



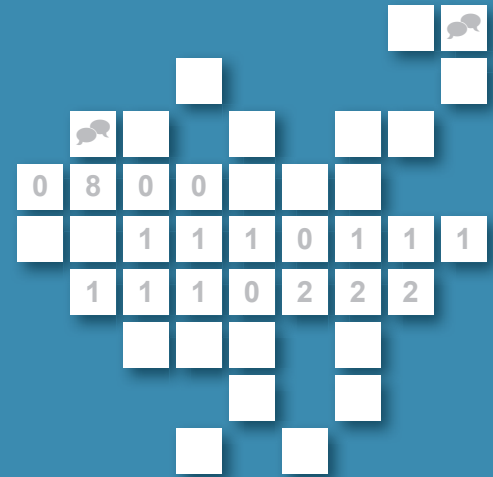
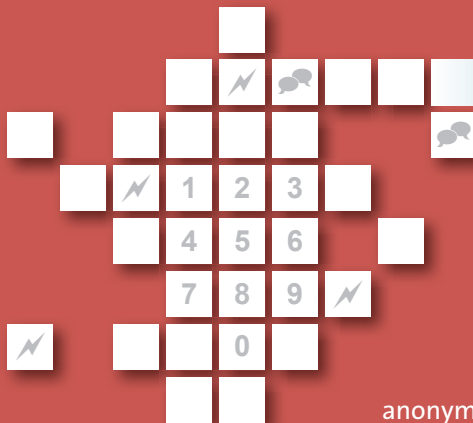
TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

# JAHRESBERICHT

der Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden

# 2014



anonym | vertraulich | 24 Stunden | gebührenfrei

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



**WAGNER**  
Kommunikationsdesign  
Konzeption und Beratung

Peter Wagner  
Dipl.-Designer AGD  
Tel. 06134. 716541  
www.wagner-konzept.de  
pw@wagner-konzept.de



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)

**gottschalk**  
büroeinrichtungen

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)

**RMG | DRUCK.**

Johannes-Gutenberg-Str. 13 · 65719 Hofheim-Wallau  
Tel. 06122 - 5075 0 · Fax 06122 - 5075 22  
[info@rmg-druck.de](mailto:info@rmg-druck.de) · [www.rmg-druck.de](http://www.rmg-druck.de)

Unsere Büroartikel beziehen wir bei:

**BSS BÜRO TOTAL**

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

**WRWI**  
Werkgemeinschaft  
Rehabilitation Wiesbaden e.V.  
Bereich Qualifizierung  
und Beschäftigung

**TelefonSeelsorge**  
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

## Unerhört!?

Nachts. 4 Uhr. Nicht gerade meine beste Zeit. Das Telefon klingelt. Ich hebe ab und führe ein Gespräch. 40 Minuten lang.

Der Anrufer gibt zu erkennen, dass er in den vergangenen 24 Stunden bereits mehrmals mit „der“ Telefonseelsorge gesprochen hat. „Einmal wurde einfach aufgelegt“, beschwert er sich. Ich mühe mich redlich durch das Gespräch. Ich möchte auf ihn eingehen, es anders, es besser machen. Der Anrufer bleibt bei seiner Beschwerde: „Das ist doch unerhört.“

Ich bleibe nach dem Gespräch etwas verstört und ärgerlich zurück, denke nach, wo ich dem Gespräch eine andere Wende hätte geben können. Aber es kommt mir so vor, als wollte mir der Anrufer geradezu beweisen: „Du wirst mich sowieso nicht anhören.“, „Du kannst mich sowieso nicht verstehen.“

Vor diesem Hintergrund bekommt sein „Unerhört“ eine weitere und tiefere Bedeutung. Es geht nicht nur um die Zumutung, die die Zurückweisung des Anrufers für mich bedeutet. Vielleicht ist es sein „Lebenskonzept“, sein Glaubenssatz „unerhört zu sein“.

Mir bleibt die Frage: Hatte ich überhaupt eine Chance, den Anrufer das Gegenteil erfahren zu lassen? Dass ich da war. Nachts.

