



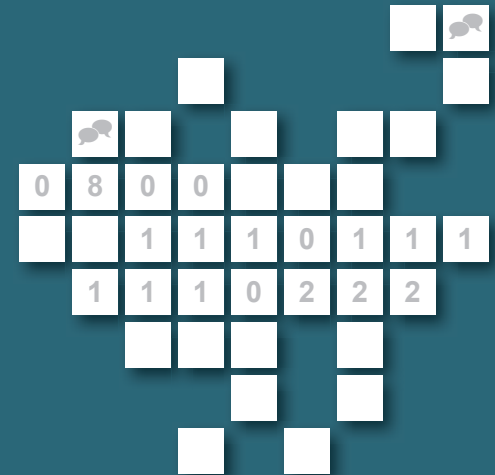
TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

JAHRESBERICHT

der TelefonSeelsorge Mainz-Wiesbaden

2017



anonym | vertraulich | 24 Stunden | gebührenfrei

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
Web: 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

WAGNER
Kommunikationsdesign
Konzeption und Beratung
Peter Wagner · Dipl.-Designer AGD
pw@wagner-konzept.de

Unsere Büroartikel beziehen wir bei:



Von Alltagsengeln

Was tut der Staatssekretär des hessischen Finanzministeriums Dr. Martin Worms an einem Freitagnachmittag vor Weihnachten in der Beratungsstelle der TelefonSeelsorge in Wiesbaden? Er nimmt sich über eine Stunde Zeit, um den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge seinen Respekt für ihre herausfordernde Arbeit auszudrücken und ihnen im Namen der hessischen Landesregierung für ihren Einsatz Danke zu sagen. Und dann fügt er hinzu: „Sie sind Engel des Alltags“!

Das klingt vollmundig. Nicht jede/r Anrufende wird das so empfinden, wenn sie/er z.B. erhoffte, die eigene Sicht der Dinge bestätigt zu bekommen, oder ein Gegenüber zu haben, das nur brav zuhört und nichts in Frage stellt. Aber die bloße Zustimmung „Ja, Sie haben recht“ bringt nicht wirklich weiter. Und auch nicht das vorschnelle Auflösen von Problemen in eine bestimmte Richtung: „Dann probieren Sie es doch so...“. Das mag den Ratsuchenden fürs erste Entlastung oder vermeintliche Sicherheit geben. Doch der Zweifel, ob ich wirklich verstanden werde, bleibt. Denn die Unsicherheiten und Zweifel liegen unter der Oberfläche, und die werden nur berührt, wenn ich innehalte und vor den unangenehmen Gefühlen nicht weglaufe.

So sind ‚Engel‘ also gar nicht vorstellbar als brave „Wünsche-Erfüller“, sondern sie stellen sich gegebenenfalls sogar in den Weg, fordern das Gegenüber heraus und müssen dabei selbst einiges aushalten.

Nur dann können sie auch zu Wegbegleitern, Schutzgesandten oder Hoffnungsträgern werden.

Die meisten Menschen, die bei der TelefonSeelsorge anrufen, sind tatsächlich in einer Krise – sei es weil unvorhergesehene Lebensereignisse wie der Verlust des Partners oder eines Familienmitglieds oder eine Trennung sie aus der Bahn gerissen haben, sei es weil sie durch Krankheit in eine chronische Krise geraten sind. Für nicht wenige häufen sich die Probleme: Erkrankung, Verlust des Arbeitsplatzes, Beziehungsprobleme, finanzielle Sorgen.

Schnell kommt dann das Erleben hinzu, nicht mehr mithalten zu können, sich ausgeschlossen zu fühlen von den Lebensvollzügen der Anderen, den Anschluss zu verlieren an den „Reisezug“ der Gesellschaft.

Und dann tut es gut, im Notfall eine Stelle – eine Telefonnummer – zu haben, wo ich unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion oder Weltanschauung einen Gesprächspartner finde, der zunächst einmal da ist und zuhört, der bereit ist, sich auf mein Problem einzulassen und ein Stück mitgeht.

