



# 60 Jahre TelefonSeelsorge in Deutschland

Rückblick und Jahresbericht 2015



**TelefonSeelsorge**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**Sorgen kann man teilen.**

**0800/111 0111 · 0800/111 0222**

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

# INHALT

## 1 Aktiv in Deutschland

Vorwort – Grußworte – die Geschichte der Organisation in Stichpunkten, detaillierte Erinnerungen an turbulente Zeiten in Berlin **Seite 4 bis 10**

## 2 Ein Netz, das trägt

Telefon, Mail, Chat, Face-to-Face-Beratung und Offene Tür Stellen – die Telefon-Seelsorge nutzt zeitgemäß zahlreiche Kommunikationskanäle **S. 11 bis 14**

## 3 Zahlen, Daten, Fakten

Wie viele Menschen rufen bei der TelefonSeelsorge an, wie haben sich die Zahlen in sechs Jahrzehnten entwickelt? Wie viele Menschen arbeiten hauptamtlich für die Organisation? Wie viele ehrenamtliche Seelsorgerinnen und Seelsorger gibt es? Was waren wichtige Themen seit Auswertung der Gespräche? **S. 15 bis 24**

## 4 Ein Blick in die Zukunft

Zwei große Herausforderungen: Wie kann in Zeiten der mobilen Kommunikation und steigender Anruferzahlen eine Erreichbarkeit sichergestellt werden? Und: Wie kann diese Erreichbarkeit langfristig finanziert werden? **S. 25 bis 29**

## 5 Fachliteratur

Hier finden Sie Grundlagenwerke zur TelefonSeelsorge und Handbücher zu Ausbildung, Fortbildung und Mail- sowie Chatarbeit. **S. 30**

# 60 Jahre TelefonSeelsorge – Aktiv in Deutschland

## „60 Jahre TelefonSeelsorge – darin steckt unschätzbar viel Einsatz von nicht mehr zu zählenden Menschen.“

In wie vieler Menschen Leben hat die TelefonSeelsorge in den 60 Jahren ihres Daseins wohl eine Bedeutung gewonnen?

- Für Anrufende sind Gespräche, Chats oder Mailwechsel mit TelefonSeelsorgerInnen eine wertvolle, manchmal lebensrettende Hilfe bei der Bewältigung von Krisen oder dem Weiterleben in dauerhaft schwierigen Lebenssituationen.
- Für manche Menschen, die die TelefonSeelsorge nicht anrufen, keine Mails schreiben und nicht chatten, ist dennoch die Gewissheit, sie könnten es jederzeit tun, eine Stärkung und Beruhigung.
- SeelsorgerInnen und TherapeutInnen erleben es als entlastend, Menschen, die sie begleiten, für die Zeiten ihrer eigenen Nichterreichbarkeit auf die TelefonSeelsorge verweisen zu können.
- Kirchenleitungen schätzen es sehr, auch eine TelefonSeelsorge in ihrem Verantwortungsbereich zu haben. Mit dieser Seelsorge erreicht die Kirche viele Menschen, die in keinem anderen kirchlichen Raum zu finden sind. Und hier zeigt sich Kirche auch als Ort hochqualifizierten Ehrenamtes.
- Für hauptamtlich Mitarbeitende ist die TelefonSeelsorge ein Arbeitsfeld mit vielfältigen, interessanten und immer wieder neuen Anforderungen und ein Raum bereichernder persönlicher Begegnungen
- Ehrenamtliche arbeiten bei der TelefonSeelsorge, um ihre Fähigkeiten und ihre Zeit zum Wohl von Menschen in Not einzusetzen, und sie stellen fest, dass sie nicht nur geben, sondern auch viel gewinnen.
- Die ehrenamtlichen TelefonSeelsorgerInnen sind ein großer Gewinn für Gesellschaft und Kirche. Vorsichtig geschätzt bildet die TelefonSeelsorge etwa 500 SeelsorgerInnen pro Jahr aus.

60 Jahre TelefonSeelsorge – darin steckt unschätzbar viel Einsatz von nicht mehr zu zählenden Menschen. Und die Notwendigkeit ihres Daseins zeigt sich durch täglich 5.000 Gespräche, 60 Mails und 20 Chats – und durch eine weit höhere Nachfrage. Dennoch, es gibt auch Anlass zur Sorge:

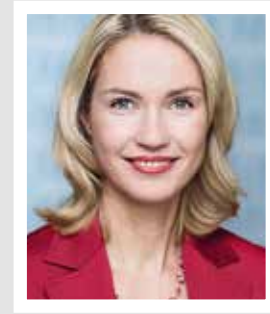
- Eine bedarfsgerechte Finanzierung ist für viele Stellen vor Ort nicht gewährleistet, die umfangreiche Arbeit auf Bundesebene ist mit den derzeitigen Mitteln absehbar nicht mehr zu leisten.
- Nicht überall ist es leicht, ausreichend geeignete Ehrenamtliche zu finden, um den 24-Stunden-Dienst gut aufrechterhalten zu können.
- Es gibt ein Missverhältnis zwischen Anrufversuchen und Gesprächen: Für Menschen in einer akuten Krise ist es nicht zumutbar, dass sie im Schnitt achtmal hören, alle Leitungen seien belegt, bis sie dann endlich selbst gehört werden.

Spannend bleibt, wie technische und gesellschaftliche Entwicklungen die Zukunft der TelefonSeelsorge mitgestalten werden. Denn dass sie eine Zukunft hat, davon gehen wir aus und dafür werden wir alles uns Mögliche tun.

Ruth Belzner  
Vorsitzende der Ev. Konferenz  
für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

Michael Hillenkamp  
Sprecher der Kath. Konferenz  
für TelefonSeelsorge und Offene Tür

**Grußwort der Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Manuela Schwesig**



## **„Der Bedarf an Hilfetelefonen in unserer Gesellschaft ist groß.“**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir feiern 60 Jahre TelefonSeelsorge in Deutschland – zu diesem Jubiläum gratuliere ich herzlich! Die TelefonSeelsorge unterstützt seit 60 Jahren Menschen, die in schwierigen Lebenssituationen Hilfe benötigen. Menschen, die glauben, sich an nichts mehr festhalten zu können, die sich schutzlos fühlen. Sie sind verzweifelt, und dann finden sie – oder kennen bereits – die Nummer der TelefonSeelsorge. Sie wählen die Nummer und finden Menschen, die ihr Herz öffnen, die später vielleicht auch Rat geben, sich aber zuallererst berühren lassen von dem, was ihnen ein Mensch in Not mitteilt. Es ist gut zu wissen, dass jemand da ist, dass jemand einfach nur zuhört. Allein das gibt Hoffnung und Zuversicht, wenn alles zusammenbricht. Geteiltes Leid ist halbes Leid, und wo soziale Netze nicht mehr tragen, trägt die TelefonSeelsorge.

Der Bedarf an Hilfetelefonen in unserer Gesellschaft ist groß. Wir wissen, dass es manchen Menschen leichter fällt, zum Hörer zu greifen oder eine Mail zu schreiben als die nächste Beratungsstelle aufzusuchen. Das Bundesfamilienministerium fördert deshalb die TelefonSeelsorge, die jeden Tag rund um die Uhr erreichbar ist. Wir wissen aber auch, dass viele Notleidende Gewalt erlebt haben. Dafür haben wir besondere Hilfetelefone wie das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen und das Hilfetelefon Sexueller Missbrauch eingerichtet. Das Pflgetelefon, das in erster Linie Informationen zu Unterstützungsmöglichkeiten in der Pflege bieten soll, richtet sich auch an Angehörige, die sich in der Pflegesituation überfordert fühlen. In Randzeiten wird das Pflgetelefon ab Januar 2016 auf die TelefonSeelsorge hinweisen.

Die TelefonSeelsorge trägt entscheidend dazu bei, dass Menschen in Not wieder Vertrauen in die eigene Handlungsfähigkeit gewinnen, Perspektiven zur Lösung von Problemen finden oder die Bereitschaft entwickeln, sich vertrauensvoll an eine Beratungsstelle vor Ort zu wenden. Ich danke den fast 8.000 Ehrenamtlichen, die sich mit Einfühlungsvermögen, Lebenserfahrung und Stärke der Nöte ihrer Anruferinnen und Anrufer annehmen. Sie geben anderen Menschen und können selbst daran wachsen. Unerlässlich dafür sind Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen sowie die Möglichkeit von Supervision und Austausch zur Unterstützung der Engagierten. Das sind Rahmenbedingungen, die die TelefonSeelsorge vorbildlich bereithält.

Für die Zukunft wünsche ich Ihnen weiterhin so viele offene und engagierte Menschen, die bereit sind, sich auf die Sorgen ihrer Anruferinnen und Anrufer einzulassen. Ihr Einsatz und ihr Mitgefühl tut denen gut, die nicht mehr weiter wissen. Sie geben Zuwendung, Rat, Perspektive – vielleicht retten sie manchmal sogar ein Leben. Auf jeden Fall machen sie unsere Gesellschaft menschlicher und besser. Vielen Dank und alles Gute!

Mit freundlichen Grüßen

Manuela Schwesig

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

**Grußwort des Bundesministers für Gesundheit  
Hermann Gröhe**



## **„Worin sehen Sie den Auftrag für die TelefonSeelsorge in den nächsten 10 Jahren?“**

Bereits seit Jahrzehnten leistet die TelefonSeelsorge einen wichtigen Beitrag zur niedrigschwelligen Beratung und Unterstützung für Menschen in den unterschiedlichsten Lebenskrisen. Hilfebedürftige Menschen finden häufig aus Schamgefühl, aufgrund von Schwellenängsten oder auch aus Unkenntnis keinen Zugang zu professionellen Unterstützungsangeboten. Die TelefonSeelsorge ist daher für um Rat suchende Mitbürgerinnen und Mitbürger oftmals eine allererste Anlaufstelle.

Der Wandel in unserer Gesellschaft, die Zunahme von psychosozialen Belastungen bis hin zu Lebenskrisen und die stetig steigende Zahl diagnostizierter psychischer Erkrankungen werden das deutsche Gesundheitssystem auch künftig vor große Herausforderungen stellen. Es ist daher gut zu wissen, dass sich mit der TelefonSeelsorge in Deutschland ein ehrenamtliches Hilfesystem etabliert hat, auf das nicht verzichtet werden kann. Ich möchte die rund 8000 engagierten ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge daher ermutigen, den Menschen in Not auch weiterhin engagiert zuzuhören und ihnen Verständnis entgegenzubringen. Denn mit ihren Angeboten der Beratung und Information tragen sie auch dazu bei, dass die Hilfesuchenden im Bedarfsfall auch weitergehende Unterstützung des professionellen Hilfesystems erhalten.