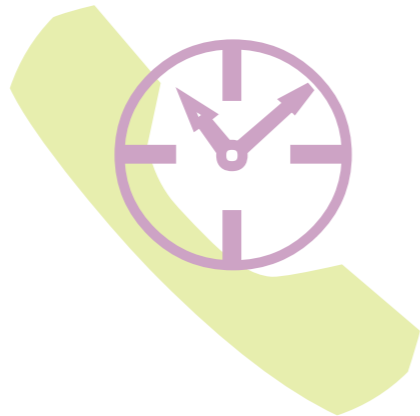
Die persönliche Situation solcher Anrufer oder Anruferinnen fordert uns heraus, uns mit unserem Selbstverständnis als Krisentelefon auseinanderzusetzen. Fokus unserer Arbeit am Telefon ist es, den Anrufer zuzuhören, zu klären, was ihr Thema ist, was in dem Gespräch zwischen uns stattfinden kann. Wir wollen den Anrufer in ihrer Krisensituation den Rücken stärken und Halt geben, wir versuchen sie zu begleiten, ein kleines Stück ihres Weges mitzugehen, um ihnen authentisch zu begegnen. So buchstabiert sich das Angebot der Telefonseelsorge: Begegnen-Klären-Begleiten-Halt geben. Wenn das Gegenüber eine solche Begegnung gar nicht aushalten und mitgestalten kann – und dennoch anruft, was geschieht dann?

Natürlich gelingt die Begegnung in den meisten Fällen, aber wir sind zunehmend mit einer seelischen Not konfrontiert, die gesellschaftlich unerhört bleibt. Es begegnen uns Menschen, die sich in der realen Welt nicht zurechtfinden, die die psychosozialen Hilfesysteme über-

fordern. Es ist, als schafften sie sich durch ihre wiederholten Anrufe bei der Telefonseelsorge, in denen sie Art und Inhalt bestimmen, einen künstlichen Beziehungsraum, den sie nach ihren eigenen Regeln aufbauen. Sie verteidigen diese Telefon-Ersatzwelt gegen jede Fremdbestimmung. Es ist als wehrten sie sich gegen eine Hoffnungsperspektive der Telefonseelsorgerin/des Telefonseelsorgers, die oder der eine hilfreiche Rolle bei dem Weg aus der Not anbieten möchte. Das Trauma dieser Menschen führt zu Misstrauen gegenüber allen, die helfen. Es zeigt sich nicht so sehr im Inhalt, sondern in den permanenten Wiederholungen, die unbewusst u.a. vor Re-Traumatisierung schützen sollen. Wenn Veränderung für diese Anrufenden wieder möglich werden soll, bedarf es zuvor unsererseits einer veränderten Sicht auf diese Krisen, als Hilferufe von – im Wortsinn – unerhörten, ungetrösteten Menschen, die es zu hören gilt.

Eine andere, kleinere Gruppe von Anrufenden greift zum Hörer und berichtet von zum Teil sehr verstörenden Erfahrungen aus Bundeswehreinheiten. Sie sind kaum in der Lage das Erlebte in Worte zu bringen. Innerlich erschüttert, erleben sie sich als untauglich für den

Alltag. Sie buchstabieren mühsam, manches Mal in sehr symbolischer, nicht auf Anhieb zu verstehender Weise ihre unerhörten Erfahrungen. Auch hier erleben wir eine gesellschaftlich noch wenig gehörte Wirklichkeit, die um Gehör ringt. Vielen fehlen einfach die Worte. Sie fallen nicht unbedingt dadurch auf, dass sie die Telefonseelsorge sehr häufig anrufen. Aber auch sie sind in einer Weise traumatisiert, dass der bisherige Ansatz, durch Kontakt und Verständnisbereitschaft eine hilfreiche Beziehung erleben zu lassen, sich nicht ohne weiteres verwirklichen lässt. Dennoch ist und bleibt Telefonseelsorge im Dasein und Nicht-Ausweichen ein wichtiger, manchmal vielleicht letzter Kontakt zum Außen, zur Gesellschaft.



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

Unser Leitthema findet sich auch in der Beratungsarbeit wieder. „Un-erhört“ – das sind in den beiden Krisenberatungsstellen in Mainz und Wiesbaden

- Menschen, die auf der Suche nach Therapeuten auf Wartezeiten von 3 bis 9 Monaten stoßen, aber dennoch aktuelle Hilfe brauchen;
- Menschen, die schon mit vielen Ärzten und Psychotherapeuten zu tun hatten/ haben, sich aber in ihrer speziellen Lebenslage und in ihrer menschlichen Eigenart nicht angenommen fühlen;
- Menschen, für die Psychotherapie bedrohlich klingt, die zur Seelsorge eher Vertrauen haben;
- Menschen, die psychisch krank sind, für die Bewältigung ihres Alltags und für ihre seelischen Nöte aber im psychosozialen Netz des Gesundheitswesens keinen rechten Platz finden;
- Menschen, die mit ihren Gefühlen von Trauer, Niedergeschlagenheit, Unzulänglichkeit, Überforderung und Angst nicht sofort mit einer Diagnose eingeordnet und „behandelt“ werden wollen;
- Menschen, die mit ihren Fragen nach dem Sinn des Lebens, nach Un-/Gerechtigkeit auf Unverständnis stoßen;
- Menschen, die alleine leben und vereinsamt sind, die niemand mehr haben, mit dem sie ein vertiefendes Gespräch führen können.

Oft liegen die Ursachen in den schicksalhaften Erfahrungen des Einzelnen, manches aber hat System: Es gibt zu wenig ambulante Psychotherapieplätze; die psychosozialen Dienste und ihre Hilfsangebote sind oft engen Reglements des Gesundheitswesens unterworfen und müssen nach „Marktregeln“ wie Effizienz oder Kostenneutralität funktionieren; es gibt keinen psychosozialen Krisendienst und keine psychiatrische Kriseninterventionsstelle. Im Gegenteil: viele Psychotherapeuten, Ärzte und Institutionen verweisen gerne auf die TelefonSeelsorge, die man ja nachts und am Wochenende anrufen könne.

Betroffene, besonders solche, die aus dem Erwerbsleben ausgeschieden oder herausgefallen sind, merken das und fühlen sich oft nicht mehr gesehen und beachtet. Ihnen tut es gut, in eine Stelle gehen zu können, die so niedrigschwellig ausgerichtet ist, dass es keine langen Wartezeiten gibt und sie keine Gesundheitskarte vorlegen müssen. Sie müssen ihr Kommen (und ihr Wegbleiben) nicht rechtfertigen, sondern können zunächst einmal ein Gespräch führen und Gehör finden, unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer Situation, ihrem Anliegen.

201 Personen (129 Frauen und 72 Männer) nutzten in 2014 diese Möglichkeit. Insgesamt wurden von den fünf hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 1.085 Gespräche geführt, davon 945 à 50 Minuten mit Einzelpersonen und 140 à 60 bis 90 Minuten mit ratsuchenden Paaren. Beziehungsthemen sind ein Schwerpunkt:

Einzelne und Paare kommen, weil es in der Partnerschaft oder in der Familie kriselt; weil sie sich von den Anforderungen, Familie, Beruf und die je unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse unter einen Hut zu bekommen, überfordert fühlen.

Die Übersicht der Häufigkeiten zeigt, wie unterschiedlich sich die Kontakte gestalten:

Seelsorge- und Beratungsgespräche		
insgesamt (in Klammern: Paare)	1085	(140)
Einmalige Kontakte	41	(5)
2 – 5 mal	74	(4)
6 – 10 mal	37	(4)
11 – 20 mal	26	(2)
21 – 30 mal	3	(1)
über 30 mal	2	
Besucher gesamt	201	

Etwa ein Viertel der Ratsuchenden kommen über den Telefonnotruf 0800-1110111/222 zu uns: In Krisengesprächen am Telefon werden sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegebenenfalls darauf hingewiesen, dass sie in einer der Beratungsstellen in Mainz oder Wiesbaden weitere persönliche Gespräche führen können. Je ein Fünftel der Ratsuchenden kommt aufgrund persönlicher Empfehlungen oder über Hinweise aus anderen Beratungsstellen, andere werden von den Kolleginnen und Kollegen aus den kirchlichen Gemeinden an uns verwiesen oder kommen über eigene Recherchen (Telefonbuch, Internet) zu uns.

## TelefonSeelsorge im Internet – Mail und Chat

Unsere Stelle arbeitet in der Mail- und Chatseelsorge im bundesweiten Netzwerk der TelefonSeelsorge mit. Die Zahlen beziehen sich deshalb auf das gesamte Bundesgebiet, die Zahlen für eine mitarbeitende Stelle lassen sich nicht sinnvoll interpretieren.

Über [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) können sich Ratsuchende per Mail oder Chat an die ehren- und hauptamtlichen MitarbeiterInnen wenden. Auch im Internet ist eine erhebliche Zunahme der Kontakte zu verzeichnen.

Im Chat hat sich die Zahl der Kontakte mehr als verdoppelt: von 3.349 im Jahr 2012 auf 7.822 im Jahr 2013 und jetzt 9.100 in 2014. Vor allem jüngere Frauen nutzen den Chat, was sich auch in manchen Themen niederschlägt. So kommt zum Beispiel das Thema „selbstverletzendes Verhalten“ mit knapp 5 Prozent deutlich häufiger im Chat vor als am Telefon oder in Mails. In 15 Prozent der Kontakte wurde eine diagnostizierte psychische Erkrankung benannt. Auffallend ist auch, dass in 12 Prozent aller Chatkontakte „Suizidalität“ benannt wird – weniger in der ausdrücklichen Form von Suizidabsichten, wohl aber als Suizidgedanken. 4.000 der Chat-Kontakte kamen spontan zustande, indem Ratsuchende ohne Reservierung bereitgestellte Termine gleich nutzten.

Im Unterschied zur Mailarbeit wurden körperliche, seelische beziehungsweise sexuelle Gewalt im Chat nur sehr selten thematisiert.

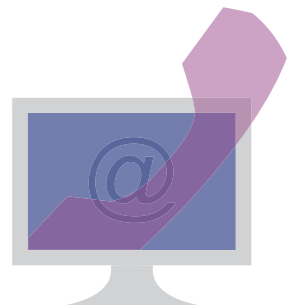
In der MailSeelsorge kam es mit insgesamt 6.011 Ratsuchenden (entsprechend der Zahl der Accounts) zu 25.600 Erst- und Folgemails

seitens der Ratsuchenden. Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine Steigerung um 20 Prozent. Allein die beiden Themen „Depressive Verstimmung, Trauer“ und „Ängste“ machen zusammen 20 Prozent der genannten Themen aus. Des Weiteren wurde das Thema „Suizidalität“ in sieben Prozent der Nennungen und körperliche, seelische beziehungsweise sexuelle Gewalt 300 Mal benannt.

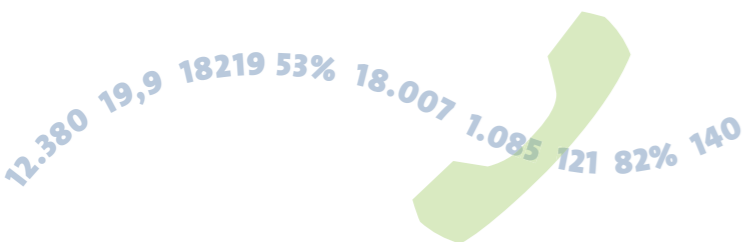
Auch hier bestätigt sich der Trend, dass überwiegend Frauen diese Hilfsmöglichkeit in Anspruch nehmen (zwei Drittel aller Ratsuchenden); über die Hälfte der Internet-Mail-Ratsuchenden sind zwischen 20 und 40 Jahren alt, befanden sich in Ausbildung, Schule oder Studium und leben häufig alleine.

Oft berichten sie über ernste Krisen und schwere psychische Probleme wie Depressionen, Selbstverletzungen, Essstörungen, Schwierigkeiten mit der Partnersuche und/oder der Ausbildung.

Auffallend ist sowohl im Mail- wie im Chatbereich, dass es kaum zu nicht ernst gemeinten Kontakten (Scherzkontakte) kommt. Bevor sich Menschen mit ihrer Stimme oder gar ihrem Gesicht jemand anvertrauen, möchten sie ganz geschützt im Internet probieren, ob sie Hilfe erfahren. Manchmal finden sie dort die Ermutigung weitere Schritte zu unternehmen, zum Beispiel Fachstellen oder die Telefonseelsorge anzurufen oder in eine Beratungsstelle, eine psychotherapeutische Praxis zu gehen.



## Zahlen und Beobachtungen am Krisentelefon



Bundesweit gingen im letzten Jahr knapp 1,9 Millionen Anrufe bei der TelefonSeelsorge ein. Damit diese Anrufe bei der TelefonSeelsorge jeweils zu einer der 108 Stellen in Deutschland geleitet werden können, stellt die Deutsche Telekom AG das technische System dafür bereit. Alle Anrufe aus dem Festnetz beziehungsweise D1-Netz können standortbezogen zur nächstgelegenen TelefonSeelsorge-Stelle geleitet werden. Unsere Stelle in Mainz-Wiesbaden bildet hier einen Verbund mit den Nachbarstellen in Frankfurt und Darmstadt, so dass ein Anruf aus unserer Region, der bei uns auf ein Besetztzeichen trifft, zu einer dieser Nachbarstellen geroutet wird – und umgekehrt. Alle Anrufe aus den anderen Mobilfunknetzen können derzeit noch nicht standortbezogen geroutet werden, sondern kommen nach dem Zufallsprinzip zu uns bzw. einer der 108 TS-Stellen, die gerade nicht im Gespräch ist. Das bedeutet aber auch, dass diese Mobilfunkanrufe potenziell mehr Möglichkeiten haben, eine freie Stelle zu besetzen als die standortbezogen gerouteten.

Bundesweit kamen insgesamt 43 Prozent aller eingegangenen Anrufe aus dem Festnetz bzw. D1-Netz und 57 Prozent aus dem D2- und E-Netz.

Dieses einigermaßen ausgewogene Verhältnis ist allerdings nur dadurch zu erreichen, dass darüber hinausgehende Anrufe aus den ungerouteten Mobilfunknetzen auf eine Bandansage geleitet werden. Würde man alle diese Mobilfunkanrufe unreguliert in die Verteilung auf die Dienst tuenden Stellen leiten, würden sie dort sofort alle freien Leitungen belegen und verhindern, dass standortbezogene Anrufe bei der ihnen nahe liegenden Stelle durchkommen.

In 2014 erreichten uns aus der Region und aus den nicht-gerouteten Handynetzen 18.007 Anrufe (2013: 16.940). An dieser leichten Steigerung wird deutlich, dass die neue Routing-Technik die Erreichbarkeit etwas verbessert hat (siehe zur Erreichbarkeit weiter unten).

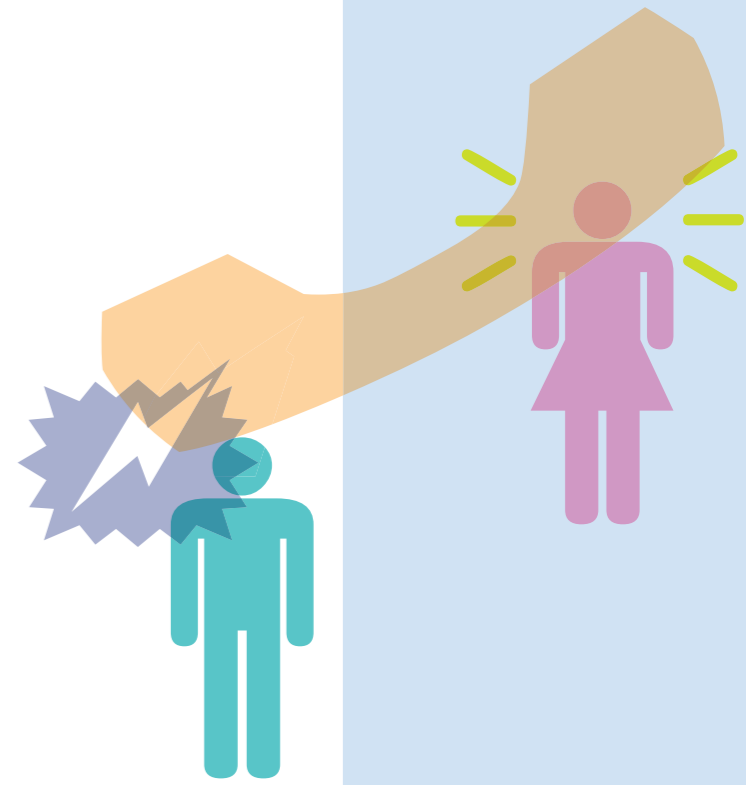
Die Ehrenamtlichen am Telefon füllen zu den Gesprächen eine Statistik aus, mit der sich die Gesamtzahl der Anrufe inhaltlich genauer differenzieren lässt und die in das bundesweite Erfassungssystem eingespeist wird. Bei ca. 20 % der Anrufe wurde gleich wieder aufgelegt (3.590 mal). Wir vermuten dahinter Wiederholungsanrufe und zögernde oder testende Menschen. Ein kleiner Prozentsatz von Anrufern schweigt ohne ein Wort zu sagen (1,3 %) – ein Gespräch kommt (noch) nicht zustande. Etwa 10 % der Anrufe werden nach Kurzem von der TS beendet, weil sie nicht unserem Auftrag entsprechen: Hier will jemand scherzen,

seine Beschimpfungen loswerden oder sexuelle Bedürfnisse ausleben. 12.380 mal wurde ein gewünschtes Seelsorgegespräch mit den Anrufern geführt (2013: 12.028).

Seelsorge-/Beratungsgespräche			
insgesamt	12.380	68,75 %	(71 %)*
Gespräch nicht Auftrag der TS	1.796	9,90 %	(10 %)
Aufleger/verwählt	3.590	19,94 %	(18 %)
Schweiganruf	241	1,34 %	( 2 %)
Summe	18.007		(16.940)

\*(in Klammern: 2013)

Neben der akuten Krisenintervention gehört die mehr oder weniger lange dauernde Begleitung von Ratsuchenden, deren Lebenskrise sich chronifiziert hat, zu einer wichtigen Aufgabe der TelefonSeelsorge. Knapp die Hälfte der Seelsorgegespräche führen die Ehrenamtlichen mit Menschen, die wiederholt anrufen. Die Einschätzung, ob ein Anrufer wiederholt oder erstmalig anruft, ist zwar sehr subjektiv und bleibt damit unscharf. Sie passt aber zu unseren weiteren Beobachtungen: In einem Fünftel der Gespräche (im Folgenden alle Zahlen bezogen auf das Gesamt der Seelsorgegespräche) wird eine diagnostizierte psychi-



sche Erkrankung benannt; knapp 17 Prozent der Anrufenden bezeichnen sich als erwerbsunfähig, 6 Prozent als arbeitslos sowie 50 Prozent als allein lebend. Es lässt sich bereits erahnen, welche Lebenskrisen mit diesen „un-erhörten“ Verhältnissen verbunden sind:

Menschen, die alleine leben, thematisierten besonders häufig körperliche Beschwerden und Erkrankungen, ihre depressive Stimmung und ihre Einsamkeit; Menschen, die unter einer diagnostizierten psychischen Erkrankung leiden, litten zusätzlich besonders häufig unter ihren Ängsten.

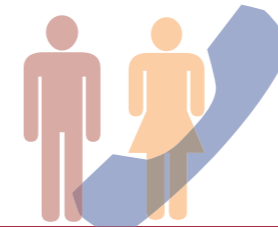
In 5,8 Prozent aller Gespräche wurde Suizidalität benannt, im Einzelnen ging es dabei besonders häufig um Suizidgedanken, in anderen Fällen um Suizidabsichten oder einen früheren Suizidversuch oder es drehte sich um den Suizid eines anderen, meist nahe stehenden Menschen.

Wie wir in ca. drei Viertel der Gespräche erfahren bzw. vermuten können, leben nur 19 Prozent der Anrufenden in einer Partnerschaft bzw. Familie. Die anderen leben ganz allein (ca. 50 %!), sind allein erziehend oder leben in einer Gemeinschaft, z. B. im Betreuten Wohnen oder in einem Heim.

Lebensform	
Nicht einzuordnen	24,5 %
Bekannt oder Vermutet:	75,5 %
Allein lebend	49,5 %
In Partnerschaft/Ehe	9,5 %
In einer Familie	9,4 %
Allein erziehend	2,8 %
In einer Gemeinschaft	4,3 %

Die Altersstruktur unserer Anrufenden entspricht den Vorjahren: Sie kommen am häufigsten aus der Altersgruppe zwischen 40 und 70 Jahren (ca. 44 %). Der Anteil der 20 – 40jährigen beträgt zusammen 17%, Kinder und Jugendliche bis 20 Jahre haben einen Anteil von 6%. Bezieht man auch die Gespräche ein, die nicht unserem Auftrag entsprechen (s.o.), steigt deren Anteil auf 10%. Es sind also eher die jüngeren Leute, die das Krisentelefon „ausprobieren“.

72 Frauen und 16 Männer saßen 2014 am Telefon, die Frauen führten 85% aller Gespräche, die Männer dementsprechend 15%. Sie treffen auf 67% Anruferinnen und 32% männliche Anrufer, bei 1% war die Stimme nicht eindeutig einem Geschlecht zuzuordnen – meist in den kurzen Kontakten.



Geschlecht Ehrenamtliche	Geschlecht Anrufende
82% Frauen sprechen mit:	Frauen: 53 % Männern: 32 %
18% Männer sprechen mit:	Frauen: 9 % Männern: 5 %

Die Seelsorgegespräche dauern im Jahresdurchschnitt etwa 20 Minuten. Das bedeutet konkret, dass bei den vielen kürzeren Kontakten andere Gespräche auch über 30 oder 40 Minuten geführt werden – verständlicherweise, denn die oben angedeuteten schwierigen Lebenslagen der meisten Ratsuchenden lassen sich nicht in kurze Schemata pressen. Anrufende und Telefonseelsorgerinnen/Telefonseelsorger müssen zusammenfinden, sich aufeinander einlassen, das Problem erfassen und besprechen und sich gegen Ende des Gesprächs vergewissern, ob der Kontakt so in Ordnung war und man sich jetzt verabschieden kann.

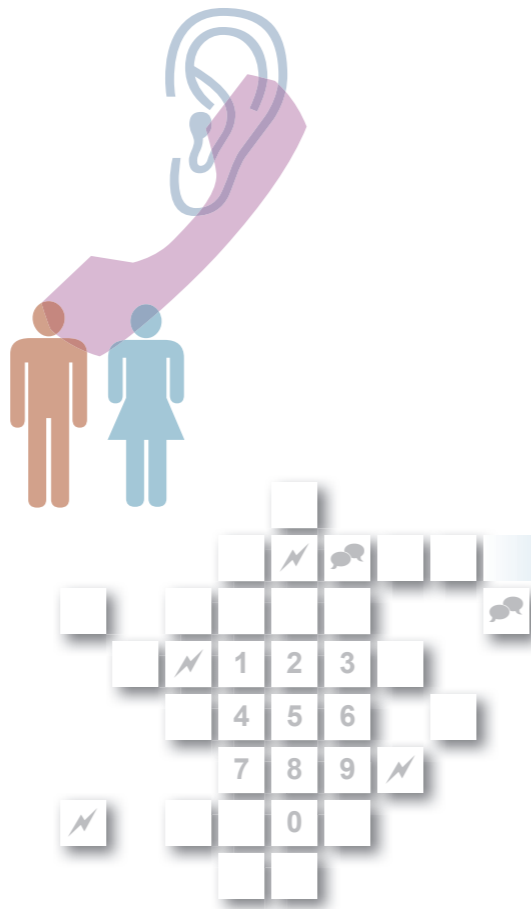
### Erreichbarkeit

Aus den genannten statistischen Daten lässt sich ein Hauptthema herauslesen, das die TelefonSeelsorge seit einiger Zeit stark beschäftigt: die Erreichbarkeit.