„Ich kann nicht mehr...“ – „Ich weiß nicht, wo ich anfangen soll....“ – „Können Sie mir einen Rat geben?“ – „Ich bin ganz verzweifelt....“ – so und ähnlich beginnen Gespräche bei der TelefonSeelsorge. Dann

versuchen die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger zunächst mal genügend Zeit und Raum zum Verstehen zu öffnen, damit Anrufende sich trauen, ihr Problem beim Namen zu nennen, Schamgefühle zu überwinden und sich mitzuteilen. Die Ehrenamtlichen am Telefon bemühen sich, das, was sie hören, nicht zu bewerten, es auszuhalten und Worte zu finden für das, was den Anrufenden noch unaussprechlich scheint: Angst, Schmerz, Trauer, Verzweiflung, Ohnmacht und Ausweglosigkeit, auch Zorn und Ärger, Einsamkeit. Sie haben gelernt, Konflikte und Ambivalenzen auszuhalten und nicht vorschnell in eine Richtung aufzulösen. Damit geben sie Anrufenden, die meist verunsichert und in einer bestimmten Angst gehalten sind, das Signal: „Es geht hier nicht um Bewertungen; es ist wie es ist, und Du bist so, wie Du bist in Ordnung. Dein Konflikt, Dein Thema ist menschlich und mir nicht fremd; es gibt meist keine schnelle Lösung und schon gar nicht die eine Richtige; es braucht Zeit den für Dich stimmigen Weg zu finden und s<chrittchenweise zu gehen“. Diese Haltung signalisiert Offenheit, sie ist von Respekt geprägt und macht Mut weiterzugehen, weiterzuleben. Denn nicht selten sind die Probleme der Menschen, die sich Tag und Nacht an die TelefonSeelsorge wenden, so komplex und subjektiv aussichtslos, dass sie mit Suizidgedanken, manchmal auch mit Suizidabsichten verbunden sind.

Auch die vielen Gespräche mit Menschen, die psychisch erkrankt sind, stellen eine Herausforderung für die „Alltagsengel“ dar: Sie möchten mit ihrer oft ganz eigenen Gefühls- und Gedankenwelt ebenso respektiert und verstanden werden wie alle anderen Menschen. Für sie gibt es gerade abends, nachts und am Wochenende kaum noch

Anlaufstationen, sodass sie auf die TelefonSeelsorge angewiesen sind und oft dankbar sind, hier mit einem Menschen sprechen zu können. Manchmal sind es die ganz normalen Alltagsprobleme, die sie belasten (mit Nachbarn, in der Wohnung, mit Medikamenten usw.); manchmal geht es aber auch darum, eine sich anbahnende Krise abzufedern bis der Besuch beim Arzt oder in der ambulanten Psychiatrieeinrichtung wieder möglich ist.

Hier leistet die TelefonSeelsorge einen enormen Beitrag zur psychosozialen Versorgung psychisch belasteter und erkrankter Menschen. Sie tut dies als kirchlich getragener Verein ganz aus Kirchensteuermitteln, es gibt keine kommunalen oder Landeszuschüsse für diesen Dienst. Umso mehr hat es uns gefreut, dass die hessische Landesregierung mit ihrer Aktion die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge einbezogen hat, um „Orte und Menschen des Respekts“ zu würdigen.

Dr. Martin Worms fasst es so zusammen: „Bei Ihnen steht der einzelne Mensch und seine Lebensgeschichte im Mittelpunkt. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag, damit Menschen in der Mitte unserer Gesellschaft bleiben oder wieder dorthin zurückfinden. Und damit leisten Sie Großartiges – auch für unsere Gesellschaft als Ganzes.“

Ja – und die Bezeichnung als Engel des Alltags nehmen wir an. Nicht weil es um den Titel geht, sondern um das, was mit Engel gemeint ist: Jemand, der da ist und mitgeht, der aushält und Mut zuspricht, der trösten kann und Kraft gibt für den steinigen Weg:

„Er gibt den Müden Kraft, den Kraftlosen verleiht er große Stärke. ... (Sie) schöpfen neue Kraft, sie bekommen Flügel wie Adler.“ (Jesaja 40, 29ff)

Krisen- und Lebensberatung der TelefonSeelsorge in Mainz und Wiesbaden

„Jemand, der da ist und mitgeht“.

Das trifft auch auf die pastoralpsychologische Beratungsstelle der TelefonSeelsorge zu, wenn auch in anderem Rahmen. Am Krisentelefon sind die Gespräche von einer eher akuten Situation des Anrufenden geprägt, der bei seinem Anruf gewollt zufällig mit einem Telefonseelsorger oder Telefonseelsorgerin spricht. Dagegen wird die Krisen- und Lebensberatung in den beiden Beratungsstellen in Mainz und Wiesbaden von den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angeboten, die kontinuierlich da sind und mitgehen.

Ähnlich wie am Krisentelefon können Menschen durch das kostenfreie Beratungsangebot in die Beratungsstelle gehen, ohne dass ihre persönlichen Daten erhoben und erfasst werden.

So fassen viele Hilfesuchende über eine gute Erfahrung am Krisentelefon den Entschluss, sich mit dem intensiver auseinander zu setzen, was ihnen das Leben schwer macht. Manch einer kommt und nennt aus einem Gefühl der Schutzbedürftigkeit und Unsicherheit zu Beginn der Beratung nicht seinen richtigen Namen. In der Regel verändert sich dies im Laufe der Gespräche. Mit dem Erleben, gehört und verstanden zu werden, entsteht das Gefühl angenommen zu sein. Dabei verändert sich das Schutzbedürfnis und diese Form der Anonymität wird aufgegeben.

Im Unterschied zum Krisentelefon ist in der Beratungsstelle ein längerer Beratungsprozess möglich. Der kontinuierliche Kontakt und die Beziehung zwischen dem/der KlientIn und dem/der Beratenden eröffnet ihnen dabei die Möglichkeit besser wahrzunehmen und zu verstehen, was das eigene Leben und Erleben erschwert.

Die Themen können dabei vielfältig sein. Sie reichen von einer Erkrankung, über Probleme in Partnerschaft und Familie, Konflikte im sozialen und/oder beruflichen Umfeld, Burn-out-Symptomen, eigener Suchtmittelabhängigkeit oder der des Partners, bis hin zu suizidalen Krisen.

Um Menschen eine längere Wegstrecke begleiten zu können, haben die hauptamtlich Mitarbeitenden neben einer theologischen auch eine beraterische, psychologische oder therapeutische Ausbildung. Diesen erweiterten Raum zu haben, wird auch durch die beiden christlichen Kirchen ermöglicht, die das Angebot einer kostenfreien Beratung durch Personal und Finanzierung gewährleisten.

Manches Mal suchen uns Menschen auf, weil sie in einem Beratungsprozess zum Beispiel im Rahmen von Spielsucht, Schuldnerberatung oder Erziehungsberatung waren oder noch sind. Die Veränderungen bei den Beratungs- und Hilfeinrichtungen – auch ausgelöst durch die schwieriger gewordene Finanzierung dieser Angebote – führt aber nicht selten dazu, dass Menschen einen Ort suchen, an dem sie das, was sie beschäftigt, ganzheitlicher in den Blick nehmen können.

Dazu braucht es eine direkte Anlaufstelle, um gegebenenfalls das in einer Fachberatung Erarbeitete auch im Hinblick auf ihren Glauben zu betrachten oder daran zu arbeiten, wie sich das auf andere Bereiche ihres Lebens auswirkt.

Neben dem Krisentelefon gibt es auch zahlreiche andere Zugangsmöglichkeiten: Empfehlung einer anderen Beratungsstelle, durch persönliche Kontakte, durch Gemeindepfarrerinnen und Gemeindepfarrer, über das Internet oder die Presse. Die Nutzung dieser Zugangswege war in 2017 weitgehend gleich verteilt.

Im Jahr 2017 kamen so 185 Personen in die beiden Stellen der TelefonSeelsorge, um die genannten Möglichkeiten einer niedrigschwelligen Lebens- und Krisenberatung für sich zu nutzen. Davon waren 125 Frauen und 60 Männer, je 16 davon kamen zusammen als Paar.

Seelsorge- und Beratungsgespräche		
insgesamt (<i>in Klammern: Paare</i>)	986	(112)
Einmalige Kontakte	56	(3)
2 – 5 mal	48	(7)
6 – 10 mal	41	(4)
11 – 20 mal	21	(3)
21 – 30 mal	6	
über 30 mal	1	
Personen gesamt: 185 (Frauen 125, Männer 60)		

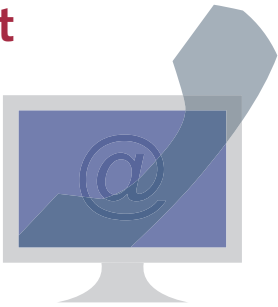
Insgesamt führten die fünf Beraterinnen und Berater 986 Gespräche, davon 874 mit Einzelpersonen (Sitzung zu 50 Minuten) und 112 mit ratsuchenden Paaren (Sitzung bis zu 90 Minuten).

Bei allen Themen, die die Personen in die Beratung mitbrachten, war spürbar, wie die Komplexität der Lebensgestaltung von der Berufstätigkeit und Arbeitsplatzerhaltung über die Paarbeziehung, Kindererziehung, Erhaltung von Freundes- und Bekanntenkreis bis hin zur Sorge um die Elterngeneration gerade die Altersgruppe von 30–49 Jahren beschäftigt. Gut die Hälfte (51,28 %) der Frauen und Männer, die die Beratungsstelle aufgesucht haben, stammen aus dieser Altersgruppe.

So ist die Beratungsstelle ein wichtiger Ort der Begegnung und Unterstützung für diejenigen, die nicht nur für sich Verantwortung tragen, sondern auch noch in abnehmendem Maß für Ihre Kinder und in steigendem Maß für ihre Eltern.

In einer solchen Lebenssituation ist es besonders wichtig und heilsam, wenn es einen Ort gibt, an dem es möglich ist, über das zu sprechen was die Frauen und Männer beschäftigt – jenseits von Lösungen und Bewertungen. Es ist auch ein Stück geschenkte Zeit und Aufmerksamkeit, den Gefühlen und Gedanken, die in einer Krise mehr als sonst auftauchen, nachgehen zu können, mit einer verlässlichen und wertschätzenden Begleitung. Das hilft den Einzelpersonen und Paaren, Vertrauen wieder aufzubauen oder zu stärken und die bewegten und bewegenden Zeiten mit Lebensfreude und Lebenssinn füllen zu können.

Seelsorge im Internet



Die Mail- und Chatseelsorge der TelefonSeelsorge ist bundesweit über ein eigenes Portal zu erreichen (www.telefonseelsorge.de), welches zentral verwaltet wird. Die Zahlen beziehen sich deshalb auf die Gesamtheit der in Mail und Chat mitarbeitenden TS-Stellen.

Was unterscheidet eigentlich die Arbeit „online“ von der, die am Telefon geschieht – so wird oft gefragt. Hier einige Aspekte dazu:

Nahezu jede Anfrage per Mail (nämlich 99 %) entwickelt sich zu einem Seelsorgekontakt. Diese Quote ist bei der Mailseelsorge deutlich höher als am Telefon.

Die Verteilung auf Frauen und Männer entspricht den Zahlen vom Telefon (65 % weiblich, 25 % männlich, 10 % unbekannt). Was das Alter angeht, verschiebt sich der Schwerpunkt auf den Bereich von 15–39 Jahren. Das bestätigt somit die Vermutung, dass eher „jüngere“ Menschen den Onlinezugang nutzen. Allerdings sind die Unterschiede auch nicht eklatant.

Auffällig ist, dass sich deutlich weniger Alleinlebende (gegenüber den Zahlen vom Telefon) per Mail an die TelefonSeelsorge wenden: 60 %

aller leben in Partnerschaft, Ehe oder Familie. Am Telefon sind das nur 24 % und dafür 68 %, die allein leben.

Bei den Themen ergibt sich ein sehr ähnliches Bild wie am Telefon: es liegen depressive Stimmung, Ängste und Beziehungskonflikte an der Spitze.

Es gab in 2017 einen erneuten Anstieg um 12,5 % (24.000 auf 27.000 Emails). Ebenso erhöhte sich die Zahl der Ratsuchenden von 6.300 auf 6.800, das ist ein Plus von 8 %.

Die TelefonSeelsorge hat die Zugänge zu seelsorglicher Begleitung via Mail und Chat schon in den '90ern eröffnet und das hat sich bewährt. Die Nachfrage ist nach wie vor höher als das Angebot. Es könnten also noch mehr Mails („Briefe“) beantwortet bzw. weitere Chats („Gespräche“) angeboten werden. Sie würden von den Ratsuchenden sicherlich genutzt. Insofern soll der Bereich der OnlineSeelsorge weiterhin ausgebaut werden.

Zahlen und Beobachtungen am Krisentelefon

In 2017 können wir zwei Trends beobachten, die an Entwicklungen der vergangenen Jahre anknüpfen: Die Gesamtzahlen der Anrufe gingen etwas zurück; dafür stieg die Qualität der Gespräche, d.h. der proportionale Anteil der Seelsorge- und Beratungsgespräche nahm zu. Wenn die missbräuchlichen Anrufe bei der TelefonSeelsorge tatsächlich zurückgehen und die wiederholten Anrufe Einzelner, die aber in der Summe erheblichen Umfang hatten, reduziert werden konnten, dann ist der Rückgang der Anruftzahlen so gesehen eine gute Nachricht. Denn die Leitungen werden dadurch freier: sowohl für die Menschen, die wirklich in einer akuten Krise sind, wie auch für die, die sich erstmals an die TelefonSeelsorge wenden und für die, die momentan oder auf Dauer in ihrer Einsamkeit keine anderen vertrauten Gesprächspartner haben.

Ein Blick auf die erste Tabelle zeigt, dass wir bezogen auf die Summe aller Gespräche gut 2.000 Anrufe weniger als im Vorjahr hatten, bei den Seelsorge-/Beratungsgesprächen etwa 970 Gespräche weniger. Dabei haben besonders die Gespräche, die nicht wirklich für die TelefonSeelsorge bestimmt sind, also ihrem Auftrag nicht entsprechen, abgenommen, ebenso wie die der Aufleger. Wir sehen darin das Ergebnis einer weiteren Klärung mithilfe des Routings der Anrufe. Denn: In 2016 gab es immer noch eine erhebliche Anzahl von Anrufen aus den Mobilfunknetzen, die aus technischen Gründen nicht der Region, aus der sie kamen, zugeordnet werden konnten. Während alle anderen Anrufernden bei wiederholtem Anwählen der TelefonSeelsorge wieder an dieselbe Stelle geleitet wurden, konnten diese ungerouteten Anrufe unbegrenzt bei allen Stellen landen und hatten dadurch bessere Möglichkeiten durchzukommen. Dies wurde von nicht wenigen Nutzern

vor allem für Wiederholungsanrufe genutzt, in denen sie vorgaben, zum ersten Mal anzurufen. Im Berichtsjahr konnte dieser unregulierte Zufluss gebremst und kanalisiert werden: Anrufende, deren Handynummer nicht erfasst werden und damit keiner Herkunftsregion zugeordnet werden kann, werden nun per Bandansage gebeten, ihre Ortsvorwahl einzugeben und werden dann der TS-Stelle in dieser Region zugewiesen. Dadurch konnte eine weitere Quelle missbräuchlicher Anrufe geschlossen werden. Die Prozentzahlen zeigen, dass der Anteil der Seelsorgesgespräche auf 76 % (+ 4 %!) gestiegen ist und der der Aufleger oder „Gespräch nicht Auftrag der TS“ abgenommen hat (–5 %). Dies zeigt deutlich, wie eingangs gesagt: Die Qualität der Gespräche hat weiter zugenommen.

Gespräche am Telefon			
Seelsorge-/Beratungsgespräch	11968	(12941)	76 %* (72 %)
Gespräch nicht Auftrag der TS	781	(1172)	5 % (7 %)
Aufleger/verwählt	2705	(3514)	17 % (20 %)
Schweigeanruf	263	(255)	2 % (1 %)
Summe	15717	(17882)	

*(in Klammern: 2016)

Die Anbindung der Anrufernden an die TelefonSeelsorge-Stellen in der Region, in der sie leben, ermöglicht es, sie konkret auf die weiteren Hilfsangebote in ihrer Umgebung zu verweisen. Darüber hinaus müssen chronisch und/oder psychisch kranke Menschen ihre Lage nicht

immer wieder neu schildern. Sie sind nach mehrfachen und häufigeren Anrufen bei der TelefonSeelsorge bekannt und die SeelsorgerInnen können sich mit ihnen darauf konzentrieren: Was ist jetzt der Anlass für den Anruf, was brauchen sie in dieser Situation, was tut im Hier und Jetzt gut? So kann die TelefonSeelsorge ihrem Auftrag zur Krisenhilfe besser gerecht werden.

Bei 39 % der Gespräche lässt sich nicht eindeutig sagen, ob die Person zum ersten Mal anruft oder nicht. Bei 7 % ergibt sich dies zweifelsfrei aus dem Kontext oder Inhalt des Gespräches, sie sind „Erstanrufernde“. In etwa 54 % der Gespräche handelt es sich um einen Zweit- oder Mehrfachanruf. Dies überrascht nicht, denn eine Lebenskrise hält in der Regel länger an. Wer dann niemand zum Reden hat und am Seelsorgetelefon eine gute Erfahrung macht, ruft bei Bedarf wieder an, um Ermutigung oder Trost von den „Alltagsengeln“ (s. Eingangsartikel) zu erfahren. Andere rufen wiederholt an, weil sie psychisch erkrankt sind und der Griff zum Hörer bzw. das Telefongespräch so etwas wie eine Medikamenteneinnahme in angemessener Dosierung sein kann. Sie wollen eventuell einen Rat zu einer bestimmten Frage in ihrem schwierigen Alltag, oder schildern Ereignisse des Tages, wenn sie noch mit niemand sonst reden konnten. Wenn sie dabei zu sehr um immer dieselben kritischen Lebensthemen kreisen, begrenzen die SeelsorgerInnen dies. Es tut der Seele nicht gut tut, zu sehr und immer wieder die verletzten Stellen zu berühren. Da kommt auch der Hilfekontakt am Telefon an seine Grenzen und es braucht weiterführende therapeutische Hilfen. Hilfreicher ist es dann, nach den ganz konkreten Lebensumständen im Hier und Jetzt zu fragen und sich darauf zu konzentrieren.

Die Themen der Gespräche spiegeln die Lebenskrisen der Menschen, die anrufen, wieder: Niedergeschlagenheit als Lebensgefühl, Ängste, körperliche Beschwerden, Erkrankungen und Behinderungen plagen die Menschen, die anrufen – erst recht, wenn sie einsam sind oder sich einsam fühlen und niemand haben, mit dem sie darüber sprechen können. Der andere große Themenkreis betrifft die Beziehungen in Familie und Partnerschaft und deren Kehrseite: Streit, Trennung, Verlust; ebenso die Partnersuche, und die Beziehungen im direkten Umfeld zu Freunden und Nachbarn sind die häufigsten Themen.

Themen der Seelsorgegespräche	
(ohne Aufleger, Schweigen oder abgelehnte Gespräche) Hier Auswahl von Items, Mehrfachnennungen möglich:	
Niedergeschlagenheit, depressive Stimmung	19,4 %
Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	14,8 %
Ängste	14,7 %
Einsamkeit/Isolation	14,3 %
Familiäre Beziehungen	11,3 %
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde usw.)	8,8 %
Arbeitslosigkeit/Arbeitssituation	7,2 %
Trauer	6,2 %
Leben in Partnerschaft	5,7 %
Partnersuche/Partnerwahl	5,8 %
Trennung	2,9 %

Andere Themen wie Gewalt oder Suizidalität sind rein numerisch seltener vertreten. Dennoch: Die TelefonSeelsorge wurde gegründet als Krisenintervention für Lebensmüde. In vielen Gesprächen mit depressiv Erkrankten oder sich in einer depressiven Phase befindlichen Menschen drückt sich diese Lebensmüdigkeit abgestuft aus. Wenn in 8% der Gespräche Suizidalität ein ausdrückliches Thema ist, bedeutet dies, dass Menschen Suizidgedanken haben, konkrete Suizidabsichten äußern oder bereits einmal einen Suizidversuch unternommen haben. Das sind alarmierende und herausfordernde Gespräche für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon: Sie sind dann hellwach, alles andere tritt zurück und sie bemühen sich, da zu sein, zuzuhören, den Lebensfaden am Telefon zwischen dem suizidbedrohten Menschen und sich aufrechtzuerhalten, aus der verengten Lebensperspektive eventuell herauszuführen und diese wieder zumindest für eine nächste Zeitspanne zu erweitern. Gut, dass sie dann bei der Schichtablösung mit einem Kollegen, einer Kollegin sprechen können oder spätestens bei der nächsten Supervision sich über diese schwierigsten Gespräche austauschen und sie reflektieren können.

Bei einem Viertel der Gespräche (26 %) nennen die Anrufenden eine diagnostizierte psychische Erkrankung, Männer zu 29 % und Frauen zu 24 %. Das heißt in jedem vierten Gespräch geht es direkt um psychische Erkrankungen, und indirekt um deren Auswirkungen im Alltag, auf die Beziehungen, auf Erwerbsunfähigkeit oder Bedingungen am Arbeitsplatz, um all die Einschränkungen, die Menschen mit psychischen Erkrankungen erleiden. Wenn sich zum Beispiel ein Mann in seiner Nachbarschaft von Mitbewohnern beobachtet und verfolgt fühlt, bis hin zu der subjektiven Gewissheit, sie seien in seiner Wohnung gewesen, dann wissen die Ehrenamtlichen am Seelsorgetelefon, dass es nicht um eine Schilderung objektiver Ereignisse geht, sondern um seine

eigene innere, von Ängsten bestimmte Welt, die für ihn aber bittere Realität ist. Wenn er nicht darüber reden kann (manche brauchen es sogar mehrmals am Tag), dann wird er wirklich „verrückt“ – in dem Sinne, dass er es nicht mehr aushalten kann und psychiatrisch versorgt werden müsste, sei es ambulant oder stationär. Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig ein niedrigschwelliges Krisentelefon für viele psychisch erkrankte Menschen ist, denen oft schon die menschliche Ansprache hilft, über eine Angstphase oder kritische Zuspitzung hinwegzukommen. Gerade abends, nachts und am Wochenende, wenn die üblichen Anlaufstellen wie Kontakttreffs, Werkstätten, Arztpraxen, Ambulanzen oder Beratungsstellen geschlossen sind, erweist sich die TelefonSeelsorge als unverzichtbarer Bestandteil der psychosozialen Versorgung der Bevölkerung.