Mit freundlichen Grüßen  
Hermann Gröhe  
Bundesminister für Gesundheit

## **Die Repräsentanten wichtiger Partner der TelefonSeelsorge kommen zu Wort ...**

... in weiteren kurzen Grußworten, die über die ganze Broschüre verteilt sind. Wir haben dazu die Frage gestellt:

**„Worin sehen Sie den Auftrag für die TelefonSeelsorge in den nächsten 10 Jahren?“**

Die Antworten von folgenden Repräsentanten finden Sie verteilt in der Broschüre:

- Reinhard Kardinal Marx (Vorsitzender der Deutschen Bischofskonferenz)
- Bischof Heinrich Bedford-Strohm (Vorsitzender des Rates der Evangelischen Kirche in Deutschland)
- Timotheus Höttges (Vorstandsvorsitzender der Deutschen Telekom)
- Prälat Dr. Peter Neher (Präsident des Deutschen Caritasverbandes)
- Ulrich Lilie (Präsident der Diakonie Deutschland)
- Prof. Dr. Ulrich Hegerl (Vorstandsvorsitzender der Stiftung Deutsche Depressionshilfe)
- Michael Witte (Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention)

# Die Geschichte der TelefonSeelsorge<sup>1</sup>

- 1953** Chad Varah initiiert in London das erste Hilfetelefon für Suizidgefährdete.
- 1956** In Berlin entsteht die erste TelefonSeelsorge-Stelle in Deutschland.
- 1960** Die „Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.“ wird gegründet.  
Erste internationale Zusammenkunft von TS-Stellen zur Gründung der International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) in Genf.
- 1965** Die „Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür“ entsteht.
- 1969** Die Vorstände der beiden Konferenzen bilden die Evangelisch-Katholische Kommission zur Koordination der Arbeit auf Bundesebene.
- 1974** Erste gemeinsame Konferenz der Stellenleitungen. Sie finden seither jährlich statt.
- 1978** Erstmals gibt es bundesweit einheitliche Rufnummern für die TelefonSeelsorge (11101 und 11102).
- 1990** Nach dem Fall der Mauer entstehen in kurzer Zeit TelefonSeelsorge-Stellen in den neuen Bundesländern.
- 1995** Mail- und Chatarbeit erweitern das Angebot der TelefonSeelsorge.
- 1997** Die Deutsche Telekom AG ermöglicht es allen Anrufern, die TelefonSeelsorge kostenfrei von jedem Ort in Deutschland aus unter den Rufnummern 0800-1110111 bzw. 0800-1110222 zu erreichen.
- 1999** „TELEFONSEELSORGE“ wird als Wortmarke eingetragen.
- 2016** In Aachen findet der 20. internationale Kongress von IFOTES und der TelefonSeelsorge Deutschland unter dem Titel „For life to go on“ statt.

<sup>1</sup> Eine ausführliche Darstellung der Geschichte der TelefonSeelsorge in Deutschland findet sich in der wissenschaftlichen Arbeit von Ingo Habenicht, *TelefonSeelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, Hamburg 1994, 54-213, eine Kurzfassung von Ingo Habenicht, *Zur Geschichte der TelefonSeelsorge in Deutschland*, in: Traugott Weber (Hg.), *Handbuch TelefonSeelsorge*, Göttingen 2006, 15-24. Eine detaillierte tabellarische Übersicht kann in der Geschäftsstelle Berlin [TelefonSeelsorge@diakonie.de](mailto:TelefonSeelsorge@diakonie.de) angefordert werden.



## Die Anfänge der TelefonSeelsorge in Berlin

*Die erste TelefonSeelsorge wurde vor 60 Jahren in Berlin eingerichtet, der Stadt, in der nicht zuletzt aufgrund der besonderen politischen Lage die Selbstmordrate besonders hoch war. Uli Schulte-Döinghaus, Vorstandsmitglied der TS Berlin e.V. hat die wechselvolle Geschichte recherchiert und aufgeschrieben*

In den 1950er Jahren ging in Berlin ein geflügeltes Wort um: „Komm mit deinem Jammer nicht zu mir, ruf“ gefälligst in der Jebensstraße an.“ Die Jebensstraße 1 in Berlin-Charlottenburg, Telefon 320155, war damals das Synonym für Zuhören und Ratgeben, für unmittelbares, anonymes und unbürokratisches Helfen am Telefon. Im Zimmer 103 – dem „Wartezimmer der Verzweifelten“ (Der Tag, Berlin) – hatte sich die „TelefonSeelsorge“ eingerichtet. Von einer „sympathischen Frauenstimme“ berichtete eine Zeitung damals, „die die Rufnummer nennt, ohne einen Namen zu nennen.“

### Die Berliner Ur-TelefonSeelsorge

In den ersten vier Jahren trug die Berliner Ur-TelefonSeelsorge noch die Unterüberschrift „Lebensmüdenberatung“, an die der offizielle Name des Trägervereins bis heute erinnert: „TelefonSeelsorge Berlin (Konfliktberatung - Suizidverhütung) e.V.“. Berlin galt bis in die Mitte der 1960er Jahre als die Hauptstadt der Selbsttötungen, was auch den damaligen Regierenden Bürgermeister Willy Brandt quasi amtlicherseits schockierte. Heimatadresse der TelefonSeelsorge war von 1956 bis 1993 die Jebensstraße, eine düstere Straße, die sich am Hintereingang des Berliner Bahnhofs Zoo auflut. Heute finden Telefondienste, Aus- und Fortbildung sowie Supervision und Bürobetrieb in der Nansenstraße 27 im Berliner Stadtteil Neukölln statt.

Genau genommen war die Jebensstraße nicht die allererste Adresse – denn die hieß Carmerstraße 2 in Berlin-Charlottenburg und war haupt-

sächlich die Wohnung von Dr. Julius Wissinger, der drei, vier Monate lang zugleich auch Hauptinhaber der ersten Telefonverbindung war. Den allerersten Versuch, eine Telefonberatung gegen Einsamkeit und Lebensmüdigkeit in Berlin zu etablieren, hatte wohl der Schauspieler, Regisseur und Gastspielproduzent

**“Komm mit Deinem Jammer nicht zu mir, ruf“ gefälligst in der Jebensstraße an.“**

Kurt Stolle Mitte der 50er Jahre unternommen. Über sein Wirken im „Telephonischen Hilfsdienst“ war aber nach der ersten Zeitungsveröffentlichung im Berliner Telegraf nie wieder etwas zu lesen.

### Beratungsschwerpunkt Suizidprävention

Wahrscheinlich waren es die Wissingers, die zusammen mit dem Psychotherapeuten, Theologen und Neuphilologen Dr. med. Dr. phil. Klaus Thomas DD (so präsentierte er sich gerne selbst) die erste funktionierende TelefonSeelsorge und Lebensmüdenberatung in Deutschland und Berlin aus der Taufe hoben. Vorbild waren US-amerikanische, bri-



tische und österreichische Einrichtungen, die sich mit der Beratung von Suizidgefährdeten beschäftigten, auch mit Hilfe der Anonymität des Telefons. Das Telefon hatte sich schnell etabliert – das West-Berliner Telefonbuch des Jahres 1956 umfasste knapp 750 engbedruckte Seiten, mehr als doppelt so viel wie das Ostberliner Adresswerk.

Über die beiden frühen TelefonSeelsorger Wissinger ist nicht mehr sehr viel bekannt. Aber offenbar investierten sie so viel Zeit, Geld und Engagement in den Aufbau und das Wachsen der Berliner TelefonSeelsorge und ihres Trägervereins, dass sie im Alter fast ohne Ruhestandsbezüge auskommen mussten. In Anerkennung ihrer Verdienste gewährte ihnen das Konsistorium der „Evangelischen Kirche Berlin-Brandenburg“ unter Bischof Dibelius eine Ehrenrente in Höhe von 300 Mark. Dibelius war auch Schirmherr gewesen, als sich die TelefonSeelsorge in Berlin gründete – mal mit mehr, mal mit weniger Bereitschaft stand die Berlin-Brandenburger Kirchenleitung von Anfang an als wichtigste Geldgeberin zur Verfügung, später kam das bischöfliche Ordinariat der katholischen Diözese Berlin hinzu. Ohne diese Zuwendungen und Zuschüsse aus Kirchensteuermitteln hätte die TelefonSeelsorge Berlin keine sechs Jahrzehnte durchgehalten. Auch die jährlichen Zuflüsse aus Senats- und Lottomitteln waren und sind wichtig – reichen aber längst nicht an die Spenden- und Sponsorengelder heran, die die Arbeit der Einrichtung bis heute sichern.

#### **Dr. Klaus Thomas' Lebensmüdenberatung**

Spiritus rector und Motor der ersten Jahre der TelefonSeelsorge war Klaus Thomas, an dessen 100. Geburtstag Anfang dieses Jahres in zahlreichen Veröffentlichungen erinnert wurde. Sein Organisationstalent stellte er unter Beweis, als er 1956 die ersten 20 aktiven TelefonSeelsorger gewinnen konnte. Sie seien „Schüler der Predigerschule Paulinum in Ostberlin“ gewesen, schreibt Thomas später. Dort erlernten spätberufene Männer, später auch Frauen, auf dem zweiten Bildungsweg den evangelischen Pfarrerberuf. Einer der Dozenten war Klaus Thomas.

Etwa vier Jahre später kam es am 18. Oktober 1960 zum Bruch zwischen Klaus Thomas und dem Vorstand des von ihm gegründeten Vereins. In Berlin – nach dem Mauerbau ausschließlich West-Berlin – wetteiferten jetzt zwei Telefonnummern um die Gunst der Verzweifelten – unter 32 01 55 war die Lebensstraße zu erreichen, unter 83 60 25 etablierte Klaus Thomas „seine“ TelefonSeelsorge und Lebensmüdenberatung. Das sollte zu einer gewissen Ratlosigkeit bei den Journalisten und der Berliner Öffentlichkeit führen, die weder der einen noch der anderen Einrichtung gut tat.

#### **Diskrepanzen, Konkurrenzen, unterschiedliche Ansätze**

Vermutlich war es zum Konflikt gekommen, weil Dr. Klaus Thomas TelefonSeelsorge und Lebensmüdenberatung allzusehr aufeinander bezog – einige Veröffentlichungen aus jener Zeit deuten darauf hin, dass die TelefonSeelsorgerischen Laien die „lebensmüden“ Patienten den nervenärztlichen und psychotherapeutischen Profis zuführten, die teils ehren-, teils haupt- und teils nebenamtlich unter dem Dach der Thomas'schen TelefonSeelsorge praktizierten. Gewiss in bester

Absicht verbündete sich Dr. Thomas mit der pharmazeutischen Industrie, die Spenden und offenbar Unmengen von Psychopharmaka lieferte, wie ein Nachrichtenmagazin unwidersprochen meldete. Diese Gemengelage mag auch den finanziellen Überblick getrübt haben. In den Akten des Konsistoriums heißt es: „Der juristische Dezernent erhält den Auftrag, auf das Geschäftsgebaren von Dr. Dr. Thomas achtzugeben“.

### **„Die Aufgabe der TelefonSeelsorge sprengt den ärztlichen Rahmen“**

Wahrscheinlich gab es aber auch theologische Diskrepanzen über die Rolle von Religion und Kirche in der TelefonSeelsorge. Die Protagonisten der Anfangsjahre legten Wert auf eine gewisse Unabhängigkeit von Kirchenstrukturen. Eine volle Übernahme durch die Kirche werde abgelehnt, heißt es immer wieder in Sitzungsprotokollen jener Jahre. „Bei der Lebensmüdenberatung handelt es sich nicht um die Sache der Kirche“, befand denn auch Klaus Thomas in einem Zeitungsinterview. „Die Aufgabe der TelefonSeelsorge sprengt den ärztlichen Rahmen“, konterte der Psychiater, Pfarrer und Fürsorger Dr. Heinrich Tiling, der nach der Trennung den eingetragenen Verein TelefonSeelsorge leitete.

#### **Impulse für die seelsorgerische Arbeit**

Unter dem Dach der TelefonSeelsorge entfaltete sich bald psychosoziale Innovationskraft. So stieß die TelefonSeelsorge Berlin in jedem Berliner Kirchenkreis einen „seelsorglichen Bereitschaftsdienst“ durch Pfarrer an, die motorisiert und in akuten Krisensituationen schnell zur Stelle waren. Die Erfahrungen aus diesen Bereitschaftsdiensten flossen auch mit ein, als die Kirchen begannen, Notfallseelsorger auszubilden. Auch in den Bezirken Berlins, wo später gemeindliche Krisen- und sozialpsychiatrische Dienste gegründet wurden, hat man auf die Erfahrungen der TelefonSeelsorge aufgebaut. Der damals Regierende Bürgermeister Stobbe lobte 1978 die Präventionskraft der TelefonSeelsorge und versprach einen sechsstelligen Zuschuss, der sehr willkommen war: „Der Senat schätzt die äußerst verdienstvolle Arbeit der TelefonSeelsorge im Vorfeld der psychiatrischen und psychotherapeutisch/psychosomatischen Dienste“.

Im Westteil der Stadt hatte sich die wirtschaftliche Lage in den 1960er Jahren zwar recht gut entwickelt, aber die seelischen Nöte waren eher gewachsen, nachdem Ulbricht eine Mauer durch die Stadt gezogen und Familien auseinander gerissen hatte. Und in den 1960er und 70er Jahren ging auch an der TelefonSeelsorge die Rebellion von Schülern, Jugendlichen und Studenten nicht vorbei.

Unter dem so nichtssagenden wie trendigen Namen „Mondo X“ gründete sich 1971 eine Beratungseinrichtung für Berliner Jugendliche, die besonders vor und nach der Zeugnisvergabe in Anspruch genommen wurde. Urheber der Beratungsstelle waren unzufriedene Ehrenamtliche, die ihrer TelefonSeelsorge Berlin „publizitäre Kommunikationsmängel attestierten“ und die Neigung, dass „jeder höchst willkürlich vor sich hinwurschtelt“. Die Geschichte der Berliner Jugendberatungseinrichtung verliert sich im Dunkeln. Ihr Name „Mondo X“ und die Konzentration auf Jugendarbeit ist aber im niedersächsischen Braunschweig unter diakonischem Dach erhalten geblieben.

### **TelefonSeelsorge nach dem Mauerfall**

Die friedliche Revolution in der DDR brachte 1989 die Mauer zu Fall – und bescherte der wiedervereinigten Stadt Berlin gleich drei TelefonSeelsorgestellen. Ein staatliches „Telefon des Vertrauens“ war 1988/1989 in Berlin eingerichtet worden, damit Verzweifelte Luft ablassen konnten und die DDR-Führung, die natürlich mithörte, infor-

miert blieb. Bald nach dem Mauerfall verschwand dieses seltsame „Telefon des Vertrauens“. Es war noch ein paar Jahre lang mit beträchtlichen Steuermitteln finanziert worden, bis sich die Leiterin als ehemalige Staatssicherheitsfachfrau entpuppte. Im Revolutionsjahr reagierten die evangelischen und katholischen Kirchenleitungen in Dresden und Berlin und richteten eine ökumenisch organisierte TelefonSeelsorge ein, um den aktuell Bedrängten und Verunsicherten zuzuhören und ihre Seelennöte aufzufangen. Als Dritter im Bunde bot der eingetragene Verein „TelefonSeelsorge Berlin“ weiterhin seine bewährten Dienste an.

Heute – 25 Jahre nach der friedlichen Revolution und 60 Jahre nach dem vermutlichen Gründungstag am 6. Oktober 1956 – gibt es in Berlin eine sehr friedliche Koexistenz aus „Kirchlicher TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg“ und dem eingetragenen Verein „TelefonSeelsorge Berlin (Konfliktberatung - Suizdverhütung) e.V.“ unter dem gemeinsamen Dach der Evangelischen und der Katholischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür und der „International Federation Of Telephone Emergency Services“ (IFOTES).

### **Grußwort des Vorsitzenden der Deutschen Bischofskonferenz Reinhard Kardinal Marx**

## **„Worin sehen Sie den Auftrag für die TelefonSeelsorge in den nächsten 10 Jahren?“**



Die TelefonSeelsorge ist seit 60 Jahren ein wertvolles Instrument der Hilfe für alle Menschen, die Sorgen haben und über ihre Not sprechen wollen. Die vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten ihre Unterstützung jedem an, der sich an sie wendet, ohne Ansehen der Person und ohne Vorbedingungen. Sie wissen um die Grenzen mancher Hilfestellung und vertrauen in ihrem Einsatz auch auf Gottes Hilfe und Gottes Zuwendung zu den Menschen.

Damit die TelefonSeelsorge ihre Aufgabe erfüllen kann, braucht sie weiterhin kompetente Mitwirkende, die auch in den schwierigsten Lebenssituationen da sind, zuhören und neue Perspektiven vermitteln können.

Zu diesem Engagement erbitte ich allen Mitarbeitenden und allen, die sich an die TelefonSeelsorge wenden, Gottes reichen Segen.



## 60 Jahre TelefonSeelsorge – Ein Netz, das trägt

*Telefon, Mail, Chat, Face-to-Face-Beratung und Offene Tür – die TelefonSeelsorge agiert zeitgemäß über zahlreiche Kommunikationskanäle. Die Organisation wird unterstützt von starken Partnern, der Deutschen Telekom AG und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.*

## Aktiv auf allen Kanälen

### Kommunikation per Telefon

Das Telefonieren und die dazu erforderliche Technik haben sich seit den Anfängen der TelefonSeelsorge 1956 bis heute mehrfach grundlegend geändert:

#### » Verschiedene Anbieter

Stellte früher das Fräulein vom Amt die gewünschte Verbindung her, so steht heute eine hochkomplexe Technik (Automatic Call Distribution) hinter der technischen Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge. Telefonkunden können heute zwischen verschiedenen Anbietern wählen. Für die TelefonSeelsorge bringt dies die Schwierigkeit mit sich, bei bestimmten Anliegen zur Verbesserung der Erreichbarkeit mit jedem Anbieter einzeln verhandeln zu müssen – mit ungewissem Erfolg.

#### » Einführung des Handys

Die massenhafte Verbreitung des Handys führte bei der TelefonSeelsorge rasch zu einer Verdoppelung der Anruftzahlen (von 1.040.000 im Jahr 1997 auf 2.100.000 im Jahr 2000). Anfangs wurden Mobilfunkanrufe von einigen wenigen Stellen entgegengenommen, mit der dramatischen Zunahme wurden sie auf alle mitarbeitenden Stellen verteilt.

#### » Standortbezogenes Routing

Ein wichtiges Anliegen der TelefonSeelsorge war es immer, Anrufende möglichst mit einer in ihrer Nähe liegenden Stelle zu verbinden. Das war nach Einführung der bundesweit einheitlichen free-call-Nummern technisch zunächst zwar für Festnetzanrufe, jedoch nicht für Mobilfunk-

anrufe machbar. Heute ist ein standortbezogenes Routing auch für Anrufe aus dem D1- und D2-Netz möglich.

#### » Anrufverhalten

Auch das Anrufverhalten hat sich im Laufe der Zeit stark verändert. Galt in den 1970er Jahren die Devise „Fasse dich kurz!“, ermunterte in den 1990er Jahren der Slogan „Ruf doch mal an!“ zu langen Gesprächen mit der TelefonSeelsorge. Heute gibt es eine Gruppe von extrem häufig Anrufenden mit 20, 30 oder auch 40 Anrufversuchen am Tag, die die technischen Möglichkeiten – z.B. der automatischen Wahlwiederholung – nutzen, dadurch aber Anrufende, die erstmals die TelefonSeelsorge zu erreichen versuchen, am Durchkommen hindern. Viele, vermutlich gerade ältere Menschen, die weniger telefonerfahren sind, geben dann nach wenigen Versuchen auf.

#### » Erreichbarkeit

Während sich die Zahl der Anrufenden auf zwei Millionen verdoppelt hat, blieb die Zahl der Ehrenamtlichen relativ konstant bei 7.500, die in den 105 mitarbeitenden Stellen am Telefon Dienst tun.

## Kommunikation per Mail

Die erste E-Mail wurde in Deutschland am 2. August 1984 versandt. 1994 waren es schon eine Milliarde in Deutschland, 2004 über 100 Milliarden, 2014 über 500 Milliarden Mails (unerwünschte Spam-Mails nicht mitgerechnet). Diese Zahlen machen deutlich, wie rasant sich diese Kommunikationsform etabliert hat. Immer häufiger nutzen Menschen Mails auch, um sehr persönliche Dinge mitzuteilen oder um Rat zu fragen.

In der TelefonSeelsorge sah man sehr früh den dringenden Bedarf, Ratsuchenden eine geschützte Form der Mailkommunikation zu ermöglichen:

- So erweiterten 1995 zwei Stellen die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge per Mail und Chat.
- Bis heute ist die Mailarbeit Webmail basiert, d.h. die Mails der Ratsuchenden und der ihnen antwortenden TelefonSeelsorgerinnen werden nicht durch das Internet geschickt, sondern auf einem Server hinterlegt, auf dem die/der Ratsuchende ein Postfach eingerichtet hat, auf das sie/er nur persönlich anhand eines Passwortes Zugriff erhält.
- Im Jahr 2015 beantworteten die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge 24.365 Erst- und Folgemails von insgesamt 6.266 Ratsuchenden. Die Nachfrage kann durch die Ehrenamtlichen gut bewältigt werden.

## Kommunikation per Chat

Seit 1988 ist es möglich, per Chat zu kommunizieren. Ihren Durchbruch schaffte diese Kommunikationsform 1991, als im Irakkrieg der Chat die einzige Möglichkeit war, Nachrichten zu verbreiten, nachdem Rundfunk und Fernsehen eingestellt worden waren. Während die Mailarbeit dem Schreiben von Briefen ähnelt, ist die Chatarbeit der Arbeit am Telefon vergleichbar. Die Beteiligten sehen fast zeitgleich, was der andere schreibt. Zum Chatten mit der TelefonSeelsorge kann man entweder einen Termin reservieren oder spontan nach einem freien Chattermin schauen. Gruppenchat ist bei der TelefonSeelsorge nicht möglich.

Im Jahr 2015 standen die Ehrenamtlichen für 9.839 Chats zur Verfügung. Die Nachfrage nach Chatterminen ist deutlich höher als das Angebot.

## Face-to-Face-Beratung und Offene Tür Stellen

Bevor die erste TelefonSeelsorge-Stelle in Berlin 1956 geschaffen wurde, gab es 1954 bereits eine „Offene Tür Mannheim“. Zu einer Zeit, in der das Telefon noch wenig verbreitet war, boten die Einrichtungen der Offenen Tür Stellen Ratsuchenden eine niedrigschwellige Kontaktmög-

lichkeit. Ohne Terminvereinbarung konnten sie hier Gespräche von Angesicht zu Angesicht führen, kostenfrei und anonym. Diesem Prinzip sind die aktuellen 16 Stellen in Deutschland bis heute verbunden geblieben. Anders als die TelefonSeelsorge arbeiten die Offene Tür Stellen vorrangig mit Hauptamtlichen und an einigen Stellen auch mit speziell qualifizierten Ehrenamtlichen.

**Die Angebote der TelefonSeelsorge und der Offene Tür Stellen haben sich unabhängig voneinander und einander ergänzend bewährt.**

Das Telefon war eine Erweiterung des niedrigschwelligen Zugangs. In der Anfangszeit war das Konzept häufig so angelegt, dass Anrufende zu einer persönlichen Beratung in einer Beratungsstelle ermutigt werden sollten. Schnell stellte sich jedoch heraus, dass die Ratsuchenden ihre Gründe dafür haben, warum sie einen bestimmten Zugangsweg suchen. Die Angebote der TelefonSeelsorge und der Offene Tür Stellen haben sich unabhängig voneinander und einander ergänzend bewährt. Die Offene Tür Stellen sind vielfach in Großstädten an zentralen Orten zu finden, an denen Passanten die Möglichkeit zu einem persönlichen Gespräch ergreifen können. Dass sie dies tun, zeigt die Statistik: Im Jahr 2015 wurden insgesamt 62.758 Beratungsgespräche geführt.

Darüber hinaus gibt es 12 TelefonSeelsorge-Stellen, die ergänzend zum Telefon auch persönliche Beratung (Face-to-Face) anbieten. Im Jahr 2015 wurden mit 2.362 Ratsuchenden insgesamt 7.484 Beratungsgespräche geführt. Denn in Einzelfällen wird am Telefon deutlich, dass ein Mensch eine direkte Begegnung benötigt. Hier haben die Ehrenamtlichen die Möglichkeit, auf die Face-to-Face-Beratung ihrer TelefonSeelsorge-Stelle hinzuweisen, die von hauptamtlichen Mitarbeitern betreut wird. Hierbei erweist es sich als hilfreich und wichtig, dass Anrufende möglichst in ihrer näheren Umgebung mit einer TelefonSeelsorge-Stelle in Kontakt kommen, um ein solches Angebot wahrnehmen zu können.

# Das Netzwerk der TelefonSeelsorge

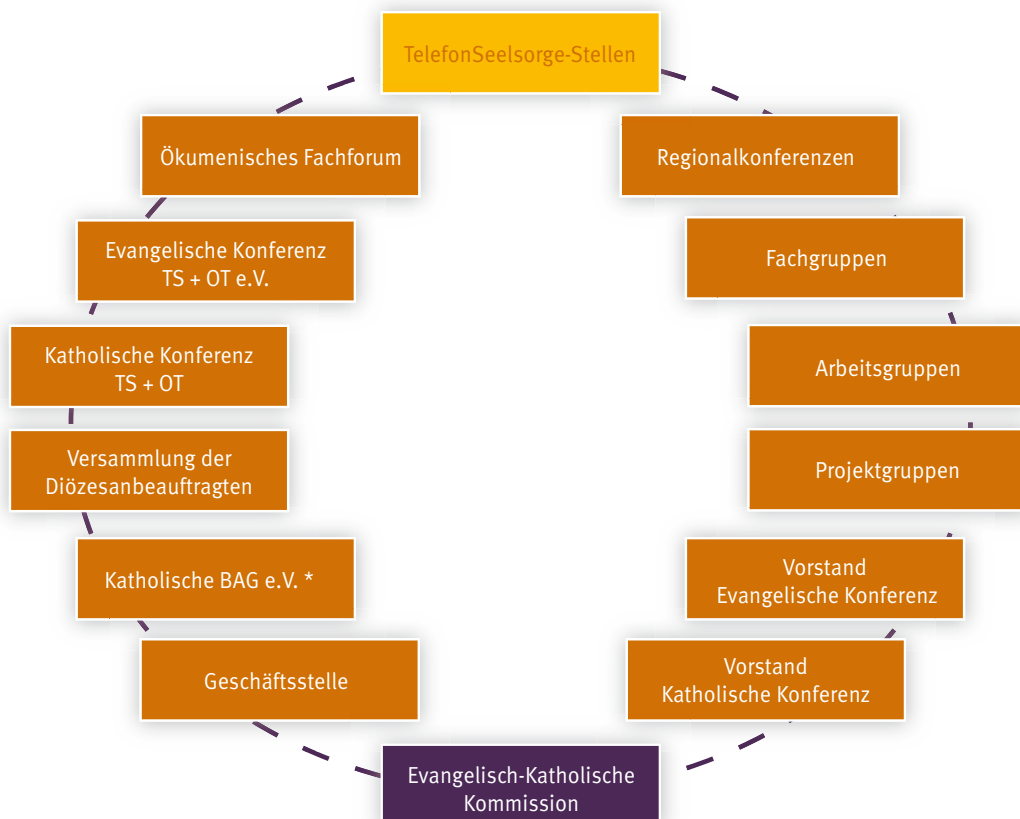
Die TelefonSeelsorge versteht sich als Netzwerk. Dieses setzt sich zusammen aus den Stellen vor Ort mit ihren eigenen Trägerstrukturen und Teams aus Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen.

- Drei bis sechs Stellen vor Ort schließen sich zu einer Organisationseinheit zusammen und nehmen gemeinsam die Anrufe aus ihren Einzugsbereichen entgegen. Diese enge Zusammenarbeit ermöglicht es auch, sich in fachlichen Fragen abzustimmen und Ausbildungs- bzw. Fortbildungsanliegen gemeinsam zu verfolgen.
- Darüber hinaus haben sich die 105 TelefonSeelsorge-Stellen zu insgesamt sieben Regionen zusammengeschlossen. In Regionalkonferenzen werden stellenübergreifende organisatorische und fachliche Fragen und Themen behandelt und gemeinsame Projekte zur Fortbildung oder Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt.
- Einmal im Jahr treffen sich alle TelefonSeelsorge-Stellen zu einer Jahreskonferenz in Vierzehnheiligen.

Ausführliche Informationen zur Organisations- und Entscheidungsstruktur enthält das Handbuch „TelefonSeelsorge und Offene Tür in Deutschland“. Es steht auf der Homepage der TelefonSeelsorge [www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de) zum Download bereit.

Alle TelefonSeelsorge-Stellen sind Mitglied in der Evangelischen und/oder Katholischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür. Es gibt 11 katholische, 34 evangelische und 60 ökumenische Stellen. Die Mitgliedschaft in

einer der Konferenzen ist Voraussetzung dafür, unter dem Namen „TelefonSeelsorge“ im Netzwerk mitarbeiten zu dürfen. Die Mitgliedschaft setzt die Anerkennung und Umsetzung der Standards voraus. Die Evangelische Konferenz als Inhaberin der Rufnummer 0800-1110111 gibt der Mitgliedsstelle das Recht, unter dieser Rufnummer im Netzwerk mitarbeiten zu können; die Katholische Konferenz vergibt dieses Recht in gleicher Weise für die Rufnummer 0800-1110222. Alle Stellen stehen allen Anrufern in gleicher Weise offen.



\* Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

# Unterstützung durch starke Partner

## Deutsche Telekom AG

Bereits 1978 wurden Anrufe bei der TelefonSeelsorge in deren jeweiligem Ortsnetz vom Zeittakt befreit, seit 1997 sind sie von jedem Ort aus rund um die Uhr für den Anrufer kostenfrei. Die Kosten trägt die Deutsche Telekom AG. In der Deutschen Telekom AG hat die TelefonSeelsorge eine starke Unterstützerin gefunden, die in den letzten zwei Jahrzehnten sicherstellte, dass die TelefonSeelsorge mit der technischen Entwicklung Schritt halten konnte und auch die laufenden Projekte der TelefonSeelsorge immer wieder durch Sonderzuwendungen ermöglicht.

## Bundesministerien

Seit 2009 wird die Arbeit der TelefonSeelsorge durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend mit jährlichen Zuwendungen gefördert. Ohne diese Unterstützung wäre es nicht möglich, die technische Basis für die Mail- und Chatberatung sicherzustellen und mit der rasanten Entwicklung der Internettechnologie Schritt zu halten. Dies ist aber eine unerlässliche Voraussetzung, damit sowohl Ratsuchende wie Ehrenamtliche ohne technische Probleme die Websites aufrufen und nutzen können. Einen ganz wichtigen weiteren Betrag leisten die finanziellen Zuwendungen zur Qualifizierung der Arbeit der TelefonSeelsorge durch Fortbildungen, Fachtagungen und wissenschaftliche Untersuchungen.

Im Jahr 2016 wird der TelefonSeelsorge-Welt-Kongress „For Life to go on“ vom 19.-22.7. in Aachen durch das Bundesministerium für Gesundheit finanziell gefördert. Gemeinsam mit der International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) führt die TelefonSeelsorge in Deutschland diesen Kongress durch, der sich schwerpunktmäßig mit der Suizidpräventionsarbeit der TelefonSeelsorge beschäftigt. Statistische Zahlen zeigen, in welchem hohem Maße die TelefonSeelsorge von Menschen mit diagnostizierter psychischer Erkrankung und mit suizidalen Tendenzen in Anspruch genommen wird. Hier leistet die TelefonSeelsorge einen wichtigen Beitrag im Bereich der Gesundheitsvorsorge und Begleitung kranker Menschen.

Mehr dazu unter [www.ifotescongress2016.org](http://www.ifotescongress2016.org)

### Grußwort des Vorstandsvorsitzenden der Deutschen Telekom AG Timotheus Höttges

## Zum 60jährigen Jubiläum der TelefonSeelsorge



Seit 60 Jahren leistet das Beratungs- und Seelsorge-Angebot der evangelischen und katholischen Kirche einen unverzichtbaren Beitrag für unsere Gesellschaft. Wir als Telekom freuen uns, unseren Teil dazu beitragen zu können. „Teilen“ und „Miteinander“ sind wichtige, virtuelle Bausteine unseres Unternehmens, auch „Sorgen teilen“ und „miteinander Lösungen finden“. Seit fast 20 Jahren unterstützen wir die TelefonSeelsorge durch modernste Telekommunikationstechnik, das entsprechende Know-how und die Übernahme der Gesprächskosten.

Die TelefonSeelsorge wird getragen von einer Vielzahl ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese Einsatzbereitschaft hat Vorbildcharakter. Menschen wie diesen gebührt besonderer Dank.

Auch für uns als Telekom ist soziales Engagement ein Muss. Wir möchten der Gesellschaft, in der wir leben, nicht nur den besten technologischen Fortschritt bieten. Wir möchten auch für sozialen Fortschritt stehen.



## 60 Jahre TelefonSeelsorge – Zahlen, Daten, Fakten

*Wie viele Menschen rufen bei der TelefonSeelsorge an, wie haben sich die Zahlen in sechs Jahrzehnten entwickelt? Wie viele Menschen arbeiten hauptamtlich für die Organisation? Wie viele ehrenamtliche Helfer gibt es? Was waren wichtige Themen seit Auswertung der Gespräche? Statistische Daten werden bei der TelefonSeelsorge regelmäßig anonym erfasst. Sie dienen der kontinuierlichen Verbesserung der Arbeit.*

### Die Anrufenden

Die TelefonSeelsorge analysiert ihre Arbeit ausgesprochen detailliert und professionell. Das ist für telefonische Beratungsdienste in Deutschland nahezu beispiellos. Damit Daten vergleichbar sind, müssen sie auf gleicher Grundlage erhoben werden. Die TelefonSeelsorge erfasst deshalb Daten zu den Anrufen anhand eines verbindlichen Kriterienkatalogs, der 2013 neu erarbeitet wurde.

### Grundsätzliche Aussagen

Von Juli 2013 bis Juni 2014 haben 78 von insgesamt 105 TS-Stellen mit einem auf diesen Kriterien basierenden Online-Erfassungssystem gearbeitet. So konnten Einzeldaten der erfassten Datensätze zu unterschiedlichen Fragestellungen professionell miteinander verknüpft und ausgewertet werden<sup>2</sup>. Ein kleiner Einblick in die Ergebnisse:

- Im genannten Zeitraum erreichten die TelefonSeelsorge 1.886.876 Anrufe. 59,5 % dieser Anrufe wurden als Beratungsgespräch klassifiziert, daraus ergab sich eine Stichprobengröße von 803.689 Anrufen. Verzerrungen können sich in den Ergebnissen durch den großen Anteil an Wiederholungsanrufernde ergeben (76,4 % der Anrufe im Unterschied zu 23,6 % Erstanrufen). Gerade im Kontext von Analysen mit einer reduzierten Stichprobe, z.B. zum Thema Suizidalität, können Wiederholungsanrufer/innen deutlichen Einfluss auf die Ergebnisse nehmen.

Im Jahr 2015 gingen bei der TelefonSeelsorge 1.795.485 Anrufe ein.

<sup>2</sup> Diese Ergebnisse sind der wissenschaftlichen Untersuchung entnommen, die von Prof. Dr. Martin Klein, Dr. Rolf Strietholt, Prof. Dr. Eva Christina Stuckstätte von der Katholischen Hochschule NRW, Münster, im Jahr 2015 erstellt wurde. Der „Abschlussbericht zur bundesweiten Datenauswertung TelefonSeelsorge 2013/2014“ ist als PDF-Dokument abrufbar unter: [www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de)

- Mit Abstand am häufigsten werden in diesen Anrufen folgende Themen genannt: seelisches Befinden (54,7 %), körperliches Befinden (25,5 %), familiäre Themen (24,1 %) und Einsamkeit/Isolation (18,1 %).
- Das Klientel der TelefonSeelsorge besteht zu einem großen Teil aus „Stammkunden“. Einer großen Zahl von Ratsuchenden gelingt es nur aufgrund mehrmaliger Versuche, die TelefonSeelsorge zu erreichen.
- Im Beobachtungszeitraum waren 34,1 % der Anrufenden männlich, 65,9 % weiblich.
- 128.051 Personen waren 29 Jahre und jünger. Die TelefonSeelsorge wird damit neben weiteren etablierten Telefonberatungshotlines, wie zum Beispiel der „Nummer gegen Kummer“ (145.599 Beratungsgespräche mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Jahr 2013) als bekannte Beratungsinstanz angenommen. Der hohe Zuspruch der TelefonSeelsorge bei den Jüngeren dürfte u.a. auf die 24-Stunden-Erreichbarkeit zurückzuführen sein, die andere Telefonberatungsdienste nicht vorhalten (können).

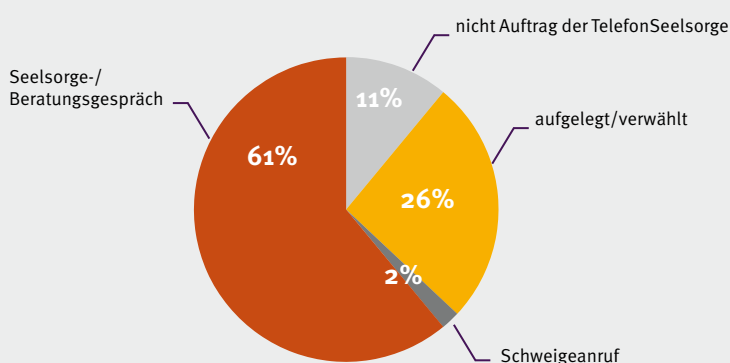
Im **Jahr 2015** standen der TelefonSeelsorge zwei voneinander unabhängige Erfassungssysteme für die Statistik zu Verfügung. Laut der Statistik des Routingssystems der Deutschen Telekom wurden insgesamt 1.795.485 Anrufe entgegengenommen. Von 8.464.224 Anrufversuchen konnten knapp 79 % nicht entgegengenommen werden. Die Statistik BUSSI ist eine von den Mitarbeitenden der TS zu den Gesprächen geführte Statistik. (rund 70% aller TS-Stellen arbeiten mit diesem System.) 2015 wurden insgesamt 1.241.347 Anrufe (= 69 %) erfasst. Bei 61,4 % dieser Gespräche handelte es sich um Seelsorge-/ Beratungsgespräche.

## Thema „Psychische Erkrankungen“

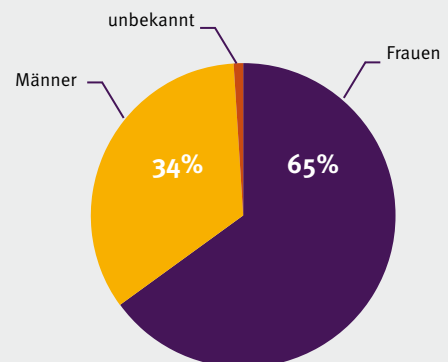
Gut ein Viertel der Anrufe kam von Menschen, bei denen nach eigener Aussage eine psychische Erkrankung diagnostiziert wurde. Das zeigt, dass der Umgang mit psychischen Erkrankungen zentraler Gegenstand der Beratungspraxis der TelefonSeelsorge ist. Im Detail:

- Menschen mit einer psychischen Erkrankung rufen doppelt so häufig wiederholt an wie Anrufende ohne diese Diagnose (34,8 % zu 17,9 %). Es ist zu vermuten, dass die TelefonSeelsorge bei unzureichender therapeutischer Versorgung ein wichtiger, kompensatorischer Ansprechpartner ist. Die TelefonSeelsorge trägt hier entscheidend zur sozialen und emotionalen Unterstützung bei.
- Ein deutlicher Zusammenhang ist zwischen dem Lebensalter und einer diagnostizierten psychischen Erkrankung erkennbar. Alleinlebende zwischen 40 und 59 Jahren sind besonders häufig betroffen, Personen, die in einer Familie leben oder Alleinerziehende deutlich seltener.
- Der geringe Prozentsatz bei den 14-Jährigen und jünger sowie den 80-Jährigen und älter bedeutet nicht zwangsläufig, dass in diesen Altersgruppen sehr viel seltener psychische Erkrankungen vorliegen. Diese Zahlen können dadurch beeinflusst sein, dass eine Diagnosestellung in jungen Jahren sowie in hohem Alter mit besonderen Herausforderungen einhergeht.

Art des Telefonkontaktes 2015



Geschlecht der Anrufenden 2015





## Thema „Suizidgefährdung“

Etwa 46 Gespräche am Tag wurden im Untersuchungszeitraum mit Personen geführt, die Suizidabsichten hatten oder deren Lebenssituation von entsprechenden Erfahrungen geprägt ist. Einige Details:

- In knapp 30 % dieser Anrufe wird von konkreten Suizidabsichten oder früheren Suizidversuchen gesprochen.
- Das seelische Befinden ist bei diesen Gesprächen zentrales Thema.
- In 19,5 % der Gespräche mit 10- bis 14-Jährigen und 10,9 % der Gespräche mit 15 bis 19-Jährigen kam das Thema Suizid in Verbindung mit körperlichen oder seelischen Gewalterfahrungen sowie sexueller Gewalt zur Sprache. Junge Menschen dieses Alters sind vielfach noch nicht an professionelle Einrichtungen angebunden, die sie in schwierigen Lebenslagen unterstützen können.
- Häufiger als die anderen Altersgruppen sprechen 60- bis 69-Jährige, also Menschen, die kurz vor dem Ruhestand stehen oder gerade in diesen eingetreten sind, von Suizidalität. Der Austritt aus dem Berufsleben und damit verbundene persönliche, soziale und ökonomische Herausforderungen könnten ein möglicher Anlass dafür sein.

Psychische Belastungen zeigen sich insbesondere in typischen biographischen Übergangsphasen – bei jungen Erwachsenen in der Phase der Loslösung vom Elternhaus, bei älteren Menschen in der Phase des Ausstiegs aus dem Berufsleben – und bei alleinlebenden Menschen. Personen, die in einer Familie leben oder alleinerziehend sind, thematisieren die Möglichkeit eines Suizids seltener.

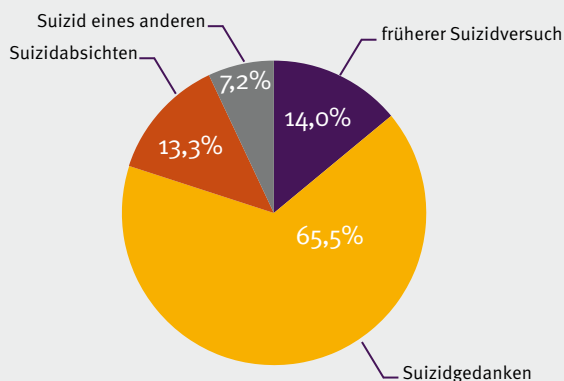
## Thema „Familie“

Familien stehen heute unter großem Erwartungs- und Handlungsdruck. Aktuelle Studien benennen folgende Herausforderungen für Familien:

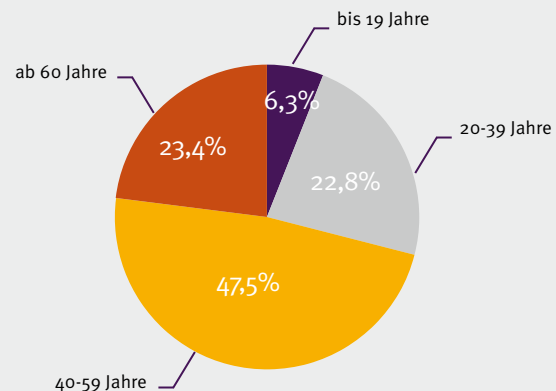
Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger, Zeitdruck, Armut im Kindes- und Jugendalter, häusliche Gewalt, Bedeutungszuwachs von Bildung, Erziehungsanforderungen und mangelnde gesellschaftliche Wertschätzung von Familienleistungen. Im Einzelnen:

- „Seelische Belastung“ und „Soziales Netz/Familie“ sind mit Abstand die häufigsten Themen in den Telefongesprächen. Alleinerziehende berichteten mit 44,8 % deutlich häufiger von seelischer Belastung. Das Thema „Soziales Netz/Familie“ wurde ebenfalls in den Anrufen Alleinerziehender deutlich häufiger angesprochen als in Anrufen von Personen, die in einer Familie leben (56,7 % zu 40,4 %). Ebenfalls erwartungsgemäß wurde in Gesprächen mit Alleinerziehenden die finanzielle und materielle Situation häufiger angesprochen (9 % zu 2,8 %) sowie das Thema soziales Netz/Trennung/Sterben und Tod (15,8 % zu 5,9 %). Zu erkennen ist, dass Frauen deutlich häufiger über Niedergeschlagenheit und Stress sprechen (15,3 % zu 9,9 %), Männer hingegen etwas häufiger über Sucht (3,6 % zu 2,5 %). Ängste bildeten in beiden Gruppen den häufigsten Gesprächsgegenstand.
- Körperliche und/oder seelische Gewalt wurde in 2.104 Anrufen von Jugendlichen zum Thema gemacht (das entspricht 4,6 % aller Anrufe von jugendlichen in Familien lebenden Personen). Von sexuellen Gewalterfahrungen wurde in 795 Gesprächen berichtet (das entspricht 1,7 %).

Suizidale Themen der Anrufenden 2015



Altersverteilung der Anrufenden 2015



## Thema „Schulden/ Armut“

In knapp 16.000 Gesprächen wurden die Themen Schulden/Armut und Wohnung/Wohnumfeld angesprochen. Vor allem für Alleinerziehende und Alleinlebende, Arbeitslose und Menschen in der Altersgruppe der 60 bis 69-Jährigen spielt das Thema eine größere Rolle.

Auffällig ist der Zusammenhang mit Einsamkeit/Isolation und Partnerschaft. Fast jedes fünfte Gespräch in diesem Kontext bezog sich auf das soziale Netz. Eine Analyse der Anrufe zu Armut/Schulden, in denen keine psychische Erkrankung genannt oder bekannt war, zeigt, dass Suizidgedanken und Suizidabsichten deutlich häufiger genannt wurden.

Suizidgedanken und -absichten haben nicht nur individuelle, sondern auch soziale Ursachen.

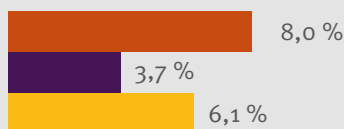
Die Gruppe der älteren, alleinlebenden Männer fällt hier besonders auf: Sie rufen häufiger zu dem Thema Armut und Schulden an. Einige Anrufer äußern Suizidgedanken oder -absichten, ohne dass eine diagnostizierte psychische Erkrankung bekannt oder genannt wurde.

## Eine Auswahl an Themen 2015 (Mehrfachnennungen waren möglich)

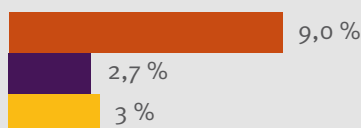
### Familiäre Beziehungen/Partnerschaft/Alltagsbeziehungen



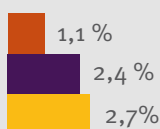
### Einsamkeit



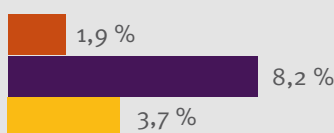
### Körperliches Befinden



### Gewalt, Missbrauch



### Suizid



Die ausführliche statistische Auswertung der erfassten Daten aus dem Jahr 2015 können Sie auf der Website der TelefonSeelsorge nachlesen:

[www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de)

**Grußwort des Geschäftsführers der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention (DGS) Michael Witte**



**„Ohne motivierte Ehrenamtliche wäre die Arbeit undenkbar.“**

Die TelefonSeelsorge ist Vorbild für viele Hilfseinrichtungen und hat sich einen sehr großen Bekanntheitsgrad erarbeitet. Für die Qualität der ehrenamtlichen Beratungstätigkeit sorgen unter anderem das Ausbildungskonzept sowie Fortbildung und Supervision. Die Einrichtungen der Suizidprävention bauen auf diese Qualitäten.

Die TelefonSeelsorge hat es verstanden, auf veränderte gesellschaftliche Anforderungen zu reagieren und auch Nutzer anzusprechen, die keinen christlichen Glaubenshintergrund haben. Die Herausforderung durch den Zuzug von Flüchtlingen wird die TelefonSeelsorge sicherlich bewältigen und auch für diese Menschen Ansprechpartner sein. Die Deutsche Gesellschaft für Suizidprävention (DGS) wünscht weiterhin viel Erfolg.

**Thema „Alter“**

Alte Menschen sind besonderen Belastungen ausgesetzt, mit denen sie sich an die TelefonSeelsorge wenden. Dazu einige Informationen:

- Über 15 % der Anrufe bei der TelefonSeelsorge kamen von der Altersgruppe der 60 bis 69-Jährigen. Mit steigendem Alter sinkt der Anteil der Anrufe jedoch deutlich. Die 70 bis 79-Jährigen sind nur mit 5,1 % der Anrufe vertreten. Nur 1,3 % der Anrufe kommen von über 80-Jährigen. Die Gruppe der über 70-Jährigen ist im Vergleich zum Bundesdurchschnitt auffallend unterrepräsentiert.
- Im höheren Alter rufen überwiegend Frauen an. Der Anteil der Erstanrufe ist ab 60 Jahren deutlich reduziert. Nur rund 27 % der Anrufe von Menschen im Alter von 70 Jahren und älter sind erstmalige Anrufe.
- Der Anteil der Anrufer/innen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung geht von 29,4 % bei den über 60-Jährigen auf 14,1 % bei den über 80-Jährigen kontinuierlich zurück. Das Thema seelisches Befinden wird jedoch mindestens in jedem dritten Anruf eines älteren Menschen ab 60 Jahren angesprochen.
- Der Anteil der älteren Menschen, der wegen Suizidgedanken, Suizidabsichten oder -versuchen anruft, ist insbesondere bei den 60 bis 69-Jährigen sehr hoch. Ab 70 Jahren wird in fast 95 % der Anrufe nicht mehr über Suizidgedanken oder ähnliches gesprochen. Dies, obwohl z.B. die Suizidgefahr Verwitweter weit höher ist als bei Verheirateten, und insbesondere einsame hochaltrige Menschen gefährdet zu sein scheinen. Hier ergibt sich ein deutlicher Unterschied zu den Ergebnissen verschiedener Studien. Die TelefonSeelsorge um Hilfe zu bitten, scheint für diese Menschen seltener eine Option zu sein.
- Das körperliche Befinden wird mit zunehmendem Alter zum wichtigen Gesprächsthema – bei den über 80-Jährigen in 34,47 % aller Gespräche, bei den 60- bis 69-Jährigen in 25,7 % der Gespräche.
- Auffällig ist, dass Einsamkeit und Isolation zwar insgesamt nur den dritten Rang der häufigsten Themen einnimmt, aber bei den ab 80-Jährigen mit über 40 % das mit Abstand wichtigste Thema wird.

Interessant ist hier ein Ausblick: Jeder vierte Haushalt (24,2 %) ist derzeit in Deutschland ein Seniorenhaushalt, das heißt, dass ausschließlich Ältere ab 65 Jahren in ihm leben. Das Statistische Bundesamt prognostiziert, dass die Zahl der Menschen, die in Seniorenhaushalten ab 60 Jahren leben, bis 2030 noch einmal um 33 % steigen wird. Dies dürfte sich in den kommenden Jahren auch bei der TelefonSeelsorge bemerkbar machen.



## Die Ehrenamtlichen

Zum 31.12.2014 arbeiteten insgesamt 7.680 Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge in Deutschland.

### Geschlecht, Altersgruppe, Bildungsstand

Eine 2011 durchgeführte Umfrage<sup>3</sup> macht deutlich: Die TelefonSeelsorge wird getragen von einer hochqualifizierten, engagierten Bevölkerungsgruppe mit viel Lebenserfahrung. Über die Hälfte der Menschen sind Fach- oder Hochschulabsolventen, knapp 37 % sind nach Mittlerer Reife oder Abitur in das Berufsleben eingestiegen.

Die überwiegende Zahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat eine kirchliche Bindung: Rund 80 Prozent gehören einer der beiden großen christlichen Kirchen an. Zu einer anderen christlichen Konfession bekennen sich 2,9 % der Befragten, 16,9 % geben an, dass sie konfessionell nicht gebunden sind.

Bei der TelefonSeelsorge arbeiten Menschen mit hohem Einfühlungsvermögen und viel Lebenserfahrung – und zwar mit großer Kontinuität: Über neun Prozent der Ehrenamtlichen sind bereits 20 Jahre und mehr für die TelefonSeelsorge tätig. Der größte Teil der Ehrenamtlichen unterstützt die Organisation seit fünf bis zehn Jahren.

Zwei Drittel der Ehrenamtlichen engagieren sich durchschnittlich 10 bis 19 Stunden pro Monat. Ein Anteil von 25,3 % ist monatlich sogar 20 bis 29 Stunden in der TelefonSeelsorge tätig. Rund 4 % entfallen auf Ehrenamtliche, die weniger als 10 Stunden tätig sind, 2,4 % auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Monat 30 Stunden und mehr ehrenamtlich arbeiten.

---

<sup>3</sup> Diese Ergebnisse sind der Befragung zu „Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in Deutschland“ entnommen, die 2011 von Malte Möck und Prof. Dr. Friedhelm Nachreiner durchgeführt wurde. Die Ergebnisse sind in einer Broschüre unter [www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de) als PDF-Datei abrufbar. Die Auswertung der Fragen sowie der Untersuchungsbericht können in der Geschäftsstelle Berlin unter [TelefonSeelsorge@diakonie.de](mailto:TelefonSeelsorge@diakonie.de) angefordert werden.

## Gründe für das Engagement

Wer bis zu 30 Stunden monatlich ehrenamtlich arbeitet, muss gute Gründe dafür haben. In der Umfrage wurden verschiedene Motive genannt:

- die eigenen Möglichkeiten entdecken und ausprobieren,
- etwas Neues wagen,
- sich besonderen Herausforderungen stellen.

Zeit zu haben – für die Familie, für Freunde, für andere Menschen, für sich selbst – ist den meisten Ehrenamtlichen ein hohes Gut. Diese Zeit zu nutzen und sinnvoll einzusetzen ist darüber hinaus ein hoher Anspruch, der zum wichtigen Beweggrund dafür wird, sich ehrenamtlich zu engagieren.

Um ihre grundlegenden Wertvorstellungen zu ermitteln, wurden die Befragten gebeten, 15 Wertkategorien und Lebensziele nach Wichtigkeit zu ordnen. Die Auswertung zeigt eindeutig:

- Die wichtigsten Ziele und Wünsche liegen im sozialen Bereich – Familie und Freunde unterstützen und Benachteiligten helfen.
- Darüber hinaus werden die Ziele „das eigene Potenzial entfalten“ und „den Augenblick nutzen“ so häufig genannt, dass sie an zweiter Stelle der Werte rangieren. Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge wollen offensichtlich ihre Fähigkeiten nutzen und weiterentwickeln und sich gleichzeitig für andere einsetzen.
- Als nachrangig werden dagegen die Ideale „Einfluss haben“, „beruflich weiterkommen“, „Lebensstandard steigern“ und „sich politisch engagieren“ eingeordnet. Sie nehmen die vier letzten Plätze

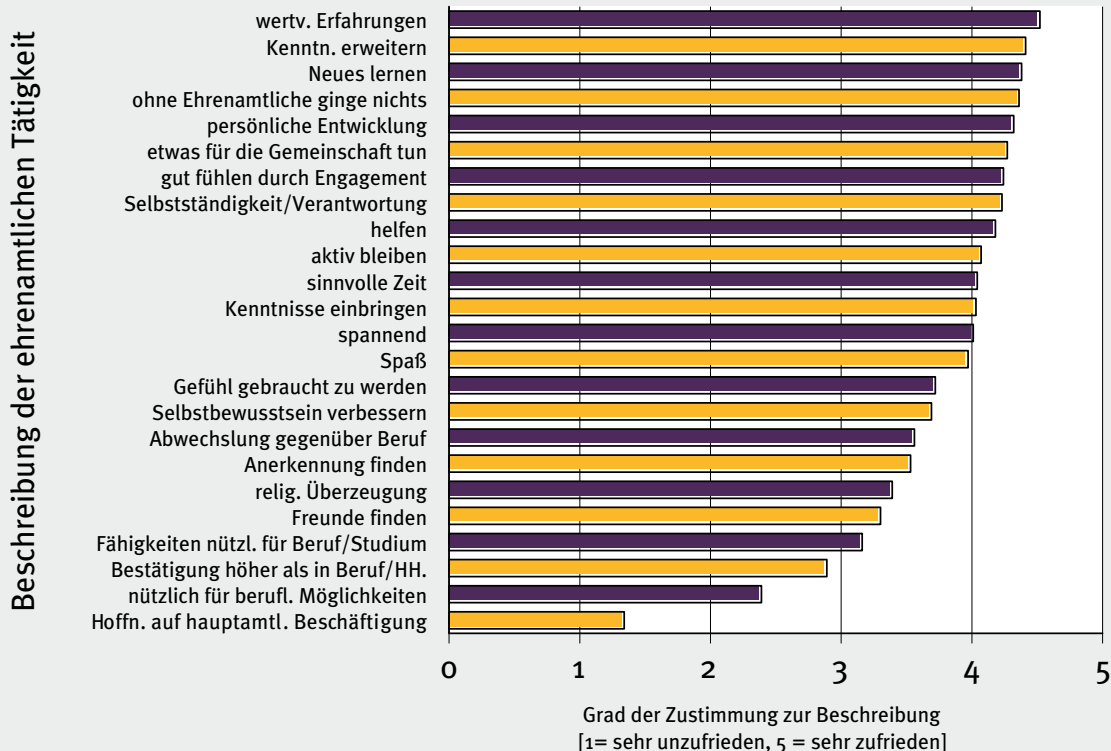
unter den Werten und Zielen ein. Instrumentelle, am eigenen Vorteil ausgerichtete Orientierungen sind für Menschen, die sich bei der TelefonSeelsorge engagieren, offensichtlich nicht so wichtig wie soziales Engagement und eigene Weiterentwicklung.

## Zufriedenheit mit der Tätigkeit

94 Prozent der Ehrenamtlichen sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit ihrem Engagement. Das ist eine klare Aussage der Studie. Nur 0,2 Prozent sind unzufrieden, die Kategorie „sehr unzufrieden“ wurde gar nicht angekreuzt. Diese Eindeutigkeit der Aussage ist sehr erfreulich und überzeugend, selbst wenn man davon ausgeht, dass ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillig bleiben, unzufriedene Mitarbeitende die Organisation also recht schnell wieder verlassen werden.

Besonders hervorgehoben haben die Ehrenamtlichen in der Umfrage vier Aspekte ihrer Tätigkeit, die Zufriedenheit erzeugen:

- das Angebot an Fortbildungen und Supervision
- die Inhalte ihres Engagements
- die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitenden
- der Umgang mit der Besetzung der Dienste





## Zum 60jährigen Jubiläum der TelefonSeelsorge

130.000mal rufen Kinder und Jugendliche in jedem Jahr die TelefonSeelsorge an. Auch ältere und alte Menschen bitten um Rat, Begleitung und Beistand. Wunderbar, dass sie dann ein geschultes Ohr erwarten dürfen. Menschen, die hörbereit sind und die sich einlassen. „Ich habe euch angerufen und ihr habt mir euer Ohr und eure Aufmerksamkeit geschenkt“ - so könnte die Reihung des 25. Kapitels des Matthäusevangeliums weiter geschrieben werden.

Ich danke allen ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge sehr herzlich für diesen wichtigen Dienst.

Die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen wurde in der Untersuchung genauer betrachtet. Denn dieses Thema spielt eine wichtige Rolle für die Gesamtzufriedenheit. Das Ergebnis: Insgesamt wird die Zusammenarbeit sehr positiv beurteilt. Die Mittelwerte der positiven Aussagen liegen auf einer fünfstufigen Skala bei über 4. Die genauere wissenschaftliche Analyse ergab, dass zwei Komponenten für die Beurteilung der Zusammenarbeit zentral sind: Die erste Komponente ist das Thema „Konkurrenz und Konflikt“, die zweite – davon unabhängige – das Thema „Ergänzung und Unterstützung“. Erstes wichtiges Ergebnis ist, dass die Zusammenarbeit als grundlegend unterstützend und ergänzend erlebt wird. Es geht aber noch darüber hinaus: Da, wo ein höheres Konfliktpotenzial wahrgenommen wurde, führte dies nicht etwa zu geringeren Zufriedenheitswerten. Das zeigt, dass es zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge offenbar eine gute Konfliktkultur gibt, die gleichzeitig eine sich ergänzende und unterstützende Zusammenarbeit erlaubt.

In der wissenschaftlichen Auswertung der Umfrage wurden auch die Zusammenhänge zwischen den Zufriedenheitsfaktoren genauer beleuchtet. Besonders interessant sind folgende Ergebnisse:

- Es besteht ein Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und dem zeitlichen Umfang des Einsatzes: Bis zu einem Umfang von 30 Stunden pro Monat steigt die Zufriedenheit. Danach sinkt die Zufriedenheit. Kurz gesagt: Engagement macht Spaß, wenn es nicht zu viel wird.
- Eine ähnliche Tendenz zeigt sich beim Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Motivation: Bei Ehrenamtlichen, die einen besonders starken Wunsch nach Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung haben, ist die Zufriedenheit geringer. Die Realität kann dem überhöhten Anspruch einfach nicht gerecht werden.

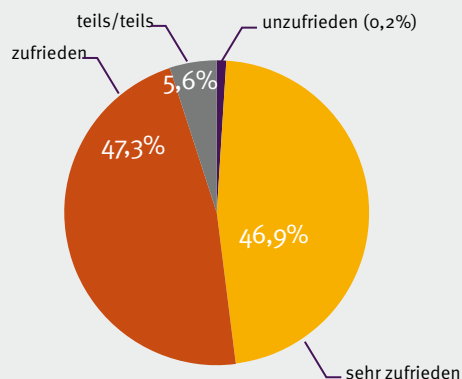
Bei der Frage, mit welchen Maßnahmen man das Ehrenamt noch mehr fördern könnte, werden qualitativ gute Fortbildungen und Supervision,

genügend Hauptamtliche und Unterstützung durch Fachkräfte und eine Anerkennung der Tätigkeit bei Steuer- und Rentenberechnung genannt. Das zeigt: Den Ehrenamtlichen ist die Wichtigkeit einer qualifizierten Unterstützung für ihre höchst anspruchsvolle ehrenamtliche Tätigkeit sehr bewusst. Trotz guter Noten für die Qualifizierung und Unterstützung durch die TelefonSeelsorge wird das Thema deshalb auch in der Förderung immer wieder benannt.

### Ausbildung und Qualifikation

Zu dieser Frage findet derzeit eine Untersuchung am Universitätsklinikum Heidelberg statt, deren Ergebnisse voraussichtlich Ende 2016 vorgestellt werden können.