Anrufversuche potenzieren sich zum einen dadurch, dass jemand nicht durchkommt und daraufhin immer neu versucht anzurufen. Hier braucht es dringend eine Verbesserung der Erreichbarkeit möglichst gleich bei den ersten Versuchen. Um dies zu erreichen, ist die TelefonSeelsorge mit den Mobilfunknetzbetreibern Vodafone und Telefonica seit einiger Zeit im Gespräch, um ein standortbezogenes Routing der Anrufe aus diesen Netzen zu erreichen (s.o.). Erfreulicherweise haben die Gespräche mit Vodafone zu dem Ergebnis geführt, dass die Anrufe aus dem D2-Netz im Laufe der ersten Hälfte des Jahres 2015 standortbezogen geroutet werden sollen. Sehr zu hoffen ist, dass es auch mit Telefonica gelingt, zu einer solchen Lösung zu kommen.

Zum anderen stammen vermutlich ca. 75 Prozent der Anrufe(-versuche) von Menschen, die mehrfach und immer wieder die TelefonSeelsorge anrufen. Hier ist es aus fachlichen Gründen besonders wichtig, diese Anrufenden möglichst in einem Verbund zusammenarbeitender Stellen zu halten. Es bedarf also weiterer konzeptioneller Überlegungen, wie mit Mehrfachanrufenden qualifiziert so umgegangen werden kann, dass neben ihrer Begleitung genügend Erreichbarkeit für Anrufe von Menschen in akuten Krisensituationen bleibt.

Für die Arbeit am Telefon benötigen die vielen Ehrenamtlichen immer wieder Fortbildungen und Schulungen, um sensibel hinzuhören und genau diese „Unterscheidung der Geister“ hinzubekommen: Wer ist in einer aktuellen Krise? Wer ruft zum ersten Mal bei TS an? Wer ruft vielleicht mehrfach an, ist aber auch mit einem kurzen Gespräch zufrieden? Wer braucht eine Ermutigung, aber auch eine Begrenzung angesichts der uferlosen Probleme einerseits und der wartenden Anrufer andererseits? Und wer nutzt das Angebot der TS so, dass man es in einem anderen Sinne „unerhört“ nennen kann: geradezu in der Erwartung, dass wieder jemand anderes zu sprechen ist, dem ich dieselbe Geschichte/Szene noch einmal erzählen kann, obwohl ich doch gerade schon angerufen hatte – um Langeweile zu vertreiben, um grenzenlos bedient zu werden, um sich nicht mit sich selbst auseinandersetzen zu müssen. Hier das Richtige herauszuhören und den richtigen Ton zu treffen, manchmal eben höflich, aber sehr bestimmt abgrenzen zu müssen, bleibt eine große Herausforderung für das ganze System und für jede/n einzelne/n Mitarbeiter/in. Die TelefonSeelsorge ist zwar der einzige Krisendienst, der rund um die Uhr niedrigschwellig und kostenfrei zu erreichen ist, aber es ist kein Dienstleistungsangebot, das man beliebig konsumieren kann. Es ist ein Seelsorgeangebot, in dem es immer auf die vertrauliche und geschützte Begegnung zweier Menschen ankommt, die von beiden gestaltet werden muss und darf.



## 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.

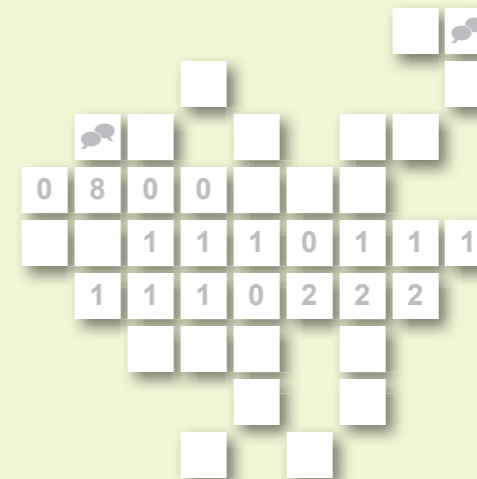
Haben Sie Interesse? Dann schauen Sie mal nach unter [www.telefonseelsorge-mz-wi.de](http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de)

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.

**0800-111 0 111  
& 0800-111 0 222**



## 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:

<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