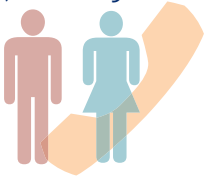
Der hohe Anteil von Gesprächen mit psychisch erkrankten Menschen erklärt auch den hohen Anteil der Kategorie „Erwerbsunfähig“ in der Tabelle zur beruflichen Situation. Und die meisten von ihnen wiederum leben alleine – wie etwa knapp 60 % der Anrufenden, von denen wir die Lebensform im Gespräch erfahren.

Lebensform		Beruf	
Nicht einzuordnen	20 %	Nicht einzuordnen	30 %
Bekannt oder vermutet:	80 %	Bekannt oder vermutet:	70 %
Allein lebend	58 %	Davon:	
In Partnerschaft/Ehe	9 %	Schule/Studium/Ausbildung	5 %
In einer Familie	7 %	Erwerbstätig	23 %
Wohngemeinschaft	2 %	Ruhestand	14 %
In einer Einrichtung	4 %	Erwerbsunfähig	19 %
		Arbeitssuchend	5 %
		Sonstiges	4 %

Die Altersstruktur zeigt wie in den Vorjahren auch, dass die meisten der Anrufenden aus der Gruppe der 50–59jährigen kommen (21%), bzw. aus der großen Gruppe derer zwischen 40 und 70 Jahren (zusammen 49%).

Alter		
Nicht einzuordnen		26,0 %
Bekannt oder vermutet:		74,0 %
Davon:	0 – 19 Jahre	3,0 %
	20 – 29	8,0 %
	30 – 39	9,0 %
	40 – 49	14,0 %
	50 – 59	21,0 %
	60 – 69	14,0 %
	70 – 79	4,0 %
	über 80	1,0 %

Eine Gesprächsführungskunst, die bei jedem Gespräch eine Rolle spielt, betrifft die Dauer: Was möchte mein Gegenüber am Telefon wirklich von mir? Was braucht es dafür, welche Zeit ist angemessen? Wie begrenze ich das manchmal grenzenlos wirkende Redebedürfnis von manchen Anrufenden? Die durchschnittliche Dauer der Gespräche liegt – bundesweit und bei uns ebenso – bei etwa 20 Minuten. Dies ist einerseits eine vernünftige Zahl: In 20 Minuten lässt sich ein Problem durchaus angemessen behandeln. Andererseits ist es ja nur der Mittelwert zwischen den Anrufen ab 1 Minute und denen, die bis zu 90 Minuten dauern können.



Dauer des Gesprächs	Anteil an Gesamt der Gespräche	Anteil an Seelsorge-/ Beratungsgesprächen
1 – 5 Min.	20 %	14 %
5 – 10 Min.	15 %	15 %
10 – 15 Min.	12 %	13 %
15 – 30 Min.	29 %	32 %
30 – 45 Min.	16 %	17 %
45 – 60 Min.	6 %	7 %
60 – 90 Min.	2 %	3 %

Die differenziertere Tabelle zeigt, dass immerhin 45 % der Gespräche zwischen 15 und 45 Minuten dauern, bezogen auf die reinen Seelsorge-/Beratungsgespräche sind es sogar 49 %. Der Anteil der Gespräche zwischen 5 und 15 Minuten ist mit 28 % ebenfalls groß. Hier handelt es sich um kurze Klärungen, Informationen, Rückmeldungen zu bestimmten Fragen und wiederholte Gespräche mit Menschen, die häufiger die TelefonSeelsorge anrufen. Ein Drittel der Gespräche währt zwischen 15 und 30 Minuten bzw. etwa die Hälfte zwischen 15 und 45 Minuten. Das ist eine realistische Größe, wenn man zum Beispiel ein Beziehungsproblem verstehen und besprechen möchte. Dabei geht es zunächst darum, das Anliegen und den Hintergrund gut genug zu verstehen, sich dann auf den Kern des Themas zu konzentrieren und die Gefühle zu begleiten, die damit verbunden sind. Sei es zwischendrin oder spätestens gegen Ende des Gesprächsverlaufs wird der Stand des Zwiesgesprächs geklärt: ‚Wie geht es Ihnen mit unserem Gespräch, wo sind wir angekommen? Was braucht es jetzt noch?‘ Es können dann noch Vereinbarungen getroffen werden, wenn sich konkrete nächste Schritte anbieten. Etwa 10 % der Gespräche liegen über 60 Minuten

