

TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Zentrum Seelsorge und Beratung – Haus Friedberg der EKHN – Kaiserstraße 2 – 61169 Friedberg – Telefon: 0 60 31-16 29 50 – www.zsb-ekhn.de

60 Jahre TelefonSeelsorge in Deutschland

Älteste Einrichtung in der EKHN vor 50 Jahren gegründet

Die TelefonSeelsorge versteht sich als ein besonderes Angebot für Menschen in persönlichen Krisensituationen. Über das Medium Telefon können Rat- und Hilfesuchende von jedem Ort aus und zu jeder Zeit das Gespräch suchen. Diese Form der Seelsorge ist daher besonders niedrigschwellig. Vor allem für Menschen, denen aufgrund ihrer persönlichen Situation und Lebensumstände der Weg zu einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht nicht möglich ist, stellt die TelefonSeelsorge oftmals die erste und sogar einzige Möglichkeit dar, einen Weg zur Begegnung und zum persönlichen Gespräch zu finden. Da dies durch die dank des lediglich telefonischen Kontaktes garantierte Anonymität geschieht, zeichnet sich TelefonSeelsorge dadurch aus, dass Anrufende, die sich ihres Anliegen schämen und Vorbehalte beim Gegenüber befürchten, die Schwelle zum Kontakt leichter überwinden können.

Begonnen hat alles in London. Chad Varah, ein anglikanischer Geistlicher, gründete das erste Hilfefon für Suizidgefährdete. Varah gründete 1953 mit den »Samaritanen« die erste rund um die Uhr erreichbare und nicht-klerikale Telefonseelsorge der Welt, nach deren Muster sich viele weitere bildeten.



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Schon drei Jahre später, 1956, entsteht in Berlin die erste TelefonSeelsorge-Stelle in Deutschland. 1960, wird die »Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.« gegründet. Im selben Jahr treffen sich in Genf TelefonSeelsorge-Stellen zur Gründung der »International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES)«. Bis zum Jahr 1965 dauert es dann noch, ehe die »Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür« entsteht. In beiden Kirchen ist früh der Wille vorhanden, in der TelefonSeelsorge die ökumenische Zusammenarbeit zu suchen. Folgerichtig bilden die Vorstände der beiden Konferenzen 1969 die Evangelisch-Katholische Kommission zur Koordination der Arbeit der TelefonSeelsorge auf Bundesebene. 1974 tagen die Stellenleitungen erst-

mals gemeinsam und setzen das im jährlichen Rhythmus bis heute fort.

1978 wird ein weiterer wichtiger Schritt zur Optimierung der Arbeit der TelefonSeelsorge getan. Sie ist ab sofort unter den bundesweit einheitlichen Telefonnummern 11101 und 11102 zu erreichen.

Erstmals 1990 bietet die TelefonSeelsorge in Deutschland auch Beratung per email an, 1995 kommt die Chat-Arbeit hinzu. Die TelefonSeelsorge greift damit moderne Kommunikationsmittel auf, die für viele Menschen inzwischen zur alltäglichen Lebenswelt gehören. Insbesondere Menschen, denen das Gespräch am Telefon noch zu nah ist, bedienen sich der Kontaktmöglichkeiten über das Internet.

Seit 1997 ermöglicht es die Deutsche Telekom allen Anrufenden, die TelefonSeel-

sorge kostenfrei von jedem Ort in Deutschland aus unter den Rufnummern 0800-1110111 und 0800-1110222 zu erreichen. Durch diesen Service ist die TelefonSeelsorge für fast jede und jeden erreichbar. Bundesweit existieren 2016 11 katholische, 34 evangelische und 60 ökumenische TelefonSeelsorge-Stellen.

Wie kann in Zeiten der mobilen Kommunikation und steigender Anruferzahlen die Erreichbarkeit sichergestellt werden? Ein wichtiger Schritt ist die Bildung von Organisationseinheiten (OE). Drei bis sechs Stellen schließen sich zusammen und nehmen gemeinsam die Anrufe aus ihren Einzugsgebieten entgegen. Anrufe aus dem Festnetz der Telekom, den D 1 und D 2-Netzen werden regional der nächstgelegenen TS-Stelle zugeleitet. Sind dort die Leitungen besetzt gehen die Anrufe an die Nachbarstellen in der OE weiter, werden also automatisch »geroutet«.

