und Fortbildung haben sie sich mit dieser Grenze des menschlichen Lebens beschäftigt, so dass sie es sich zutrauen, zusammen mit dem Anrufenden auch in diesen Abgrund zu schauen und dabei zu bleiben, wenn jemand in seinem Leben keinen Sinn mehr findet und ans „Schluss machen“ denkt. Allein diese Erfahrung, dass da eine/r ist, der es mit aushält, kann die Perspektive wieder auf den nächsten Tag, die nächste Zeit eröffnen.

Wir freuen uns, dass sich immer wieder Menschen mit Interesse für diesen seelsorglichen Dienst melden. Sie werden in einer einjährigen Vorbereitung ausgebildet und dann in regelmäßigen Supervisionsgruppen begleitet. Sie entdecken meist durch ihr ehrenamtliches Engagement einen Zusammenhang zum eigenen Leben, wachsen in

ihrer Persönlichkeit durch die Auseinandersetzung mit den Themen und Begegnungen am Krisentelefon.

Weil dieser Dienst am Telefon im Verborgenen stattfindet, erfahren die Ehrenamtlichen zunächst einmal kaum öffentliche Anerkennung. Sie teilen aber in der Gemeinschaft der TelefonSeelsorge die Gewissheit, etwas sehr Sinnvolles zu tun. Viele bleiben acht und mehr Jahre dabei. So konnten wir bei der letzten Vollversammlung der Mitarbeitenden im November 2016 sogar Männer und Frauen ehren, die schon seit zehn Jahren mitarbeiten (3), eine mit 20 Jahren, zwei weitere mit 25 Jahren ehrenamtlicher Mitarbeit und drei Ehrenamtliche arbeiten schon seit 30 Jahren in der TelefonSeelsorge mit! Ihnen und allen 80 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gebührt an dieser Stelle ein herzliches „Vergelt's Gott“.



## TelefonSeelsorge kann man lernen

Wir suchen immer wieder neue ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die offen für andere Menschen und ihre Sorgen sind, die auch in Krisen stabil und belastbar sind und die den Wunsch verspüren, in einer starken Gemeinschaft mitzuarbeiten.

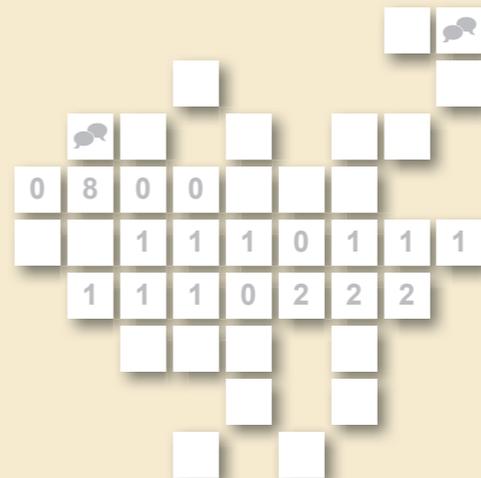
Haben Sie Interesse? Dann schauen Sie mal nach unter [www.telefonseelsorge-mz-wi.de](http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de)

Dort finden Sie weitere Infos über die fundierte Ausbildung in Gesprächsführung und den nächsten Ausbildungskurs für Mainz-Wiesbaden.

**Sorgen kann man teilen.  
Helfen Sie uns dabei.**

Engagieren Sie sich ehrenamtlich in unserer starken Gemeinschaft.

**0800-1110 111  
& 0800-1110 222**



## Kontakt



**Homepage:**  
www.telefonseelsorge-mz-wi.de



**E-Mail:** info@telefonseelsorge-mz-wi.de



**Anschrift der Geschäftsstelle:**  
Schusterstraße 54  
55116 Mainz  
Tel. 0 61 31 / 22 05 11



**Telefonischer Notruf:**  
Gesprächsmöglichkeit für Menschen in einer Krise und mit Problemen, die sie vertraulich besprechen möchten.

