



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

JAHRESBERICHT

der Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden

2011



anonym | vertraulich | 24 Stunden | gebührenfrei

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



Klaus Riedle
IT-Dienstleistungen
Schulstraße 43
55124 Mainz
Tel.: 06131 – 45670
Fax: 06131 – 466474



Email: info@riedle-it.de
Web: www.riedle-it.de



Johannes-Gutenberg-Str. 13 · 65719 Hofheim-Wallau
Tel. 06122 - 5075 0 · Fax 06122 - 5075 22
info@rmg-druck.de · www.rmg-druck.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

Werkgemeinschaft
Rehabilitation Wiesbaden e.V.
Bereich Qualifizierung
und Beschäftigung



Brüchige Sicherheit

Die neuen Autodesigns auf der Automobilausstellung in Detroit veranlassen Niklas Maak in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung dazu, diese als Indikatoren gesellschaftlicher Veränderungen zu sehen.

„Die neuen Autos ... werden, wie vieles zur Zeit, vom Tod her gedacht: Nicht vom möglichen Glück kündigt ihre Formensprache, sondern von der Gefahr des Unfalls, des Scheiterns, vom worst case scenario.“¹

Wenn uns also auf der Straße „angstverzerrte, von Panik ergriffene Fratzen, weit offenstehende, schreiende Kühlermünder, Scheinwerfer in Form leuchtender Zornesfalten“ entgegenkommen, zeigen diese die gefühlte Wirklichkeit?

Sind „Überrollbügel ständig präsente Skulpturen der Angst“? Gibt es eine Notwendigkeit, sich zu rüsten für einen Kampf, jeder gegen jeden? Der Gefahr des Unfalls jederzeit gegenwärtig? Mit dem Bemühen, diese zu kontrollieren und auszuschließen?

¹ Niklas Maak, Das Leben, vom Tode her gedacht FAZ, 12.01.2012, 291

² aaO.

³ aaO.

Niklas Maak vermutet, dass die Entwicklung nur ein psychologisch erklärbares Symptom ist für eine Gesellschaft, die weiß, wie brüchig Lebensentwürfe sind und die eine Sicherheit sucht, die es nicht gibt.

Gestern noch hat mir meine Mutter gezeigt, was sie sich für den Weihnachtsabend gekauft hat. – Heute Morgen hat mein Vater sie tot im Hausflur gefunden.

Die junge Frau ist 26 Jahre alt und ruft in der Nacht bei der Telefonseelsorge an, fassungslos vor dem Erlebten. Sie begreift noch gar nicht, was geschehen ist: ihre Mutter ist 56 Jahre alt geworden und ohne Vorwarnung tot zusammengebrochen.

Auch die Unsicherheit vieler Arbeitsstellen macht die Menschen vorsichtig. Die Unsicherheit wirkt sich auf ihre Beziehungen aus.

Eine Frau kommt in die Krisen- und Lebensberatungsstelle der Telefon-Seelsorge. Sie leidet sehr darunter, dass ihr Mann 500 km entfernt arbeitet und nur zum Wochenende zu Hause ist. Die Familie kapselt sich mehr und mehr von Freunden ab. Das Wochenende ist zu „kostbar“, um es mit anderen zu verbringen. Einen Umzug wagen sie nicht, weil nicht klar ist, wie sicher die Stelle ist. Zu sehr sitzt der Schock über die unerwartete Kündigung des vorherigen Arbeitgebers in den Knochen. Die Mutter fühlt sich überlastet und allein mit den Sorgen. Mit ihrem Mann spricht sie wenig über ihre Situation, um ihn zu schonen.

Die gesellschaftlichen Zusammenhänge sind unübersichtlich und brüchig geworden. Vieles steht nicht mehr von vornherein fest. Jeder Mensch muss selbst Zusammenhänge herstellen, muss Selbstwert, Identität und Sinn entwickeln. Das bürdet dem Einzelnen eine große Verantwortung auf, denn mit jeder Entscheidung besteht das Risiko zu Scheitern.