Anrufe standortbezogen zu routen ist auch deshalb von Bedeutung, da nur im Rahmen eines kleinen Stellenverbundes Mehrfachanrufende wiedererkannt und mit ihnen Absprachen getroffen werden können, die dazu führen, dass sie nicht Leitungen blockieren und die Erreichbarkeit der TS für andere Ratsuchende einschränken.

Im Gebiet der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau (EKHN) nahm 1966 die erste Einrichtung in Frankfurt/Main ihre Arbeit auf. Darmstadt, Gießen und Mainz/Wiesbaden kamen hinzu. Bis auf die TS in Frankfurt sind alle Stellen ökumenisch organisiert. Fachlich begleitet wird die Arbeit der TS in der EKHN vom Zentrum Seelsorge und Beratung in Friedberg. Grundlage der Arbeit der TS in der EKHN ist eine Konzeption, die die Kirchenleitung im August 2009 beschlossen hat. Beschrieben sind darin die inhaltlichen Grundsätze der Seelsorge und Beratung am Telefon wie auch die finanzielle Ausstattung. Für jede TS-Stelle in der EKHN stellt die Landeskirche eine Pfarrstelle und entsprechende Sachmittel zur Verfügung. Die TS ist ihrem Selbstverständnis nach ein die Gemeindefürsorge und die besondere regionale Seelsorge ergänzendes Angebot für alle Menschen. Sie entlastet damit Pfarrerinnen und Pfarrer in Gemeinden und Dekanaten und schlägt eine Brücke in eine zunehmend säkularisierte Welt. Indem sich die TS mit

TelefonSeelsorge (TS) in der EKHN

Telefon und Internet zeitgerechter Kommunikationswege bedient, kann sie Ratsuchenden übergemeindlich zur Verfügung stehen. So garantiert TS ein fachlich qualifiziertes Gesprächsangebot, das über eine große Reichweite verfügt und weit über die Grenzen der jeweiligen Ortsgemeinden reicht. Sie bleibt jedoch dank der Vernetzung der haupt- und ehren-

amtlich Mitarbeitenden in der Region immer auch bezogen und verortet in den Gemeinden und in der Kirche vor Ort.

Zum Selbstverständnis der TS gehört, dass sie nicht in erster Linie darauf ausgerichtet ist, Probleme endgültig zu bearbeiten. Sie versteht sich als kurzfristige und begrenzte Form der Seelsorge, die den Anrufenden eine erste Gesprächsmöglichkeit

anbietet und bei Bedarf auf weitere Hilfsangebote verweisen kann. Die Gelegenheit, am Telefon die eigenen Probleme in Worte fassen zu müssen, um dem Gegenüber verständlich zu sein, kann zu einem klareren Blick auf die eigene Situation verhelfen. Dabei helfen auch die Grundsätze der Seelsorge und Beratung am Telefon:

- > **Anonymität:** Anrufende werden nicht nach dem Namen gefragt, die anrufende Nummer erscheint nicht im Display. Da der Anruf gebührenfrei ist, erscheint er nicht im Einzelnachweis einer Telefonrechnung. So bleibt er auch dem Umfeld Ratsuchender verborgen.
- > **Verschwiegenheit:** Alle haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht.
- > **Erreichbarkeit rund um die Uhr:** Die TS-Stellen sind Tag und Nacht erreichbar, auch an Wochenenden und Feiertagen, bundesweit.
- > **Offenheit:** Die TS ist offen für alle Problembereiche, für alle Anrufenden in ihrer jeweils persönlichen Situation.



Jutta Lutzi

Diplom-Psychologin,
Psychologische
Psychotherapeutin,
Studienleiterin
Supervisorin (DGSv,
BDP, EKFuL)

Landeskirchliche Beauftragte für
psychologische Beratungsarbeit
Telefon: 0 60 31-16 29 50
Fax: 0 60 31-16 29 51
jutta.lutzi.zsb@ekhn-net.de



Lutz Krüger

Pfarrer
Studienleiter
Ehe-, Familien-
u. Lebensberater (EZI)

Stellv. Leitung des Zentrums Seelsorge
und Beratung
Telefon: 0 60 31-16 29 50
Fax: 0 60 31-16 29 51
lutz.krueger.zsb@ekhn-net.de



Vor allem jungen Menschen waren es, die 1995 das noch sehr neue Medium Internet für ihre sozialen Kontakte nutzten. Die bundesweite TelefonSeelsorge wollte von Beginn an hier Resonanzräume bieten. Sie wagte damit einen zunächst als gewagt eingeschätzten großen Schritt in ein neues Kommunikationsmedium. Auf dem Hintergrund der schon fast 40-jährigen breiten Erfahrung aus der Telefonarbeit mit ihrer bekannten Arbeitsweise, anonym, ehrenamtlich, kompetent und rund um die Uhr, schien der Schritt jedoch nur logisch. Die TelefonSeelsorge Mainz/Wiesbaden ist die bislang einzige in der EKHN, die sich am e-mail- und Chat-Dienst beteiligt.

Die anfängliche Skepsis, ob über das Internet Seelsorge angeboten werden kann, ist verflogen. Heute ist es keine Frage mehr, Menschen auch im schriftlichen Kontakt per mail oder Chat zu begleiten, zu beraten und zu informieren. Zum einen gibt es Menschen, die möglicherweise der noch größeren Anonymität wegen die email-Kontakte nutzen, zum anderen bedeutet das Nachdenken darüber, was in die mail geschrieben werden soll, die Chance, sich selbst besser zu erkennen. Die Antwort wiederum zeigt dem Ratsuchenden, welche Resonanz seine Beschreibung beim Gegenüber findet. Schon auf diese Art kann der Schreibende sich wahrgenommen und angenommen fühlen. E-Mail-Kontakt ist in

Leitung

Jochen Kreyscher, Pfarrer

Dr. theol. Christopher Linden, ,
Diplom-Psychologe

Claudia Orthlauf-Bloß,
Pastoralreferentin

Tim Sittel, Pfarrer

Claudia Staudinger, Pastoralreferentin

20 Jahre TelefonSeelsorge im Internet

TS Mainz-Wiesbaden ist dabei



Foto: iStock/baona

der Regel kein Einmalkontakt, es wird eher häufiger hin und her geschrieben. Das Chatten geschieht dagegen einmalig und ist so mit der klassischen TS vergleichbar. Die Themen gleichen einander: es geht um das seelische Wohlbefinden, also Ängste, Niedergeschlagenheit, Stress, das Selbstbild, Einsamkeit, Isolierung und Haltlosigkeit sowie psychische Erkrankungen, vorrangig Depression.

Für die Arbeit mit e-mails werden Ehrenamtliche in 30 bis 50 Unterrichtsstunden ausgebildet. Sie müssen vorher zwei Jahre Erfahrung am Telefon gesammelt haben. Derzeit arbeiten in Mainz/Wiesbaden in der email-Arbeit sechs, im Chat drei Ehrenamtliche. Für sie stehen besondere Fortbildungen und Formen der Supervision zur Verfügung. Die Klientel, die die online-Dienste nutzt, unterscheidet sich kaum von den Nutzern der Seelsorge am Telefon. Die einheitliche Beratung und Seelsorge im Internet für Menschen, denen das Gespräch am Telefon eine noch zu große Hürde darstellt, wird bundeseinheitlich vermittelt über www.telefonseelsorge.de.

Als 1973 erste Schritte zur Gründung der Einrichtung gegangen wurden, war diese Entwicklung längst noch nicht ab zu sehen. Zunächst völlig voneinander unabhängige Initiativen in den beiden Landeshauptstädten machten sich auf den Weg: In Mainz die Glaubensinformation der Karmeliterpatres, in Wiesbaden der evangelische Dekanatsverband sowie das katholische Stadtdekanat. Als beide Initiativen voneinander hörten, schlossen sie sich zusammen. Ein Trägerverein wurde gegründet und ab März 1974 konnte der Dienst am Telefon rund um die Uhr beginnen. Bewusst wählte der Verein zwei Standorte aus, Mainz vor allem nach Rheinhessen orientiert, Wiesbaden in die Region in Richtung Taunus. Die ökumenische Verbindung sahen alle Beteiligten als wesentliches Merkmal der Einrichtung an.

Aus den Erfahrungen am Telefon entstand rund fünf Jahre nach der Gründung der TS Mainz/Wiesbaden eine weitere Besonderheit dieser Einrichtung, die persönliche Krisen- und Lebensberatung. Viele Anrufende vermittelten durch die Schil-

derung ihrer Krisensituationen am Telefon den Eindruck, dass ihre persönliche Not so groß ist, dass »face-to-face-Beratung« erforderlich ist. Die Ehrenamtlichen bekamen die Möglichkeit, auf das Angebot der persönlichen Beratung zu verweisen. Wer sie in Anspruch nehmen möchte, wendet sich an die Geschäftsstelle der TS, die Termine bei den Hauptamtlichen vermittelt. Denn nur diese besonders qualifizierten Mitarbeitenden dürfen persönliche Beratung übernehmen. Etwa ein Viertel der Ratsuchenden kommen über die Telefonberatungen in Mainz und Wiesbaden, je ein Fünftel aufgrund persönlicher Empfehlungen oder über Hinweise aus anderen Beratungsstellen. Andere werden in ihren Kirchengemeinden auf die Beratungsstellen verwiesen oder haben sie durch eigene Recherchen gefunden. Die langjährigen Erfahrungen zeigen, dass viele Menschen dankbar sind, in Zeiten existentieller Krisen in beiden Städten eine pastorale Anlaufstelle zu finden. Die persönliche Beratung geschieht bewusst seelsorglich. Alle Gespräche sind kostenlos. Da sie wie die »klassische« TS-Arbeit niedrigschwellig sind, entstehen leider immer wieder längere Wartezeiten bis zu einem Termin. Die Beratungen können sich auf fünf Gespräche beschränken, können sich aber auch zur Langzeitbegleitung mit großen Abständen zwischen den Terminen entwickeln.

■ **TelefonSeelsorge Mainz/Wiesbaden**
Träger: Bistum Mainz, Evangelisches Dekanat Mainz (EKHN), Evangelisches Dekanat Wiesbaden (EKHN), Gesamtverband der Katholischen Kirchengemeinden Wiesbadens (Bistum Limburg)
5 Hauptamtliche
84 Ehrenamtliche
Anrufe 2015: 17 715 (2014: 18 007)
davon Seelsorgegespräche: 12 303
Beratungsgespräche »face-to-face« 2015: 1232

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



Auf die Frage, ob sie für ihre Arbeit ein kurzes Schlagwort nennen könnten, sind sich Martina Schmidt und Gerhard Schlett nach kurzer Überlegung einig: »Brücken bauen«. Die evangelische Pfarrerin und der katholische Pastoralreferent leiten gleichberechtigt die TelefonSeelsorge (TS) Gießen-Wetzlar. Seit 1978 arbeitet die Einrichtung, von Anfang an ökumenisch geführt. Der Standort Gießen wurde aus verschiedenen Gründen gewählt, zunächst einmal

Brücken bauen

Die TelefonSeelsorge in Gießen-Wetzlar

aufgrund der Festnetzstruktur der Telekom, aber auch, weil Gießen ein regionales Mittelzentrum ist.

Die Konzeption der TS Gießen-Wetzlar ist auf die Region ausgerichtet, der Ursprungsgedanke war, sich regional zu beschränken, um gezielt weitere, über die TS hinausgehende Hilfsangebote vermitteln zu können. Bis 2013 reichte das Einzugsgebiet von Limburg bis Alsfeld, jetzt arbeitet die TS Gießen-Wetzlar in einem Verbund mit den Stellen in Marburg, Kassel, Fulda und Main-Kinzig (früher Hanau) zusammen. Schmidt und Schlett sehen in der

Vernetzung Vorteile, werden ankommende Anrufe jetzt automatisch geroutet, was die Chance, eine der Stellen zu erreichen, deutlich erhöht. Am Grundkonzept hat sich wegen der Vernetzung nichts geändert, die TS Gießen-Wetzlar bietet weiterhin 24 Stunden am Tag ein niederschwelliges Angebot unter der Überschrift »Menschen sprechen mit Menschen, Laien mit Laien«. Die Telefonseelsorge, so Schmidt und Schlett übereinstimmend, »öffnet die Tür, der Anrufer betritt den Raum, er wird jedoch nicht hinein gezogen«. Viele der Anrufenden wollen erst einmal reden, sich

Luft verschaffen. Wenn ihnen jemand zuhört, fühlen sie sich entlastet. Themen der Anrufenden sind Einsamkeit, familiäre und berufliche Probleme, Krankheiten und psychische Probleme.

Diese verantwortungsvolle Arbeit wird von Ehrenamtlichen geleistet, TS »lebt von den Ehrenamtlichen«. Deshalb sehen Pfarrerin Schmidt und Pastoralreferent Schlett ihre Hauptaufgabe darin, Menschen für die Arbeit in der TelefonSeelsorge zu gewinnen und sie auf die verantwortungsvolle Tätigkeit vor zu bereiten. Ehrenamtliche in einer ländlich strukturierten Region zu gewinnen erfordert von den beiden Hauptamtlichen einiges an Einsatz, sind die Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit für eine der Anonymität verpflichtete Einrichtung begrenzt. Schmidt und Schlett bieten immer wieder Informationsveranstaltungen in

TelefonSeelsorge in Frankfurt wird 50

Gefeiert wird im Oktober



Die TelefonSeelsorge ist »Teil meines Lebens geworden«. Diese Aussage einer Ehrenamtlichen steht nach Ansicht der Leiterin der Frankfurter TelefonSeelsorge, Pfarrerin Bettina Tarmann, stellvertretend für die Motivation derer, die den verantwortungsvollen Dienst am Telefon verrichten. Und auch der Satz einer Ehrenamtlichen »mein erstes Telefongespräch fand ich befreiend« schildert, so die Pfarrerin, eine Erfahrung, die immer wieder gehört wird. Aber auch die Erfahrung, gebraucht zu werden, spiegeln viele Ehrenamtliche wider und nehmen das als zusätzliche Motivation, sich ans Telefon zu setzen.

Die TelefonSeelsorge Frankfurt am Main ist die älteste dieser Einrichtungen in der EKHN. 1966 wurde sie als »Ärztliche Lebensmüdenbetreuung« ins Leben gerufen, doch schon ein Jahr später benannte sich die Stelle in »TelefonSeelsorge« um. »Sorgen



Foto: iStock/Ittlestocker.

kann man teilen. Mit der TelefonSeelsorge« ist eines der Leitmotive der TS – nicht nur in Frankfurt. 50 Jahre TS, darin steckt unbezahlbarer Einsatz von nicht mehr zu zählenden Menschen. Und damit ist und bleibt die TS auch weiterhin ein zukunftsweisendes Modell für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden in der Seelsorge.

Manche Ehrenamtliche, die sich in der TS engagieren (wollen), haben keine besonders enge Bindung mehr an ihre Kirche und bekennen, dass die TelefonSeelsorge für sie eine neue Andockstelle an ihre Kirche geworden ist. Menschen, die zum Beispiel keinen Bezug mehr zu ihren Ortsgemeinden haben, finden über die Arbeit in der TS wieder Zugang zu Kirche, Glauben und Spiritualität.

Die Gespräche mit Anrufern in Krisen- und Grenzsituationen regen die Auseinandersetzung mit eigenen wichtigen Lebensfragen und damit auch religiösen Themen an. Und deshalb ist es für die Leiterin der Frankfurter TS nicht verwunderlich, dass Ehrenamtliche sich auf diese Weise

wieder mit Kirche identifizieren und in der TelefonSeelsorge ein Stück gemeindliches Leben erfahren können. Und noch eine Erfahrung gaben Ehrenamtliche im Gespräch wider: die TelefonSeelsorge hat für sie etwas Familiäres, wodurch eine besondere Verbundenheit entsteht.

Schon in den Ausbildungsgruppen, in denen maximal zwölf Personen sitzen, ist ein hohes Maß an Solidarität zu spüren und das Miteinander wohlthuend fürsorglich. Die befragten Ehrenamtlichen betonten zudem, dass ihnen die Art der Erwachsenenbildung, die in der TelefonSeelsorge im Rahmen der Aus- und Fortbildung sowie der Supervision geschieht, dabei hilft, sich im Dienst »wie neu geerdet« zu fühlen. Das gelebte und gelehrt Ziel, eine christliche Haltung zu entwickeln, die sich in Annahme der Anderen, der Hinwendung zu und Begegnung mit ihnen zeigt, wird als wohlthuend hilfreich empfunden.

Das, da sind sich die Leiterin und die Ehrenamtlichen sicher, wirkt positiv in die jeweiligen Lebensbereiche hinein und damit in die gesamte Gesellschaft. Am Telefon zu

spüren, wie sehr Anrufende Zuwendung benötigen, respektvolle Behandlung schon als Form seelsorglichen Beistands empfinden oder dankbar sind, dass ihnen »einfach mal jemand zuhört«, macht einen Teil der persönlichen Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihrer Arbeit aus. In den Gesprächen geht es um körperliche Beschwerden, Erkrankungen und Behinderungen, um depressive Stimmungen, Ängste, Alltagsbeziehungen, Einsamkeit, Stress und familiäre Beziehungen.

Von den Ehrenamtlichen ist zudem immer wieder auch zu hören, dass sie deshalb so engagiert in der TS mitarbeiten, weil sie »mit einem gewissen Stolz erfüllt«, nichtkommerzielle Beratung zu leisten. Der Träger der Frankfurter TS, das Diakonische Werk Frankfurt, finanziert zusätzlich zur EKHN die Arbeit, dennoch freuen sich Haupt- und Ehrenamtliche über Spenden, die ihre Arbeit unterstützen.

Die Trägerschaft durch das Diakonische Werk ermöglicht es der TS, auf dessen Website Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Außerdem nutzt die TS die Verbindung zum Fachbereich Evangelische Theologie der Goethe-Universität, um ihre Arbeit vor zu stellen. Bei Veranstaltungen wie der Psychiatrie-Woche in Frankfurt wirkt sie auf Podien mit, für die Mobbing Hotline Frankfurt hat sie ein Schulungsmodul für Ehrenamtliche entwickelt.

Öffentlichkeitsarbeit in besonderer Form macht dieses Jahr möglich: Am 14. Oktober 2016 wird im Dominikanerkloster in Frankfurt der 50. Geburtstag der TS mit einem Gottesdienst und anschließendem Empfang gefeiert.

Leitung

Bettina Tarmann
Pfarrerin

Silvia Ehlert
Diplom-Psychologin

■ **TelefonSeelsorge Frankfurt**
Träger: Diakonisches Werk Frankfurt
2 Hauptamtliche
64 Ehrenamtliche
Anrufe 2014: 14 869 (2013: 15 672)
davon Seelsorge/Beratungsgespräche:
9877

■ **Spendenkonto:**
Evangelischer Regionalverband
Frankfurt a.M.
IBAN: DE11 5206 0410 0104 0002 00
BIC: GENODEF1EK1
Verwendungszweck:
1470.00 Telefonseelsorge

der Region an, stehen in Verbindung mit den regionalen Medien. Viele Kontakte entstehen über Mund-zu-Mund-Propaganda. Deshalb haben die beiden Leiter auch die Ideenmesse der EKHN 2015 in Gießen genutzt, um dort die TS vor zu stellen.

Die Ausbildung der Ehrenamtlichen leiten Schmidt und Schlett gemeinsam. Sie wird nach den bundeseinheitlichen Kriterien der TS gestaltet und dauert 150 Stunden.

Leitung

Martina Schmid
Pfarrerin

Gerhard Schlett
Pastoralreferent

den. Bewusst bringen die beiden Leiter ihre Verschiedenheit in die Gruppen ein, geben damit auch den Ehrenamtlichen Raum, ihre Unterschiedlichkeit in die Ausbildung einzubringen. Schon in der Ausbildung versuchen Schmidt und Schlett die hohe Wertschätzung für das ehrenamtliche Engagement zu vermitteln, ihren Respekt vor deren Einsatz, um deutlich zu machen, dass Ehrenamtliche die Ressource der TS sind. Beiden Leitern ist es wichtig, von Anfang an die drei wesentlichen Kriterien der Arbeit ihrer Stelle zu verdeutlichen: Offenheit, Toleranz, Respekt.

Darin spiegelt sich auch die Erwartung beider an die Ehrenamtlichen, sie sollten von einer christlichen Grundhaltung aus arbeiten. Auf dieser Grundlage lernen die Ehrenamtlichen die professionelle Begleitung der Anrufer, die in den Gesprä-

chen zunächst sich selbst finden, sich ihre Situation bewusst machen sollen. Die Anrufer erhalten die Chance, sich im Gespräch aktiv unterstützen, begleiten zu lassen. Zu lernen gilt es, die Balance zwischen Nähe und Distanz zu finden, auch das eigene Schutzbedürfnis zu berücksichtigen. Ihre ganz eigene Rolle zu finden, wie sie die seelsorglichen Aufgaben am Telefon bewältigen können, ist ein wesentlicher Teil der Ausbildung. Voraussetzung dafür ist auch die Bereitschaft, an sich selbst zu arbeiten. Martina Schmidt und Gerhard Schlett nennen das Engagement bei der TS ein »Ehrenamt im Schatten«. Dies auszuhalten und damit umgehen zu lernen, gehört zur Ausbildung, kommt aber auch immer wieder in der regelmäßigen Supervision und den Fortbildungen der Ehrenamtlichen zur Sprache.

■ **TelefonSeelsorge Gießen Wetzlar**
Träger: Dekanat Gießen (EKHN), Bistümer Limburg und Mainz
Kirchenkreise Braunsfeld und Wetzlar
2 Hauptamtliche
53 Ehrenamtliche
Anrufe 2014: 13 335 (2013: 12 734)

■ **Spendenkonto:**
Evangelische Regionalverwaltung Gießen
IBAN: DE38 5206 0410 0004 1001 90
BIC: GENODEF1EK1
Kreditinstitut: EKK Frankfurt
Verwendungszweck:
Spende Telefonseelsorge



Foto: iStock/olostock

Netzwerk für Rat- und Hilfesuchende

TS Darmstadt Teil der psychosozialen Versorgung in Stadt und der Umgebung



Eine Ärztin und ein Jesuitenpater fanden sich 1972 zusammen und gründeten die TelefonSeelsorge in Darmstadt. Werner Herbeck, dem Pfarrer der Katholischen Hochschulgemeinde, war aufgefallen, wie schwer sich sogar junge Menschen taten, ihre Probleme und Ängste auszusprechen und aufzuarbeiten. Ähnliche Erfahrungen machte Dr. Karin von Brentano mit Männern und Frauen in ihrer Praxis. Beide strebten von Beginn an eine ökumenische Zusammenarbeit an, beide Kirchen im Raum Darmstadt sollten in die Mitverantwortung einbezogen werden. In Pfarrer Uwe Böhmer von der evangelischen Stadtkirchengemeinde fand sich ein Gleichgesinnter. Die gemeinsamen Anstrengungen bewirkten, dass evangelische und katholische Kirche die finanziellen Mittel für die räumliche, technische und personelle Ausstattung bereitstellten. Im Herbst 1972 wurde der Verein Telefonseelsorge Darmstadt gegründet. Die Organisation als Verein ist bis heute eine Besonderheit geblieben, vier Vertreter beider Kirchen und vier aus dem Verein bilden den Vorstand.

Leitung

Dr. Christiane Rieth
Diplom-Psychologin

Ralf Scholl
Pastoralreferent

Die Gründungsinitiative fand 40 Frauen und Männer, die in Gesprächsführung ausgebildet wurden. Am 2. April schließlich ging die TelefonSeelsorge Darmstadt ans Netz, rund um die Uhr, seit nunmehr über 30 Jahren. Zunächst eine, seit 1977 zwei hauptamtlich angestellte Fachkräfte, ökumenisch besetzt, sind zuständig für die fachliche Leitung der Stelle und die Ausbildung und Begleitung der Ehrenamtlichen.

Die Zusammenarbeit zwischen Verein, Haupt- und Ehrenamtlichen verlief von Anfang an unkompliziert. War es anfangs vor allem das Thema Suizidprävention, um das sich die Gespräche drehten, so hat sich das heute stark gewandelt. Lediglich in fünf Prozent der Gespräche, so Christiane Rieth, die evangelische Leiterin der Stelle, werden Suizidgedanken genannt, nur in einem Prozent konkrete Absichten. Ralf Scholl, ihr katholischer Kollege, nennt die Themen Einsamkeit, Depression, Ängste und körperliche Erkrankungen/Behinderungen als Schwerpunkte, dicht gefolgt von Problemen mit der Partnerschaft und in familiären Beziehungen. Ihren Erfahrungen nach gehören die meisten Anrufer der Altersgruppe zwischen 30 und 60 an, ältere Menschen nutzen die TS eher weniger. Der Schwerpunkt der Anrufe liegt zwischen 17.00 und 22.00 Uhr.