**0800-1110 111**  
**& 0800-1110 222**



Täglich und 24-Stunden  
gebührenfrei und bundesweit



Einheitliche Beratung und Seelsorge im Internet  
Für Menschen, denen das Gespräch am Telefon eine  
(noch) zu große Hürde darstellt:

**www.telefonseelsorge.de**  
Mail- und Chat-Beratung

Beratung durch hauptamtliche MitarbeiterInnen  
für Menschen in Krisen und mit seelischen Problemen.  
Termine nach telefonischer Vereinbarung

**Beratungsstelle Mainz**  
Schusterstraße 54  
55116 Mainz  
Tel. 0 61 31 / 22 05 11

**Beratungsstelle Wiesbaden**  
Emser Straße 18  
65195 Wiesbaden  
Tel. 0 611 / 59 87 15

## Unsere Grundsätze

### Anonymität

Niemand, der anruft, wird nach seinem Namen gefragt.  
Jede und jeder kann anonym bleiben.  
Die Rufnummer der Anrufenden erscheint in keinem  
Display. Da das Telefonat gebührenfrei ist, hinterlässt es  
keine Datenspur, beispielsweise auf der Telefonrechnung.  
Auch die TelefonseelsorgerInnen bleiben anonym.

### Verschwiegenheit

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
unterliegen der Schweigepflicht.

### Kontinuierliche Dienstbereitschaft

Die Telefonseelsorge-Stellen sind Tag und Nacht  
dienstbereit, auch an Wochenenden und Feiertagen,  
bundesweit unter den Rufnummern  
0800-111 0111 und 0800-111 0222.



**TelefonSeelsorge**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

### Offenheit

Die Telefonseelsorge ist grundsätzlich offen  
für Anrufende mit allen Problembereichen  
in ihrer jeweiligen Situation.

### Kompetenz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der  
Telefonseelsorge sind sorgfältig ausgewählt,  
ausgebildet, werden weitergebildet und durch  
regelmäßige Supervision begleitet.

### Weltanschauliche Offenheit

Es besteht Offenheit für weltanschauliche Fragen  
unabhängig von der Konfession, Religion oder  
Zugehörigkeit zu einer weltanschaulichen Gruppe.

### Gebührenfreiheit

Für die Ratsuchenden entstehen keine Kosten.  
Dies wird möglich durch die Unterstützung der  
Deutsche Telekom AG.  
Im Internet fallen lediglich die eigenen  
Internetverbindungskosten an.

## Die Träger

Die Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden ist eine ökumenische Einrichtung, die von der evangelischen und der katholischen Kirche getragen wird.

Konkret sind dies die nachfolgenden vier Träger:

### ■ Das Bistum Mainz

■ **Das Evangelische Dekanat Mainz**  
(Evangelische Kirche  
in Hessen und Nassau)

■ **Das Evangelische Dekanat Wiesbaden**  
(Evangelische Kirche  
in Hessen und Nassau)

■ **Der Gesamtverband der Katholischen Kirchengemeinden Wiesbadens**  
(Bistum Limburg)

Der Verein Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden e.V. wird vertreten durch den 1. Vorsitzenden, Herrn Hans Jürgen Dörr, Bischöfliches Ordinariat Mainz.

## Das Leitungsteam

Jochen Kreyscher, Pfarrer  
Christopher Linden, Dr. Theol., Dipl. Psych.  
Claudia Orthlauf-Bloß, Pastoralreferentin  
Tim Sittel, Pfarrer (V.i.S.d.P.)  
Claudia Staudinger, Pastoralreferentin

## Spenden

Wenn Sie die Arbeit der TelefonSeelsorge mit Spenden unterstützen möchten, können Sie dies auf dem unten angegebenen Konto tun. Sie erhalten von uns eine Spendenquittung (bitte Absender auf Überweisungsträger angeben).

## Bankverbindung

Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden e.V.  
Pax Bank Mainz eG  
IBAN: DE74 3706 0193 4005 1700 15  
BIC: GENODED1PAX

## Danksagung

Das Leitungsteam der Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden dankt allen Menschen, die unsere Arbeit ideell oder finanziell tatkräftig unterstützen. Ein ganz besonderer Dank gilt dabei natürlich unseren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die einen 24-Stunden-Dienst für Menschen mit Sorgen und Nöten erst möglich machen.

Der Druck des Jahresberichts wurde ermöglicht mit freundlicher Unterstützung unserer Kooperationspartner, die wir gerne weiterempfehlen (siehe Seite 2).

Sollten Sie mehr über die Arbeit der Telefonseelsorge wissen wollen, schreiben Sie uns! Wir informieren Sie gerne.



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr