



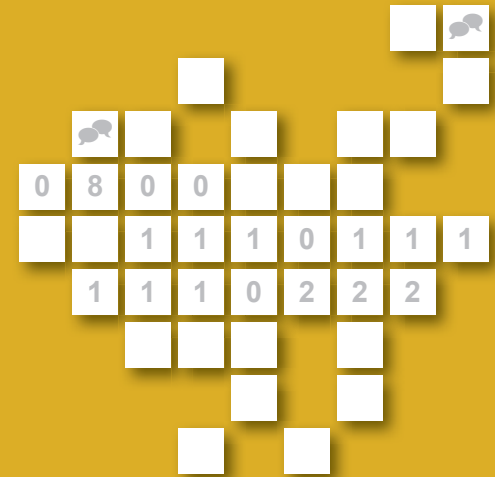
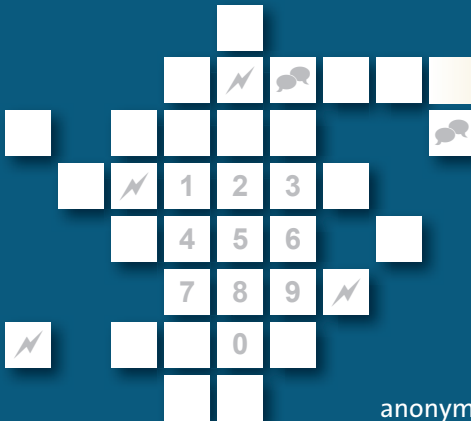
TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr

JAHRESBERICHT

der Telefonseelsorge Mainz-Wiesbaden

2015



anonym | vertraulich | 24 Stunden | gebührenfrei

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



Klaus Riedle
IT-Dienstleistungen
Schulstraße 43 Tel.: 06131 – 45670 Email: info@riedle-it.de
55124 Mainz Fax: 06131 – 466474 Web: www.riedle-it.de



Supporter
Ausbildungsgruppe
2015 und 2016



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:



Smombies und die Kunst mitzuschwingen

Wir alle sind mit der immer engeren und schnelleren Taktung der modernen Gesellschaft konfrontiert: während der Autofahrt telefonieren, im Stau den nächsten Termin vorbereiten, Kurznachrichten checken; im Zug die dienstlichen Mails beantworten, das nächste Meeting vorbereiten; mit dem Smartphone-Navi den Stau vorhersehen und andere Routen planen, das beliebteste oder günstigste Lokal oder Hotel finden; in der Pause mit den Kollegen oder beim Plausch mit der Freundin, das Handy ist immer im Blick und oft konkurrieren eintreffende Nachrichten und Telefonanrufe mit dem direkten Gesprächspartner – nicht nur weil alles so wichtig ist, sondern weil die Vernetzung so schnell und kurz getaktet ist, dass sie mit Macht Vorrang beansprucht: Ich könnte ja etwas verpassen, zu spät reagieren, aus der Kommunikation der Internet-Gruppe herausfallen. Ausbilder im Kfz-Gewerbe klagen, dass junge Auszubildende die Arbeit sofort unterbrechen, wenn das Smartphone piepst, sie seien süchtig danach und entsprechend unkonzentriert, gar demotiviert. „Smombies“ ist die neue Bezeichnung für Menschen, die sich so extrem auf ihr Smartphone und andere Bildschirme ausrichten.

Der Zeitplan von Beruf und Familie ist so komplex und eng gestrickt, dass es ständig neue Überlegung und Steuerung braucht, um alle

Interessen und Notwendigkeiten unter einen Hut zu bekommen oder zu bedienen. Zugleich sollen wir uns umweltbewusst und ressourcenschonend verhalten, sollen bewusst unsere Ernährung, die körperliche Fitness und die Freizeitgestaltung planen. Dann stellen wir atemlos fest, dass wir kaum noch Ruhephasen haben, nicht mehr zur Entspannung finden, jetzt muss also auch das noch organisiert werden...

Gibt es überhaupt noch einen Ausweg aus diesen vermeintlichen und tatsächlichen Notwendigkeiten? Kann ich mich als Einzelner diesen Mechanismen der modernen Gesellschaft und der ergebnisorientierten Wirtschaftsweise mit dem Zwang zum Wachstum überhaupt entziehen?

Der Soziologe Hartmut Rosa ist der Meinung, dass die Psyche des Menschen, die Umwelt selbst und auch die politischen Systeme mit dieser Beschleunigung nicht mehr mitkommen: Dem technischen, sozialen und kulturellen Wandel wohnt ein Fortschritts- und Wachstumsdruck inne, der die Menschen einem enormen Beschleunigungsprozess unterwirft. Entfremdung von sich selbst und anderen, Nicht-Resonanz, „kalte Kooperation“, verdichtete Zeit und gleichzeitige Zerstückelung von Lebens- und Arbeitswelt sind nach

Rosa die Folgen dieser Beschleunigungstendenzen. Der Preis, den wir dafür bezahlen ist hoch: Resonanz als die menschliche Fähigkeit, mitzuschwingen, Kontakt aufzunehmen, sich einzulassen, wird ständig und strukturell „gedämpft“, beeinträchtigt bis verunmöglicht. Denn Resonanz braucht ungeteilte Aufmerksamkeit und das Empfinden, Zeit dafür zu haben.

Resonanz meint zunächst im Physikalischen das Mitschwingen eines Körpers mit einem anderen Körper. Metall, das nicht mitschwingt, zerbricht. Übertragen auf den zwischenmenschlichen Bereich meint es so viel wie Reaktion, Zuspruch; aus dem Lateinischen ‚resonare‘ – widerhallen. Es geht um die menschliche Fähigkeit, Kontakt aufzunehmen, sich in die Gedankenwelt anderer hineinzuversetzen, mitzuschwingen und sich als selbstwirksam zu erleben. Typische Resonanzsphären sind für Hartmut Rosa z.B. der Sport, die Natur, die Kunst, auch die politische Sphäre, die Religion, aber vor allem die zwischenmenschlichen Beziehungen in Familie und Partnerschaft und sozialen Kontakten. Der Mensch braucht Resonanzräume, die es ihm ermöglichen, sich immer wieder genügend im Kontakt mit sich selbst, seinen Nächsten, der Umwelt und dem Sein überhaupt zu erleben und sich seiner selbst zu vergewissern. Auch hier könnte man sagen: Menschen, die nicht (mehr) mitschwingen können, drohen zu zerbrechen.

Die TelefonSeelsorge bietet von ihrem Selbstverständnis her Ratsuchenden in akuten und chronischen Lebenskrisen per Telefon, auch per Mail oder Chat und Face-to-Face genau diesen Raum an, indem die Sorgen, Nöte und Gefühle der Ratsuchenden widerhallen können und Gehör, Antwort finden – sie bietet einen Resonanzraum. Seelsorge und Beratung heißt dann: Ich habe jetzt Zeit für Dich, höre

zu, ich konzentriere mich auf Dich. Es entsteht so ein verlangsamer Kontakt zwischen den Anrufenden und den Seelsorgerinnen und Seelsorgern am Telefon, mit dem Ziel, sich einfühlen zu können, Empathie zu zeigen, mitzuschwingen.

Damit bietet TS in diesen Momenten einen Gegenpol zu den oben genannten Beschleunigungs- und Entfremdungsprozessen an, die Ratsuchende wie Seelsorger gleichermaßen in ihrem Umfeld bestimmen: „Hier kannst Du ein Gespräch führen von Mensch zu Mensch, wenn Du einsam bist oder ein Problem hast; hier kannst Du inne halten, trauern, hoffen, schimpfen, klagen, bitten und suchen; hier hört Dir jemand zu, hat Zeit und begleitet Dich ein Stück, hier findest Du gegebenenfalls Trost, Zuspruch oder auch Korrektur.“

Gut, dass es diesen Ort gibt, den die Kirchen bereitstellen, gut, dass die Gespräche am Telefon nicht funktionalisiert werden und unter Zeit- und Effizienzdruck geführt werden müssen.

TelefonSeelsorge kann sich nicht von den gesellschaftlichen Verhältnissen lösen, sie hält aber daran fest, ein eher ruhiger, verlangsamer Ort der menschlichen Begegnung zu sein. Die über 80 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind selbst Teil der Gesellschaft, sind selbst in ihrer Lebenswelt zwischen den oft gnadenlosen Rhythmen der Familien- und Arbeitswelten eingespannt. Umso mehr schätzen sie es, für ihre Vier- oder Achtstundenschicht am Seelsorgetelefon in einen Dienstraum zu kommen, der sie zur Ruhe kommen lässt, in dem sie sich auf ihre Aufgabe konzentrieren können, das eigene Handy abgeschaltet ist, keine anderen Aufgaben erledigt werden. Sie sind bereit, „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen“ die anrufen, zu teilen.

Krisen- und Lebensberatung der TelefonSeelsorge in Mainz und in Wiesbaden

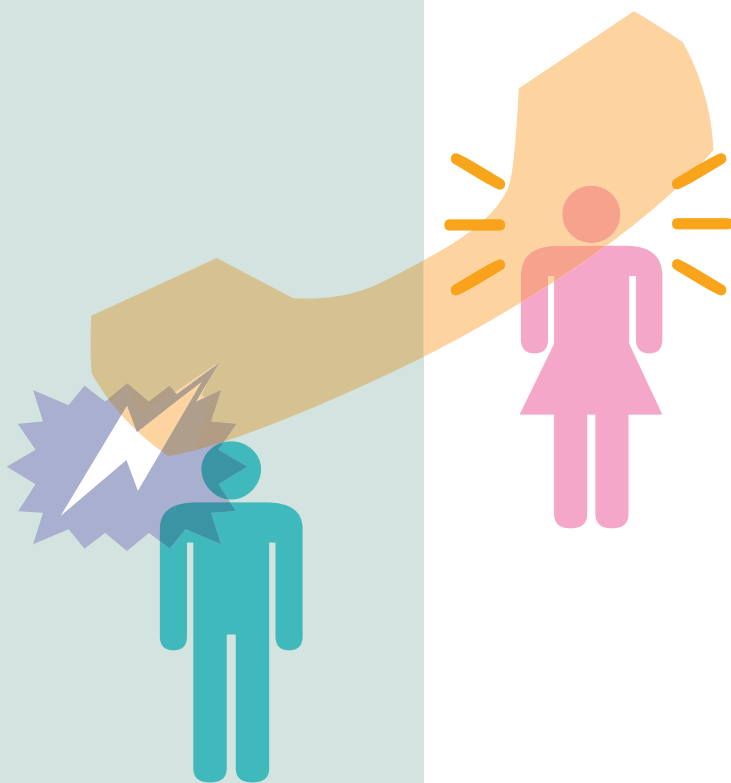
Resonanz- und Spiegelungsphänomene sind ein wichtiger Bestandteil von psychologischer Beratung. Dafür einen Raum bereitzuhalten und dabei ein Gegenüber zu sein, ermöglicht dem Ratsuchenden eine Wahrnehmung von und für sich selbst zu erfahren. Viele Menschen sind dankbar und erleben es als wesentliche Stütze in einer Krise, dass sie zentral in beiden Landeshauptstädten eine Anlaufstelle vorfinden, wo sie im seelsorgerlichen Kontext aufgrund fundierter psychologischer Kompetenz begleitet werden. Und zwar dann, wenn das Leben an einem Wendepunkt angekommen ist. Wenn ein tiefer Einschnitt für Unsicherheit und Erschütterung gesorgt hat. Wenn einem das eigene Lebensthema wieder einmal begegnet oder das bisher tragfähige Lebenskonzept nicht mehr ausreichend Halt gibt. In solchen Lebenssituationen, in denen der Zugang zu Ideen, Perspektiven und Ressourcen blockiert und verschüttet ist, sind Impulse von außen, die die eigenen Äußerungen – mimisch, gestisch oder verbal – reflektieren, äußerst hilfreich.

230 Personen (151 Frauen und 79 Männer) nutzten in 2015 die Möglichkeit der pastoralpsychologischen Beratung an den beiden Standorten in Mainz und Wiesbaden. Insgesamt wurden von den fünf hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 1.232 Gespräche geführt, davon 1074 mit Einzelpersonen (Sitzung zu 50 Minuten)

und 151 mit ratsuchenden Paaren (Sitzung zu 60 bis 90 Minuten). Beziehungsthemen sind nach wie vor ein Schwerpunkt: insbesondere Paare kommen, um Probleme in der Kommunikation anzusprechen und selbige zu verbessern. Weiterhin nimmt die Zahl der Klienten mit tiefgreifenden Schwierigkeiten bis hin zu Traumafolgestörungen bei den Einzelpersonen zu. So braucht es in vielen Fällen einen kurzfristigen Einstieg in den Beratungsprozess und andererseits manchmal einen langfristigen und kontinuierlichen Kontakt. Beides können wir mit unserem Angebot umsetzen.

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

Seelsorge- und Beratungsgespräche		
insgesamt (<i>in Klammern: Paare</i>)	1232	(158)
Einmalige Kontakte	70	(1)
2 – 5 mal	75	(12)
6 – 10 mal	33	(6)
11 – 20 mal	28	(1)
21 – 30 mal	6	
über 30 mal	3	
Personen gesamt	230	



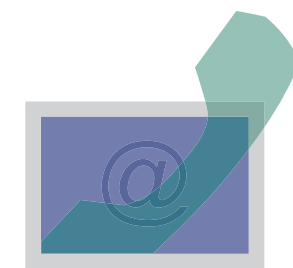
Gut 25 % der Ratsuchenden kommen über den Telefonnotruf 0800-1110111/222 zu uns: In Krisengesprächen am Telefon werden sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegebenenfalls darauf hingewiesen, dass sie in einer der Beratungsstellen in Mainz oder Wiesbaden weitere persönliche Gespräche führen können. Ein Fünftel der Ratsuchenden kommt aufgrund persönlicher Empfehlungen. Jeweils 10 % finden den Weg zu uns durch Hinweise anderer Beratungsstellen bzw. von Kolleginnen und Kollegen aus den kirchlichen Gemeinden und Einrichtungen. Darüber hinaus erfahren die Menschen durch verschiedene Medien (zunehmend das Internet, das Telefonbuch sowie Presseberichte) von unserem Beratungsangebot.

Damit bleibt die Auslastung der pastoralpsychologischen Arbeit in den beiden Beratungsstellen auf konstant hohem Niveau. Und Kirche wird als Ort der Seelsorge für die Menschen konkret und hilfreich erfahrbar.

20 Jahre TelefonSeelsorge im Internet – Mail und Chat

2015 konnte die Telefon Seelsorge Deutschland ein kleines Jubiläum feiern: Seit 20 Jahren ist sie im Internet als Krisenberatung präsent, zunächst mit Emailberatung, mittlerweile auch mit Chatberatung. Das Internet war 1995 ein sehr neues Medium, das vor allem von jungen Menschen für ihre sozialen Kontakte genutzt wurde und die Telefon-Seelsorge wollte von Beginn an hier Resonanzräume bieten. Sie wagte damit einen großen Schritt mit der breiten Erfahrung aus der Telefonarbeit und in der bekannten Arbeitsweise, anonym, ehrenamtlich und kompetent, und rund um die Uhr. Seit der Einführung vor 20 Jahren nehmen die Zahlen der Ratsuchenden kontinuierlich zu, auch 2015! Mittlerweile ist es selbstverständlich geworden, Hilfe im Internet zu suchen und die TelefonSeelsorge behauptet sich neben zahlreichen anderen Beratungsanbietern. Die Skepsis, ob über das Internet Seelsorge angeboten werden kann begleitete die Entwicklung der Onlineberatung der TelefonSeelsorge in den vergangenen 20 Jahren. Heute ist es keine Frage mehr, dass es möglich ist, Menschen auch im schriftlichen Kontakt per Mail oder Chat zu begleiten, zu beraten, zu informieren.

Wir waren 2015 am bundesweiten Angebot mit zwei ehrenamtlichen und einer hauptberuflichen Beraterin beteiligt. Die Ehrenamtlichen übernehmen diesen Dienst zusätzlich zum Telefondienst. Sie werden speziell darauf vorbereitet ihre Erfahrungen vom Telefon im schriftlichen Kontakt umzusetzen, denn es gilt, genau Herauszuheben, was sonst das Hören erfasst und mit großer Aufmerksamkeit die Gefühle und Gedanken des Anderen aufzunehmen und diesen Widerhall im Eigenen wiederum schriftlich auszudrücken. Was dabei als Nachteil erscheint, das Fehlen der Stimme und der direkte Kontakt,



birgt auch Chancen. So gibt das Nachdenken, sich **schreibend** einem anderen Menschen zu erklären den Ratsuchenden bereits die Möglichkeit sich schreibend einen Spiegel zu erschaffen, in dem sie sich selbst (besser) erkennen, Zusammenhänge entdecken und schreibend neue Wege zu (er)finden. Die Antwort wiederum zeigt dem Ratsuchenden, welche Resonanz die eigene Beschreibung in einem anderen Menschen findet und kann sich so wahrgenommen und auch angenommen fühlen. Dieser Prozess des Schreibens und Antwortens enthält bereits alle Möglichkeiten aus Worten Wege entstehen zu lassen.

Die Bearbeitung und das Verfassen von Antwortmails erfordert in manchen Fällen viel Zeit. 2015 wurden knapp 100 Mails von 12 Ratsuchenden von den Internetberaterinnen der TelefonSeelsorge Mainz-Wiesbaden geschrieben und bearbeitet und auch in unserer kleinen Statistik bildet sich die Gesamttendenz ab, dass die MailSeelsorge zu etwa 40 % von Jüngeren, die sich noch in Ausbildung befinden genutzt wird. Mit gut 17 % der Themen ist die Suizidalität der/des Ratsuchenden ebenfalls wie in der Gesamtstatistik höher als beim Telefon. Daneben sind „depressive Stimmung“, „Ängste“, „Stress“, „Beziehungsfragen“ und „Armut“ die meistgenannten Probleme.

Derzeit nehmen drei Personen an einer Fortbildung zur Mailberaterin teil, so dass wir hoffen, im kommenden Jahr unser Angebot zu erhöhen.

Zahlen und Beobachtungen am Krisentelefon

„Für die Auswertung einer solchen Flut an Daten, gibt es gar keine Software“, so lautete eine Erkenntnis von Prof. Dr. Martin Klein, Dozent an der Katholischen Hochschule NRW, Abt. Münster. Die Aussage macht deutlich wie exponiert die Arbeit der TelefonSeelsorge in Deutschland ist. Gleichzeitig kennzeichnet sie die Herausforderung, schlüssige Informationen über das Geschehen am Telefon, in Mail und Chat zu gewinnen, welcher sich das Team um Prof. Dr. Klein engagiert gestellt hat. Knapp zusammengefasst lässt sich Folgendes festhalten: Ein hoher Anteil der Gesamtstichprobe nimmt das Angebot der TelefonSeelsorge in Anspruch, weil es ihnen um ihr seelisches Wohlbefinden (Niedergeschlagenheit, Stress, Ängste und Selbstbild) geht (41 %). 25 % sind sogar mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung (vorrangig Depression) behaftet. Dies bildet ab, was mittlerweile als gesichert gilt: dass die Depression weltweit zu den häufigsten psychischen Erkrankungen zählt. Daran schließen sich die Themen aus dem Kreis der Beziehungen an (Eltern- bzw. Partnerschaft, Alltagsbeziehungen und Einsamkeit als das Fehlen von Beziehung).

Was die Lebensform der Anrufenden betrifft, so fällt auf, dass die „Familie“ (verheiratete Paare und Lebensgemeinschaften mit minderjährigen Kindern) unterrepräsentiert ist (14 % bei den Gesprächen mit der TS gegenüber 30 % in der Bevölkerung). Überproportional kommen dagegen die Alleinlebenden (65 % gegenüber 20 %) vor. Darf man bei den letzteren wohl davon ausgehen, dass hier auch eine signifikante Zahl von Menschen subsumiert wird, die den „Anschein“ des Alleinlebens wecken, so bleibt doch augenfällig, dass das Allein-Sein oftmals

in Isolierung und Haltlosigkeit führt. Gerade für dieses Klientel ist ein Wiederhall, im verbalen wie im nonverbalen, für die prosodischen Elemente wie für die emotionalen Aspekte enorm wichtig. Hier bekommt der Resonanzraum seinen tiefen Sinn.

Für unsere Stelle ergeben sich entsprechende Zahlen, dazu weiter unten mehr. Zunächst zu den bundesweiten Fakten. Im letzten Jahr gingen knapp 1,8 Millionen Anrufe bei der TelefonSeelorge ein. Diese Anrufe werden mithilfe einer Routingtechnik (Deutsche Telekom AG) zu jeweils einer der 108 TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland geleitet. Neben den Anschlüssen aus dem Festnetz sowie dem Mobilfunknetz D1 betrifft das seit der 2. Jahreshälfte 2015 auch das D2-Netz. Alle Anrufe aus diesen Netzen können somit standortbezogen der nächstgelegenen TelefonSeelsorge-Stelle zugeführt werden. Die Anrufe aus dem Mobilfunknetz der Telefónica AG (O2 und E-Plus / Base) 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.

Unsere Stelle in Mainz-Wiesbaden bildet bei den gerouteten Anrufen einen Verbund mit den Nachbarstellen in Frankfurt und Darmstadt, so dass ein Anruf aus unserer Region, der bei uns auf ein Besetztsymbol trifft, zu einer dieser Nachbarstellen geroutet wird – und umgekehrt, auch in unserer Region beantwortet wird.

Bundesweit kamen insgesamt 48 Prozent (5 Prozent mehr als in 2014) aller eingegangenen Anrufe aus dem regionalen Raum (also dem gerouteten Festnetz, D1-Netz und D2-Netz) sowie 52 Prozent aus dem Telefónica-Netz.

In Mainz-Wiesbaden erreichten uns 2015 aus der Region und aus den nicht-gerouteten Handynetzen 17.715 Anrufe (2014: 18.007). Ist folglich die Gesamtzahl nahezu konstant geblieben, kamen verhältnismäßig mehr Menschen aus der Region zu einem Gespräch mit uns. Das entspricht unserem Konzept, zwar zunächst anonym aufzutreten, aber im gegebenen Fall eine Brücke zu bauen zu Anlaufstellen vor Ort, insbesondere zu unseren Beratungsstellen in Mainz und Wiesbaden.

Die Zahlen für unsere Einrichtung ermitteln wir durch ein Statistikprogramm, das die ehrenamtlich Mitarbeitenden am Telefon zu jedem einzelnen Gespräch ausführen. Dadurch ergeben sich folgende Daten: Bei ca. 20 % der Anrufe wurde gleich wieder aufgelegt (3.732 mal). Dahinter verbergen sich vermutlich unsichere und insofern testende Menschen wie auch Wiederholungsanrufe. Sicherlich ist auch der eine oder andere dabei, der ein männliches respektive weibliches Gegenüber sucht und nicht so antrifft.

Stetig gibt es einen kleinen Prozentsatz von Anrufenden im Jahr, die schweigen (1,2 %). Wir halten mit ihnen für eine gewisse Zeit die Stille aus. Vielleicht gelingt es bei einem nächsten Anruf, dass diese ihre Not in Worte fassen können.

8 % der Anrufe werden aktiv von uns aus beendet. Dann, wenn sie nicht unserem Auftrag entsprechen: reine Beschimpfungen und Bedrohungen, der Wunsch nach unmittelbarer sexueller Befriedigung wie auch das pure Veralbern sind die Gründe dafür. Schließlich wurde 12.303 mal ein gewünschtes Seelsorgegespräch mit den Anrufenden geführt (2014: 12.380), d.h. täglich 34 mal!

Gespräche am Telefon			
Seelsorge-/Beratungsgespräche	12.303	69,50 %	(68,7 %)*
Gespräch nicht gemäß Auftrag der TS	1.464	8,25 %	(10 %)
Aufleger/verwählt	3.732	21,08 %	(20 %)
Schweigeanruf	241	1,22 %	(1,3 %)
Summe	17.715	(18.007)	

*(in Klammern: 2014)

Die Gespräche sind dabei sehr gleichmäßig auf alle Wochentage verteilt. Auch was die Tageszeiten angeht gibt es lediglich zwischen 3 und 7 Uhr eine geringere Frequenz. Diese Kontinuität findet sich auch im Jahresverlauf wieder – kein Monat sticht hier besonders heraus. Neben der akuten Krisenintervention gehört die mehr oder weniger lange dauernde Begleitung von Ratsuchenden, deren Lebenskrise sich chronifiziert hat oder die in einer begrenzten Phase intensive Unterstützung brauchen, zu einer wichtigen Aufgabe der TelefonSeelsorge. Ca. 45 % 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 knappen Viertel der Gespräche (im Folgenden alle Zahlen bezogen auf das Gesamt der Seelsorgegespräche) wird eine diagnostizierte psychische Erkrankung benannt; 18 Prozent der Anrufenden bezeichnen sich als erwerbsunfähig und weitere 6 Prozent als arbeitslos sowie gut 50 Prozent als allein lebend. In 11 Prozent aller Gespräche drehte es sich um depressive Stimmungen, teilweise wurde Suizidalität benannt. Es liegt auf der Hand, dass die innerpsychischen Zustände und die sachlichen Lebensumstände für eine Verdichtung der Probleme sorgen. Zumal depressive Stimmung und Allein-Sein mit Komorbiditäten einhergehen. Den positiven Einfluss sozialer – und hier gilt auch seelsorgerlicher – Hilfe hat auch die GEDA-Studie 2010 (n. Robert Koch Institut) bestätigt.

Bezogen auf drei Viertel der Gespräche (in den übrigen gab es keine Angaben dazu) leben nur 17 Prozent der Anrufenden in einer Partnerschaft bzw. Familie. Der weitaus größte Teil der Anrufenden lebt allein. Die Zahlen im Überblick:

Lebensform	
Nicht einzuordnen	25,0 %
Bekannt oder vermutet:	
allein lebend	51,0 %
in Partnerschaft/Ehe	9,0 %
in einer Familie	8,0 %
allein erziehend	2,0 %
in einer Gemeinschaft	5,0 %

Die Altersstruktur unserer Anrufenden entspricht den Vorjahren: Sie kommen am häufigsten aus der Altersgruppe zwischen 40 und 70 Jahren (44 %). Der Anteil der 20–40jährigen beträgt zusammen 17 %, Kinder und Jugendliche bis 20 Jahre haben einen Anteil von 5 %. Bezieht man hier allerdings die Gespräche ein, die nicht unserem Auftrag entsprechen (s.o.), steigt deren Anteil auf 7,5 %. Dahinter verbirgt sich ein Aspekt jüngerer Menschen, die mittels des Krisentelefons und des erwachsenen Gegenübers sich „ausprobieren“ wollen. Die Zahlen im Einzelnen:

Alter	
Nicht einzuordnen	29,0 %
Bekannt oder vermutet:	
10 – 14 Jahre	2,0 %
15 – 19	3,0 %
20 – 29	6,0 %
30 – 39	11,0 %
40 – 49	15,0 %
50 – 59	17,0 %
60 – 69	12,0 %
70 – 79	4,0 %
über 80	1,0 %

Was die Mitarbeiterschaft im Jahr 2015 betrifft, so saßen 67 Frauen und 17 Männer am Telefon, wobei die Frauen 81 % aller Gespräche führten, die Männer dementsprechend 19 %. Sie trafen dabei auf 62 % Anruferinnen und 38 % männliche Anrufer. Das stellt eine leichte Zunahme der männlichen Anrufer gegenüber dem Vorjahr dar.

Die Seelsorgegespräche dauern im Jahresdurchschnitt etwa 20 Minuten. Das ist ein guter Kompromiss zwischen Erreichbarkeit für möglichst viele und Zeit und Resonanzraum bieten für jeden Einzelnen. Interessanter ist aber der detailliertere Blick auf die Zahlen:

Dauer des Gesprächs	Anteil	Durchschnittliche Dauer
1 – 5 Min.	23 %	2 Min.
5 – 10 Min.	14 %	7 Min.
10 – 15 Min.	12 %	12 Min.
15 – 30 Min.	28 %	21 Min.
30 – 45 Min.	13 %	36 Min.
45 – 60 Min.	4 %	50 Min.
60 – 90 Min.	2 %	68 Min.
über 90 Min.	0,2 %	109 Min.

Es wird deutlich, dass neben den vielen kürzeren Kontakten andere Gespräche auch über 30 oder 40 Minuten geführt werden – werden müssen, denn die oben angedeuteten schwierigen Lebenslagen von etlichen Ratsuchenden lassen sich nicht in kurze Sequenzen pressen. Anrufende und Mitarbeitende der TelefonSeelsorge müssen den Kontakt knüpfen, sich aufeinander einschwingen, das Problem beschreiben und dadurch heben. Auch und gerade das Ende eines längeren Gesprächs braucht Achtsamkeit; der Kontakt muss gelöst werden, indem man sich z.B. vergewissert, dass es so in Ordnung war und man sich jetzt voneinander verabschieden kann.