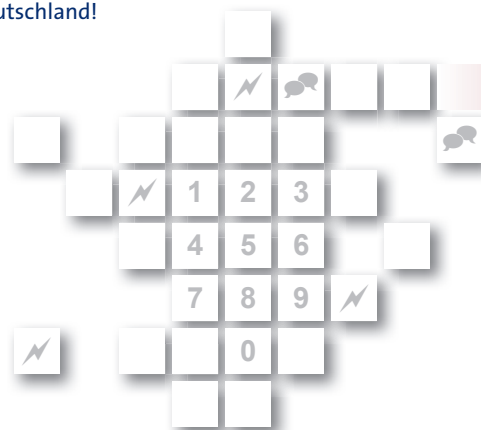


Dauer, in manchen Fällen auch bis zu 90 Minuten (3 %). Dann dauert eventuell auch die Verabschiedung länger: Je tiefer die Anteilnahme ging, je stärker um die Gefühle oder Ambivalenzen oder eine Entscheidung gerungen wurde, um so angemessener ist es, sich Zeit für den Abschluss des Gesprächs und den Abschied zu nehmen. Dazu gehört nicht nur eine Bilanz des Gesprächs, sondern dann auch die Vergewisserung: „Ich werde an Sie denken“, oder der wie explizit auch immer geäußerte Segen für den/die Anrufende/n.

Bezieht man das Geschlecht der Mitarbeitenden auf das der Anrufernden, zeigt sich bezüglich der Dauer der Gespräche ein kleiner, aber feiner Unterschied. Die Gespräche von Frauen mit Frauen und die von Männern mit Männern dauern im Schnitt etwa gleich lang, nämlich 21 Minuten. Die Männer in der TelefonSeelsorge – ca. 20 % der Mitarbeiterschaft – sprechen mit anrufenden Frauen (78 %) im Durchschnitt länger als 24 Minuten, während die Mitarbeiterinnen mit anrufenden Männern (22 %) im Durchschnitt etwa 19 Minuten sprechen. Über die Gründe für diesen Unterschied können wir nur mutmaßen. Freut sich die anrufende Frau auf einen verständigen, zugewandten Mann bei der TelefonSeelsorge zu treffen und spricht deshalb ausführlicher? Fühlt sich der beratende Mann in dieser Rolle besonders wohl? Kommen die Seelsorgerinnen eventuell bei anrufenden klagenden Männern schneller an die Grenzen ihrer Geduld und konfrontieren früher? Erhellend lässt sich dies wohl nur von Fall zu Fall, und gerade dafür ist die nachgehende Reflexion in der Supervisionsgruppe für die Ehrenamtlichen so wichtig.

Die Uhrzeiten der Anrufe und Gespräche bestätigen die permanente Inanspruchnahme der TelefonSeelsorge, unabhängig vom Wochentag oder Monat: Nur in der zweiten Nachthälfte, etwa zwischen vier und sechs Uhr morgens, gehen die Anrufe leicht zurück. Doch schon nach 7 Uhr steigen die Zahlen auf einen Stundendurchschnitt an, der den ganzen Tag über bis in die Nacht hinein, etwa bis 2 und 3 Uhr, anhält. Leichte Spitzen lassen sich zwischen 15 und 16 Uhr oder 17 und 18 Uhr ausmachen, dann ist die Anrufrfrequenz am höchsten.

Die „Alltagsengel“ werden also Tag und Nacht benötigt. Es ist gut, dass die Kirchen diese seelsorgliche niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit bereithalten. Unser Dank gilt den 85 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Mainz-Wiesbaden für ihr unermüdliches Engagement und ihren Beitrag zum Netzwerk der TelefonSeelsorge in ganz Deutschland!



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.

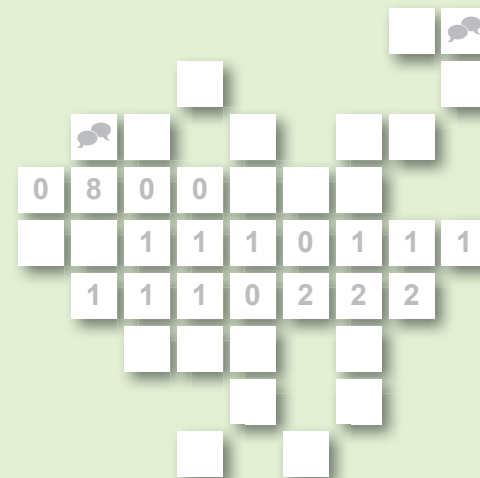
Haben Sie Interesse? Dann schauen Sie mal nach unter www.telefonseelsorge-mz-wi.de

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.

0800-111 0 111
& 0800-111 0 222



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 0 111 und 0800-111 0 222.



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-Blooß, 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: GENODE33PAX

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