Die gesellschaftlichen Zusammenhänge sind unübersichtlich geworden. Es gibt zu viele Möglichkeiten, und je mehr Möglichkeiten es gibt, desto schwieriger wird die Entscheidung, desto stärker entwickelt der Einzelne das Gefühl zu versagen. Es entsteht das Gefühl, dass es immer noch eine bessere Lösung gegeben hätte. Oft verhindert die Fülle der Möglichkeiten, eine klare Entscheidung zu treffen. Denn die Wahl des Einen heißt gleichzeitig, vieles andere abzuwählen. Das trifft auf banale Alltagsentscheidungen zu: „Welchen Staubsauger kaufe ich?“, aber auch auf die Partner- oder Berufswahl und andere existentielle Entscheidungen.

Es ist ein weiteres Phänomen unserer Zeit, den Sinn des Lebens an das Funktionieren zu binden. Sinn und Zweck werden verwechselt. Ein Leben ohne Zweck und Leistung scheint keinen Sinn zu haben. Wer krank wird, wer nicht mehr arbeitet, wer nichts mehr leistet, weiß oft nicht mehr, wozu es gut ist zu leben und fühlt sich unbrauchbar geworden, wie viele Produkte in unserer Wegwerfgesellschaft. Manche Menschen fühlen sich selbst zerbrochen. Es gelingt ihnen nicht, einen Sinn zu sehen. Denn sie nehmen sich selbst nicht an, können andere nicht annehmen und halten es nicht aus, angenommen zu werden. Der Gedanke, von Gott angenommen zu sein, erreicht sie erst recht nicht. Für manche unserer Anrufer ist das Telefon eine der letzten Möglichkeiten, in Kontakt mit einem anderen Menschen zu kommen; ihr soziales Netz ist zerbrochen. Die Anonymität erleichtert ihnen, von

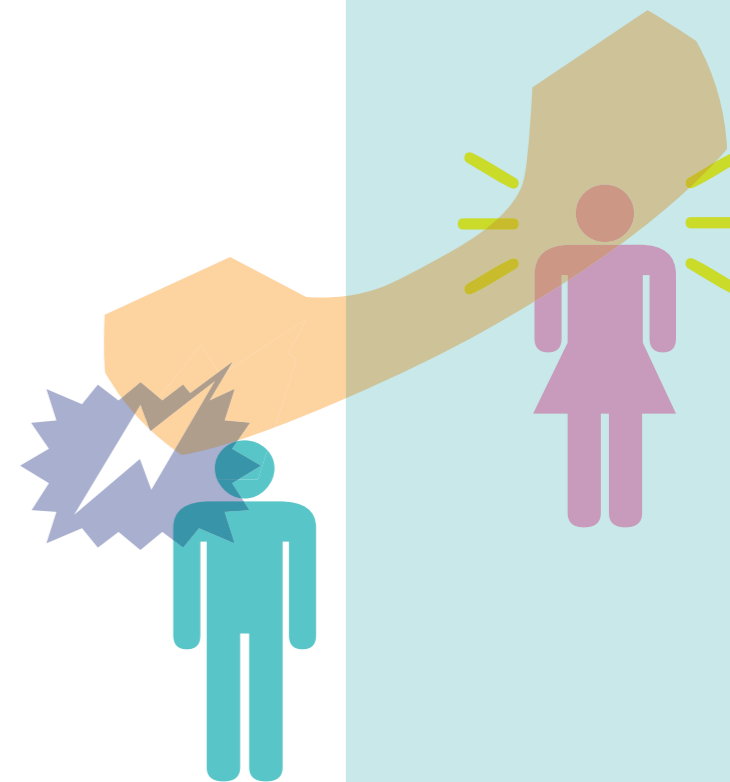
ihrem Scheitern zu reden. Manchen gelingt auch dies nicht, sie schütten nur ihren Ärger aus. Sie erwarten keine Hilfe und kein freundliches Wort und bleiben trotz des Kontakts mit der TelefonSeelsorge einsam zurück.

*Gott selbst kommt zerbrechlich
in unsere Zerbrochenheit –
das ist Weihnachten.
Und Gott wird selbst zerbrochen am Kreuz.
Das ist der Karfreitag.
Die Herausforderung für uns besteht darin, hier nicht das Ende zu sehen.
Das ist Ostern.*

*„Das geknickte Rohr zerbricht er nicht,
den glimmenden Docht löscht er nicht aus“ (Jes 42,3):
Das versuchen wir mit jedem Anrufer, jeder Anruferin in je eigener Weise
durch zu buchstabieren.*

Diese Haltung beginnt bei den Beratenden selbst. Wenn wir am Telefon miteinander reden, dem Anrufer zuhören und wissen, dass auch wir zerbrechliche Menschen sind, kann eine Solidarität entstehen, die heilsam ist, für beide. Es ist sehr mutig, Scheitern, Trennung und Tod nicht als das Ende zu sehen, sondern Gott zuzutrauen, daraus einen neuen Anfang werden zu lassen:

Ein Leben, vom Leben her gedacht.