Erreichbarkeit

Hier ist die TelefonSeelsorge in Deutschland weitere Schritte auf dem steten Weg der Verbesserung der Erreichbarkeit gegangen. Vornehmlich der Start des Routings durch den Mobilfunknetzbetreiber Vodafone in der 2. Jahreshälfte hat für eine differenziertere Zuordnung der Anrufenden innerhalb einer Region gesorgt. Damit haben akut durch eine Krise betroffene Menschen höhere Chancen eine offene Leitung zu finden, denn die chronifiziert leidenden Menschen können durch regionale Anbindung angemessener begleitet werden. Sehr zu hoffen ist es nach wie vor, dass auch mit der Telefónica AG eine solche Lösung zustande kommt.

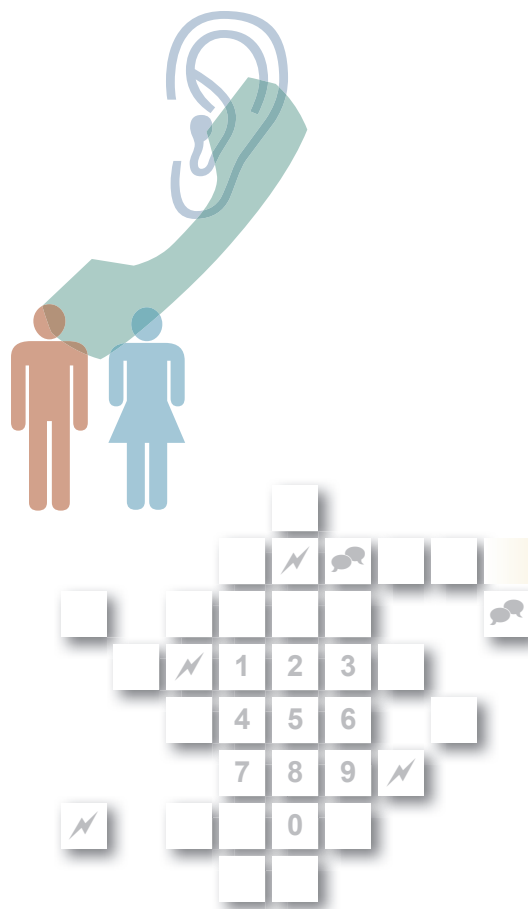
Kompetenz der Mitarbeitenden

Dem breiten Spektrum der Anrufenden muss ein kompetentes Gegenüber korrespondieren. Deshalb gehören die regelmäßige Supervision, verschiedene Fortbildungen und Schulungen für die Ehrenamtlichen unverzichtbar dazu. Diese kontinuierliche Selbstreflexion fördert einerseits die individuelle Persönlichkeit und, da dies in der Gruppe geschieht, auch die Gemeinschaft.

Dazu gehörte im vergangenen Jahr, den Resonanzraum für uns selbst einmal zu erweitern und eine gemeinsame Fortbildung mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen anderer TelefonSeelsorge-Stellen durchzuführen. Dies war ein bereicherndes Element für die Arbeit am 24-Stunden-Telefon.

Denn auch wir selbst, haupt- wie ehrenamtlich Tätige, brauchen immer wieder einen „mitschwingenden“ Menschen. Einen, der sich auf uns einlässt, für eine begrenzte Zeit seine ungeteilte Aufmerksamkeit zukommen lässt. Und nicht zuletzt glauben wir an einen Gott, der Mensch geworden ist, um mit uns zu schwingen.

Auf diese Weise gestärkt sind wir in der Lage, den einzigen Krisendienst, der rund um die Uhr – niedrigschwellig und kostenfrei – zu erreichen ist, anzubieten. Und das tun wir dann auch sehr gerne – mit Gewinn für beide Seiten.



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.

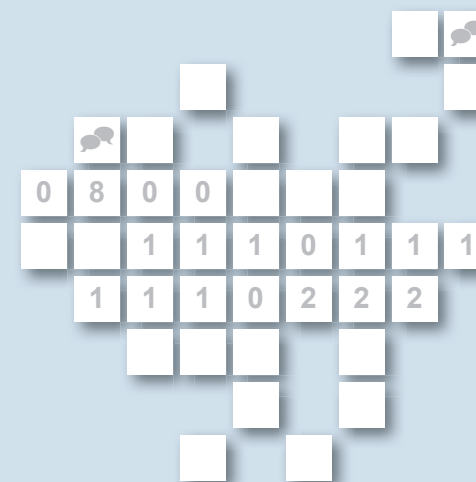
Haben Sie Interesse? Dann schauen Sie mal nach unter www.telefonseelsorge-mz-wi.de

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.

**0800-111 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:

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-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: 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