Die Ehrenamtlichen, die am Telefon mit diesen Problemen umzugehen haben, werden intensiv betreut, vom ersten Auswahlgespräch an über die Ausbildung, die Supervision und regelmäßige Fortbildungen. Die Ausbildung wird übereinstimmend als sinnstiftender Aspekt für die eigene Persönlichkeitsentwicklung gesehen. Dazu gehört auch, dass die TelefonSeelsorge an Kirche zumindest angelehnt ist. Ehrenamtliche betonen immer wieder, dass sie Kirche in der TS als eine wertvolle, segenreiche Einrichtung erleben. Kirchenkritische oder kirchenferne Menschen, so

nicht nur in Darmstadt die Erfahrung, nähern sich über die Mitarbeit in der TS der Kirche wieder an.

Eine wichtige Aufgabe der Leitung der TS ist das Gewinnen von Ehrenamtlichen. 80 bis 85 Personen sind erforderlich, um den 24-Stunden-Dienst aufrechterhalten zu können, etwa zehn scheiden jährlich aus. Fast 50 Prozent der Darmstädter Ehrenamtlichen sind berufstätig. Geeignete Formen von Öffentlichkeitsarbeit zu finden gehört deshalb auch zu den Leitungsaufgaben. Mit Werbung über die Medien läuft eher wenig, Ausnahme: die Aktion »Leitungen in der Leitung« anlässlich des diesjährigen 60-jährigen Jubiläums der TelefonSeelsorge in Deutschland. Der Kirchenpräsident der EKHN, Dr. Volker Jung, setzte sich eineinhalb Stunden ans Telefon und übernahm die seelsorgliche Beratung der Anrufer.

Als die TelefonSeelsorge in Darmstadt ans Netz ging, gab es in der Stadt und ihrer Umgebung kaum Beratungseinrichtungen und Selbsthilfegruppen. Sie entstanden zum Teil auf Initiative und mit Unterstützung der TS. So kommt es nicht von ungefähr, dass die TS einen wichtigen Platz in der psychosozialen Versorgung der Region einnimmt. Zwar ist es, so Christiane Rieth, »nicht möglich, am Telefon Therapie zu machen. Für Anrufer mit psychischen Problemen ist es aber wichtig, dass ihnen jemand zuhört und vermittelt, dass sie nicht alleine sind.« Fast ein Drittel aller Anrufer hat psychische Probleme.

Die TS Darmstadt gehört deshalb auch zu den Gründungsmitgliedern des »Darmstädter Bündnisses gegen Depression«. Die Mitglieder des Bündnisses suchen den fachlichen Austausch, bieten gemeinsame

Fortbildungen an, die von den Ehrenamtlichen der TS auch intensiv genutzt werden und entwickeln Formen gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit für ihre niedrigschwellige Angebote.

Eng kooperiert die TS auch mit dem Projekt »ANNA« der Darmstädter Kinderkliniken. Unter dem Motto »AllesNurNichtAufgeben« bietet ANNA seit 2004 Kindern und Jugendlichen in Krisensituationen eine qualifizierte Anlaufstelle ohne Wartezeiten.

Wenn bei ANNA die Leitungen abgeschaltet sind, werden Anrufe auf ihre Telefonnummer automatisch an die TS Darmstadt weitergeleitet. Umgekehrt verweist die TS bei Anrufen von Kindern und Jugendlichen auf »ANNA«. Ehrenamtliche der TS werden in Fortbildungsveranstaltungen von »ANNA« auf die besonderen Anforderungen der Gespräche mit dieser Altersgruppe vorbereitet. Auf die gleiche Art wie »ANNA« kooperieren die TS und der Kinderschutzbund in Darmstadt.

■ **TelefonSeelsorge Darmstadt e.V.**
Träger: EKHN, Bistum Mainz
2 Hauptamtliche
83 Ehrenamtliche
Anrufe 2015: 18 021 (2014: 17 325)
davon Seelsorge/Beratungsgespräche:
11644 (2014: 11084)
23 Prozent Aufleger
11 Prozent Nicht-Auftrag der TS

■ **Spendenkonto:**
Sparkasse Darmstadt
IBAN: DE31 5085 0150 0000 5673 29
BIC: HELADEF1DAS

IMPRESSUM

Beilage in der Evangelischen Sonntags-Zeitung.
Texte: Helmut Völkel. V.i.S.d.P.: Raimar Kremer, Zentrum Seelsorge und Beratung, Kaiserstraße 2, 61169 Friedberg