Beratung und Seelsorge in der Krisen- und Lebensberatung der TelefonSeelsorge

in Mainz und Wiesbaden

„So schlimm ist es doch noch nicht“ – denken viele selbst noch in einer großen Krise, und warten lange mit dem Aufsuchen einer Beratungsstelle. Zugeben, dass wichtige Lebenspläne gescheitert sind? Sich einem fremden Menschen anvertrauen? Schwäche oder Erschöpfung, die augenblicklichen Scherben der Lebenspläne zeigen? Oft ist es ein langer Weg, bis ein belasteter Mensch in die Beratungsstelle kommt. Manchmal hilft der Umweg über einen anonymen Anruf in der TelefonSeelsorge. Wenn dieses Gespräch als hilfreich erlebt wird, ist der Weg in eine Beratungsstelle oft leichter. Dass es die Beratungsstelle der TelefonSeelsorge gibt, wird als große Entlastung erlebt, weil Ratsuchende innerhalb der Institution bereits Vertrauen gefasst haben. 25% der Ratsuchenden haben zuvor mit der Telefonseelsorge gesprochen und von der Möglichkeit der pastoral-psychologischen Beratung in der Telefonseelsorge erfahren.

Aber auch persönliche Empfehlungen und Empfehlungen durch Kolleginnen und Kollegen aus anderen Seelsorge-Bereichen helfen, Schwellenängste zu verringern.

Die Beratungsstellen der Telefonseelsorge in Mainz und Wiesbaden wurden im Jahr 2011 insgesamt von 224 Personen aufgesucht, von 152 Frauen und 72 Männern. Sie kamen zu 1284 Einzelgesprächen à 50 Minuten und zu 174 Paargesprächen à 90 Minuten.

Nicht immer sind längere Gesprächsreihen notwendig. Oft reicht ein einziges persönliches Gespräch (im Berichtsjahr in 52 Fällen). Vielleicht brauchte die ratsuchende Person Informationen zu einer speziellen Beratungsstelle z.B. wegen einer Schuldenproblematik, Erziehungsfragen Suchtthemen usw. Oder es genügte schon, sich einfach mal alles von der Seele zu reden.

Aber manchmal entwickelt es sich sogar eher andersherum. Geplant war nur ein einmaliger Besuch der Beratungsstelle. Dann zeigt sich doch, wie komplex die momentane Krise ist. Daraus entwickeln sich dann auch längere Gesprächsreihen. Beratungskontakte verteilen sich wie folgt:

| Beratungsgespräche | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|
| insgesamt (in Klammern: Paare) | 1458 | (174) |
| Einmalige Kontakte* | 51 | (1) |
| 2 – 5 | 68 | (8) |
| 6 – 10 | 37 | (3) |
| 11 – 20 | 34 | (6) |
| 21 – 30 | 8 | |
| über 30 | 6 | |
| Besucher gesamt | 224 | |

Ähnlich wie bei den Anrufenden zu beobachten besuchen wesentlich mehr Frauen als Männer die Beratungsstelle: 152 Frauen und 72 Männer. Immer noch ist es für viele Männer schwieriger als für Frauen, sich in einer belastenden Situation einem anderen Menschen anzuvertrauen. Das Selbstbild des „starken Mannes“ verhindert nicht selten frühzeitige fachliche Unterstützung.

Die Themen der Ratsuchenden entsprechen denen der Anrufenden: Einsamkeit, Konflikte in der Paarbeziehung, Generationskonflikte, Probleme in Studium und Ausbildung, Schwierigkeiten am Arbeitsplatz, Sinnfrage, Belastung durch eigene oder fremde Krankheit. Wenn bisherige Lebenspläne zerbrechen, wird das zunächst als Katastrophe erlebt. Und Katastrophen sollten eigentlich nicht stattfinden, so hofft jeder Mensch. Sie zwingen jedoch die Betroffenen dazu, ihr Leben neu zu betrachten. Es braucht Zeit und gute Begleitung, um Trauer und Schmerz zu bewältigen und herauszufinden, wie das Leben anders weitergehen kann.

Die meisten Menschen fragen in einer Krise auch sehr deutlich nach deren Sinn. Deshalb kommen viele Ratsuchende gezielt in die Beratungsstelle der TelefonSeelsorge. Wo sich ihre psychischen und/oder familiären Probleme mit Glaubensfragen berühren, suchen sie gezielt die Hilfe von psychologischen Beraterinnen und Beratern, die gleichzeitig ausgebildete Seelsorger sind. In dieser Kombination sind die Beratungsstellen der TelefonSeelsorge in Mainz und in Wiesbaden einzigartig.

Es ist gut und wichtig, dass dieser elementare Dienst von der evangelischen und katholischen Kirche in Mainz und Wiesbaden seit 37 Jahren bereitgestellt werden kann.



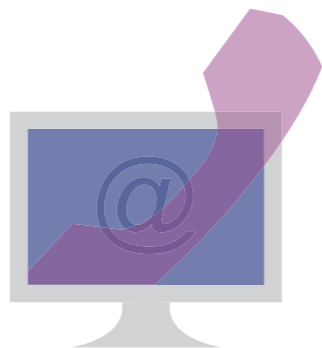
TelefonSeelsorge im Internet

Aus dem Alltag ist das Internet nicht mehr wegzudenken. Und es ist zunehmend ganz normal, dass Menschen in schwierigen Lebens-Situationen im Internet nach Hilfe suchen. Sie finden dort Adressen von Hilfe-Einrichtungen und Beratungsstellen, aber auch direkte Beratungsangebote per E-Mail und/oder Chat sowie Selbsthilfe-Foren zu verschiedensten Themen.

Seit 1995 bietet die TelefonSeelsorge in Deutschland eine datengeschützte E-Mail-Beratung an. Mittlerweile ist diese Form der Beratung und die Beratung per Chat selbstverständlicher Bestandteil der TelefonSeelsorge geworden. Denn sie ist die Hilfeeinrichtung, die von Anfang an moderne Kommunikationsmedien nutzte. Die verschiedenen Formen medialer Hilfe sind heute wichtige Angebote für Ratsuchende.

Erstanfragen in der E-Mail-Beratung werden von der Geschäftsstelle der evangelischen Konferenz für TS/OT in Berlin an die einzelnen TS-Stellen verteilt (das waren insgesamt für Deutschland in 2012 rund 18.000 Anfragen).

In der TelefonSeelsorge Mainz-Wiesbaden sind derzeit zwei Ehrenamtliche in der E-Mail-Beratung tätig. Diese Aufgabe haben sie zusätzlich zu ihrem regelmäßigen Dienst am Telefon übernommen und dafür eine besondere Schulung erhalten. Anders als in den Telefonkontakten ergeben sich aus den Anfragen per email häufig ein oder mehrere Folgekontakte, die Beantwortung ist mitunter sehr zeitintensiv und



manchmal sehr komplex. Viele Ratsuchende wenden sich mit schweren traumatischen Erlebnissen, suizidalen Krisen, Selbstverletzungen, Essproblemen oder von Gewalt und Missbrauch gekennzeichneten Beziehungskonstellationen an die TelefonSeelsorge im Internet, weil sie sich in all ihrer Zerbrochenheit erstmal nur in diesem geschützten anonymen Rahmen äußern möchten.

In Mainz-Wiesbaden sind im Berichtsjahr von 43 Personen Erstanfragen eingetroffen (24 Frauen und 19 Männer), und wurden beantwortet. 9 mal wurden die Antworten auf die Erstanfrage vom Ratsuchenden nicht gelesen (Weil das Passwort vergessen wurde oder weil sich die Anfrage erledigt hat? Über Gründe können wir nur spekulieren).

Insgesamt gab es 56 Folgekontakte. Häufig ist die Anfrage im Internet der erste Versuch eines Ratsuchenden, aus einer schwierigen Lebenssituation herauszufinden. Oft sind die genannten Themen sehr schambesetzt und für die Betroffenen schwer auszudrücken. Gut, dass es diese niedrigschwellige Möglichkeit der Beratung und des Kontakts im Internet gibt, denn für diese Ratsuchenden ist der Kontakt über ihre Stimme noch zu bedrohlich. In einigen Fällen aber konnten Ratsuchende dazu ermutigt werden, sich vor Ort in ärztliche Behandlung zu begeben oder sich weitergehende therapeutische Hilfe zu suchen.

Zur Telefonstatistik: Qualitative Zunahme der Gespräche

Die Kooperation mit der Telefonseelsorge Pfalz in Kaiserslautern, über die wir im letzten Jahr berichtet haben, hat sich für Anrufende positiv ausgewirkt. Deshalb haben wir ab Januar 2011 eine zweite Kooperation mit der Telefonseelsorge Darmstadt initiiert: Wenn bei uns gerade gesprochen wird, werden weitere ankommende Anrufe automatisch nach Darmstadt oder Kaiserslautern weitergeleitet und umgekehrt. Damit erhöht sich für Anrufende die Chance auf eine freie Telefonleitung. Die regionale Anbindung bleibt im Einzugsgebiet der Städte Mainz, Wiesbaden, Darmstadt und Kaiserslautern erhalten. Denn für das gegenseitige Verstehen ist wichtig, dass die Menschen, die am Telefon begleiten und beraten, im selben Erfahrungsraum leben und arbeiten wie Anrufende.

Durch die Kooperationen konnten mehr Beratungs- und Seelsorgegespräche geführt werden. Gleichzeitig ist die Zahl der Scherzanrufe wie schon in 2010 signifikant zurückgegangen.

Die Zahl der Gespräche ohne Scherzanrufe und Aufleger stieg um ca. 15%, auf 15432 in 2011:

| | 2011 | 2010 |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Gesamt Anrufe | 23583 | 21330 |
| Aufleger | 4671 | 4599 |
| Gespräche insgesamt | 18912 | 16731 |
| davon Scherzanrufe | 3480 | 3345 |
| Gespräche ohne Scherzanrufe | 15432 | 13386 |

Die Zahl der Gespräche insgesamt (ohne Aufleger) stieg um 13% auf 18912; die Zahl der Anrufe insgesamt (mit Auflegern) um 12,1% auf 23583.

„Aufleger“ bedeutet: die Person, die anruft, legt unmittelbar nach der Meldung durch die Telefonseelsorge wieder auf – weil sie der Mut verlässt; weil es die „falsche“ Stimme ist (z.B. auch ein Mann statt der erwarteten Frau!); weil sie mal probieren wollte, wie es ist dort anzurufen, und weitere Gründe, über die wir nur mutmaßen können.

Zerbrechliches Leben – wie spiegelt sich das in den Themen der Gespräche?

Die drei Themen **Partnerschaft, Familie und psychische Erkrankung** führen wie in den Vorjahren die Themenliste an. Man darf sogar vermuten, dass die **Einsamkeit**, das viert häufigste Thema, das Zerbrechen

von Familie und Partnerschaft nochmals spiegelt. Denn häufig ziehen sich Menschen nach dem – eventuell mehrfachen - Scheitern von Beziehungen oder nach heftigen Trennungen zurück. Auch psychisch Kranke leben häufig allein.

Zusammen haben die drei erstgenannten Themen einen Anteil von 35% am Gesamt der Anrufe. In diesem Jahr belegten Anrufe mit dem Thema psychischer Krankheit sogar den zweiten Platz nach dem Thema Partnerschaft.

Bei längeren Gesprächen über 45 Minuten sind die drei häufigsten Themen gleich: die Gespräche über Partnerschaftsprobleme, psychische Erkrankungen und Probleme in der Familie. An vierter Stelle jedoch stehen Gespräche über Krankheiten, dann folgen als Themen Sterben, Tod und Trauer und die Sinnfragen. Die schwierigen Themen von Suizidalität und Gewalt sind bei den langen Gesprächen überproportional vertreten (Tab. 1). Das zeigt, welche hohe Anforderung an die Ehrenamtlichen gestellt werden, Anrufe mit diesen schwierigen Lebensthemen entgegen zu nehmen und Menschen in ihren Krisen und kritischen Lebenslagen zu begleiten. Viele dieser längeren Gespräche finden häufig in den Abendstunden und nachts statt: Gerade dann können Menschen nicht zur Ruhe kommen, haben keine Gesprächspartner mehr und suchen ein Gegenüber, das sie ernst nimmt.

Tab.1: Reihenfolge der Themen in %

| Bei Anrufen gesamt | | Bei Gesprächen über 45 Min. | |
|------------------------|-------|-----------------------------|------|
| Partnerschaft | 12,77 | Partnerschaft | 29,5 |
| Krankheit psychisch | 11,7 | Krankheit psychisch | 13,8 |
| Familie/Verwandtschaft | 11,0 | Familie/Verwandtschaft | 10,5 |
| Einsamkeit | 7,1 | Krankheit physisch | 8,1 |
| Arbeit/-slosigkeit | 5,4 | Sterben, Tod, Trauer | 8,1 |
| Krankheit physisch | 4,6 | Sinn/Orientierung | 6,7 |
| Freunde/Nachbarn | 4,2 | Arbeit/-slosigkeit | 5,25 |
| | | Gewalt | 3,8 |
| | | Suizid | 3,8 |

Psychisch erkrankte Menschen sind häufig auch von zerbrochenen Lebensentwürfen betroffen.

Bei 11,7% unserer Anruferinnen und Anrufer stellt sich im Gespräch heraus, dass sie psychisch erkrankt sind. Manche nennen gar gleich zu Beginn die von Ärzten erstellte Diagnose, so als wollten sie sagen: „Sieh, da bin ich jetzt angekommen...“. Eventuell rechnen sie schon gar nicht mehr damit, dass sie als Person ernst genommen werden und etwas gelten auch ohne diese Erkrankung.

Viele von ihnen rufen häufiger an (45%), und 69% der Gespräche dauern zwischen 6 und 30 Minuten (zum Vergleich: beim Gesamt der Anrufe sind es 50,5%).

Die meisten leben allein (54%) oder im betreuten Wohnen (10%) oder einige rufen aus der Klinik an. Sie wollen mit jemandem reden, den sie für vertrauenswürdig halten und der noch ein Ohr hat für ihre Anliegen und Probleme. Ihren Angehörigen oder anderen nahe stehenden Personen mögen sie oft schon zur Last geworden sein. Manchmal geht es um Probleme mit Ärzten und Institutionen, aber häufiger sind es Schwierigkeiten im Alltag, die gemeistert werden müssen und wo sie sich Rat holen: Soll ich jetzt aufstehen? Soll ich raus gehen? Soll ich den Termin wahrnehmen? Oder: „ich habe wieder ein schlechtes Erlebnis gehabt und das lässt mich nicht los“; andere fühlen sich isoliert, haben an diesem Tag noch mit niemandem geredet.

Es kann sein, dass es gerade für Menschen mit psychischer Erkrankung nicht günstig ist, immer wieder mit verschiedenen Personen über ihr Erleben zu sprechen. Dann versuchen unsere Beraterinnen und Berater, das Anliegen einzugrenzen und das Gespräch eher kurz zu halten. Andererseits erlaubt gerade der distanziertere, familiär nicht verwickelte Blick des Telefonseelsorgers das Schwierige, was sich immer zu wiederholen scheint oder so unerträglich ist, in einem anderen Licht zu sehen, es in neue Perspektiven zu stellen oder einfach mal aushalten zu können.

An dem **Verhältnis der Geschlechter** hat sich auf den ersten Blick nichts geändert: ca. zwei Drittel der Anrufenden sind Frauen, ein Drittel Männer. Berücksichtigt man zusätzlich die Altersverteilung, zeigt sich, dass die männlichen Anrufer in den Altersgruppen von 10–19, 20–29 und 60–69 einen Anteil von 40% haben, während die Frauen in der Gruppe der 30–59jährigen und der über 70jährigen mehr als 70% Anteil haben.

Bei den Mitarbeitenden am Telefon liegt das Geschlechterverhältnis sogar nur bei ca. 15% Männern und 85% Frauen. Dementsprechend verteilen sich die Anteile der geführten Gespräche wie folgt:

Tab. 2

| | Gesamt | Frauen | Männer |
|----------------------------------|---------|---------|---------|
| Gespräche* | | 62,50 % | 33,75 % |
| TS-Frau | 85,70 % | 56,50 % | 29,20 % |
| TS-Mann | 14,30 % | 9,60 % | 4,70 % |
| * bei 3,75% Geschlecht unbekannt | | | |

Bezieht man **Dauer und Geschlecht** aufeinander – wer hat mit wem wie lange gesprochen? – sieht man, dass bei den kurzen Gesprächen bis 5 Minuten die anrufenden Männer deutlich überwiegen. Die Vermutung liegt nahe und wird durch Beobachtung gestützt, dass das männliche Geschlecht auch den Hauptanteil an den Scherz- und/oder Testanrufen meist Jugendlicher hat. Männer versuchen häufiger, die Stimmen der Mitarbeiterinnen über irgendwelche zweideutigen Geschichten für ihre sexuelle Stimulation zu missbrauchen. Diese Gespräche werden meist nach einer kurzen Klärung abgewiesen.

Bei den längeren Gesprächen ab 16 Minuten überwiegen die anrufenden Frauen, unabhängig davon, ob am anderen Ende bei der Telefonseelsorge eine Frau oder ein Mann sitzt (vgl. Tab. 3).

Tab. 3

| Dauer in % | TS-Frau/ Frau | TS-Frau/ Mann | TS-Mann/ Frau | TS-Mann/ Mann |
|-------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Bis 1 min | 13,6 | 22,1 | 10,8 | 12,6 |
| 2 – 5 min | 17,0 | 24,7 | 15,2 | 25,1 |
| 6 – 15 min | 26,2 | 24,3 | 26,2 | 27,5 |
| 16 – 30 min | 27,4 | 19 | 27,7 | 22,3 |
| Über 30 min | 15,8 | 9,9 | 20,1 | 12,5 |

Die Zunahme der Anrufzahlen hat noch einen weiteren Grund:
Ein bundesweiter Pilot-Versuch für Handy-Anrufe

Anrufe aus dem Festnetz und dem D1-Netz der Deutschen Telekom werden immer zur nächstgelegenen Telefonseelsorgestelle in der Region des Nutzers geleitet. Wer also aus Mainz, Wiesbaden, Rheinhessen, dem Rheingau-Taunus und Rüsselsheim anruft, wird mit der Telefonseelsorge in Mainz-Wiesbaden verbunden. Das ist bei den D2- und e-plus-Netzen leider nicht so. Bei Handy-Anrufen aus diesen beiden Netzen kann der Standort nicht lokalisiert werden. Daher wurden sie bisher nach einem Schlüssel an bestimmte Telefonseelsorgen in ganz Deutschland verteilt. Weil aber immer mehr Menschen nur noch mobil telefonieren, wurde nun bundesweit von September bis

November 2011 getestet, wie sich das Anruferverhalten verändert, wenn die Anrufe aus den D2 und e-plus-Netzen ohne Einschränkung an alle Telefonseelsorgestellen verteilt werden.

Derzeit werden die Zahlen und Erfahrungen aus dieser Testphase ausgewertet. Die TelefonSeelsorge in Deutschland wird dann entscheiden, nach welchem System die Handyanrufe in Zukunft verteilt werden sollen, um für die Anrufenden besser erreichbar sein zu können.

Jetzt schon ist erkennbar: die **Regionalisierung** der Anrufe bleibt für uns ein wichtiges Prinzip und sollte Vorrang haben. Die Kenntnis der TS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über regionale Besonderheiten, über das psychosoziale Netz, insbesondere über das Angebot an Beratungsstellen, über die Situation am Arbeits- oder auf dem Wohnungsmarkt, über besondere Ereignisse und Gegebenheiten im Lebensraum des Einzugsgebiets – all das kann nicht genutzt werden, wenn der Anruf aus Berlin, Hamburg oder München oder anderen fernen Regionen kommt. Die Deutsche Telekom hat ihr D1-Netz für die 0800-Anrufe regionalisiert. Wir hoffen darauf, dass auch die anderen Netzbetreiber zum Nutzen ihrer Kunden und der Anrufenden bei Notdiensten wie der TelefonSeelsorge ihre Netze regionalisieren.

Ein Viertel der Ratsuchenden in den beiden Beratungsstellen der Telefonseelsorge in Mainz und Wiesbaden kommen zum persönlichen Gespräch, weil sie am Notruftelefon den Hinweis auf dieses Beratungsangebot bekommen haben.

Auch das zeigt, wie wichtig die Verzahnung von niedrigschwelligem Beratungs- und Seelsorgeangebot am Telefon, im Internet und in der Lebensberatungsstelle für die Menschen in der Region ist.



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:

<http://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 Telefonseelsorger-Innen 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.
Die anfallenden Gesprächskosten übernimmt die
Deutsche Telekom AG als Partner der Telefonseelsorge.
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.
Martina Patenge, Pastoralreferentin
Ellen Schnarrenberger, Pfarrerin
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, BLZ 370 601 93
Kontonummer 400 5170 015

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