### Zufriedenheit der Ehrenamtlichen





## Die Hauptamtlichen

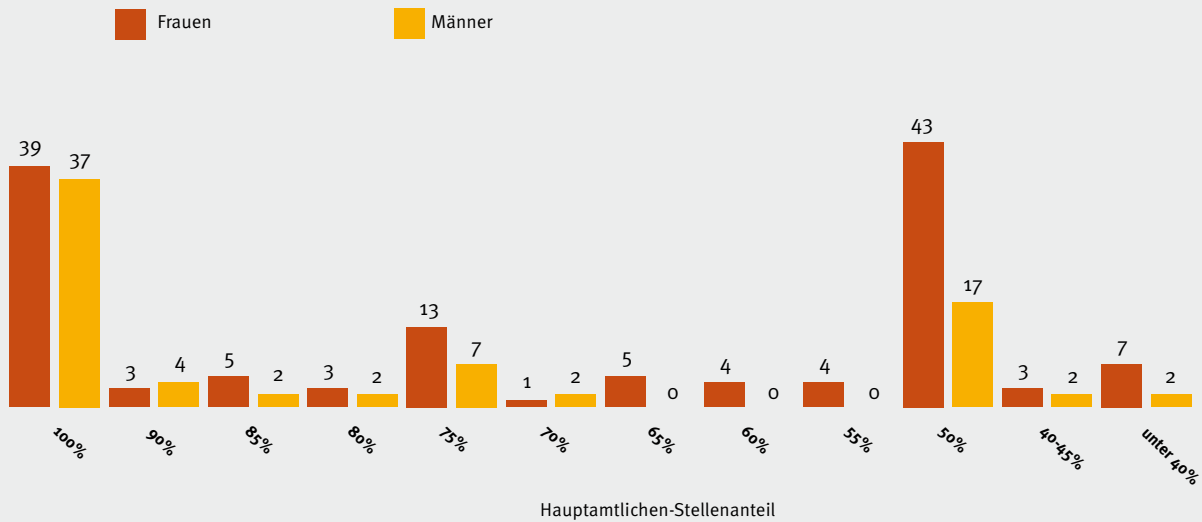
In den 105 TelefonSeelsorge-Stellen arbeiteten zum 31.12.2014 insgesamt 207 Hauptamtliche mit, davon rund zwei Drittel Frauen (131) und ein Drittel Männer (76).

### **Wieviele Hauptamtliche sind in den TS-Stellen beschäftigt?**

Der Blick auf die Zahl der Hauptamtlichen und ihrer Stellenumfänge macht folgendes deutlich: Auch hier sind die Frauen inzwischen in der Mehrheit, die größte Gruppe hauptamtlicher Frauen arbeitet allerdings nicht zu 100%.

Beeindruckend ist das Zahlenverhältnis von Haupt- zu Ehrenamtlichen: 203 zu gut 7.000. Das hochqualifizierte Seelsorge-Angebot kann deshalb mit einer so kleinen Gruppe Hauptamtlicher bundesweit aufrechterhalten werden, weil Hauptamtliche vor allem für die Gewinnung, Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen und die Sicherung der Infrastruktur Sorge tragen. Das „Kerngeschäft“, nämlich die Seelsorge, nehmen die Ehrenamtlichen und Hauptamtlicher gemeinsam wahr – Ehrenamtliche am Telefon, Hauptamtliche in der Begleitung der Ehrenamtlichen.

## Wieviele Hauptamtliche sind in den TS-Stellen beschäftigt?



Die Grafik zeigt, wie viele Frauen und Männer insgesamt in den TelefonSeelsorge-Stellen hauptamtlich mitarbeiten und mit welchem Stellenumfang sie das jeweils tun.

### Grußwort des Vorsitzenden des Rates der Evangelischen Kirche in Deutschland, Landesbischof Dr. Heinrich Bedford-Strohm

**„...so bist Du doch, Gott, allezeit meines Herzens Trost und mein Teil.“**

(Psalm 73, aus Vers 26)



Seit 60 Jahren bietet die TelefonSeelsorge Menschen in persönlichen Krisen eine Gesprächsmöglichkeit und ist damit zu einer Institution in unserer Gesellschaft geworden. Unter den vielfältigen seelsorglichen Angeboten der Kirchen überzeugt sie durch Anonymität und stetige Erreichbarkeit. Einen einfacheren, offeneren Zugang zu einem seelsorglichen Angebot kann man sich kaum vorstellen.

Anlässlich des 60 jährigen Bestehens der TelefonSeelsorge in Deutschland übermittele ich herzliche Glück- und Segenswünsche im Namen der Evangelischen Kirche in Deutschland. Auch wenn sich unsere Kommunikationsformen rasant verändern: Ich bin fest davon überzeugt, dass die TelefonSeelsorge etwas zu bieten hat, was auch in 10 oder 50 Jahren noch gebraucht wird. Für alle, die sich in dieser Arbeit engagieren, und für alle, die sie in Anspruch nehmen, erbitte ich Gottes Segen.





## 60 Jahre TelefonSeelsorge – Ein Blick in die Zukunft

Die TelefonSeelsorge steht heute vor zwei großen Herausforderungen: Wie kann in Zeiten der mobilen Kommunikation und steigender Anrufe eine Erreichbarkeit sichergestellt werden? Und: Wie kann diese Erreichbarkeit langfristig finanziert werden?

### Herausforderung „Erreichbarkeit“

Die folgende Tabelle für eine exemplarische Woche gibt einen Eindruck, wie differenziert die Frage nach der Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge betrachtet werden muss.

- Insgesamt 161.028 Anrufversuche wurden von 10.710 Telefonanschlüssen aus unternommen.
- Es wird deutlich, dass 90 % der Anrufversuche aus den Eplus/O2-Netzen von Telefonica von vornherein zu einer Bandansage geleitet werden müssen, weil die Flut dieser Anrufversuche sonst verhindert, dass AnruferInnen aus den anderen Netzen bei der TelefonSeelsorge durchkommen.

Die Erklärung dafür beruht auf einem technischen Unterschied: Während die Anrufe aus dem Festnetz, D1- und D2-Netz regional der nächstgelegenen TelefonSeelsorge-Stelle und den mit ihnen verbundenen Nachbarstellen zugeleitet werden können, ist es bisher noch nicht gelungen, auch die Anrufe aus den Netzen von Telefonica standortbezogen zur nächsten Stelle zu routen. Vielmehr haben diese Anrufe potenziell die Möglichkeit, bei 105 Stellen – statt bei einem Stellenverbund von 3 bis 6 Stellen – anzukommen.

Netz			Anrufversuche	Gespräche	Anschlüsse mit Anrufversuchen
Festnetz				8.431	
D1-Netz			147.120		
D2-Netz				12.790	
Telefonica	zur TS geleitet	13.908	13.908	12.090	
Telefonica	auf Sprachplattform geleitet	118.538			
	insgesamt	132.446			
<b>Summe</b>			<b>161.028</b>	<b>33.311</b>	<b>10.710</b>

## Anforderung 1: Anrufe standortbezogen routen

Man könnte jetzt schlussfolgern, dann wäre es doch gut, wenn alle Anrufe potenziell alle TS-Stellen erreichen könnten, aber dies erweist sich als Trugschluss. Denn bedauerlicherweise gibt es eine größere Gruppe von Anrufenden, die sehr häufig die TelefonSeelsorge anrufen und damit die Erreichbarkeit für andere Ratsuchende vermindern. Nur wenn solche AnruferInnen im Rahmen eines kleinen Stellenverbundes von drei bis sechs Stellen wiedererkannt werden können – „Sie haben doch heute schon einmal angerufen“ –, kann man mit ihnen im Gespräch Absprachen treffen, dass sie nur eine vereinbarte Anzahl an Anrufen pro Tag führen können. Haben solche AnruferInnen die Möglichkeit, in allen Stellen anzukommen, ist es nicht mehr möglich, eine Absprache im Gespräch zu treffen und auf deren Einhaltung zu achten. Um die Erreichbarkeit gerade für erstmals Anrufende zu verbessern, muss die TelefonSeelsorge auch über Formen der Begrenzung extrem häufig Anrufender nachdenken.

Die Erfahrungen zeigen, wie wichtig es ist, Anrufe standortbezogen zu routen. Zu den Anrufenden gehören, wie die in Kapitel 3 zitierte Untersuchung aufweist, viele MehrfachanruferInnen. Eine wichtige Herausforderung der TelefonSeelsorge ist es zum einen, ein fachliches Konzept zur konstruktiven Begleitung von Mehrfachanrufenden mit den am Telefon Diensttuenden zu entwickeln, und zum andern die Verhandlungen mit Telefonica für ein standortbezogenes Routing der Anrufe zum Erfolg zu führen.

**Grußwort des Vorstandsvorsitzenden der Stiftung Deutsche Depressionshilfe  
Prof. Dr. Ulrich Hegerl**



### Ein Dank an alle Ehrenamtlichen

Depressionen gehören zu den häufigsten und am meisten unterschätzten Erkrankungen. Hilfsangeboten wie der TelefonSeelsorge kommt dabei eine wichtige Rolle zu. Sie können den Betroffenen dabei unterstützen, einen Weg zu professioneller Hilfe zu finden und auf Zeichen der Suizidalität achten. Denn Depression ist eine lebensbedrohliche Erkrankung. Die Mehrheit der jährlich etwa 10.000 Suizide in Deutschland erfolgen vor dem Hintergrund einer nicht optimal behandelten Depression.

Wir freuen uns, die TelefonSeelsorge als Partner an unserer Seite zu wissen. Stellvertretend für alle an Depression erkrankten Menschen möchten wir den vielen Ehrenamtlichen danken. Die Arbeit der TelefonSeelsorge wird auch in Zukunft für die Betroffenen eine große, oft auch lebensrettende Hilfe sein.

**Grußwort des Präsidenten des Deutschen Caritasverbandes  
Prälat Dr. Peter Neher**



## **Zum 60jährigen Jubiläum der TelefonSeelsorge**

Die technischen Veränderungen der letzten Jahrzehnte waren nicht absehbar, dennoch hat die TelefonSeelsorge auf diese Entwicklungen immer wieder reagiert, um für Menschen und ihre Sorgen da sein zu können. Der Auftrag, Menschen beizustehen, ist heute so aktuell wie zu Beginn.

Ich sehe auch in den nächsten zehn Jahren neben der Herausforderung, Entwicklungen wahrzunehmen, weiterhin die Notwendigkeit, ein offenes Ohr für alle Menschen in Not zu bieten. Für diese wichtige Aufgabe wünsche ich den vielen Engagierten weiterhin alles Gute und Gottes Segen!

## **Anforderung 2: Ehrenamtliche Seelsorgerinnen und Seelsorger gewinnen und qualifizieren**

Neben der technischen Erreichbarkeit gilt es auch, die personelle Erreichbarkeit in den Blick zu nehmen. Die Auswertungen der Zahlen zeigen, dass die Auslastung der Stellen wie auch der Ehrenamtlichen erreicht ist. Seit dem Jahr 2000 hält sich die Zahl der entgegengenommenen Anrufe bei knapp 2 Millionen pro Jahr und die Zahl der Ehrenamtlichen bei durchschnittlich 7.500. Auch wenn sich die Anrufzahlen zwischen 1997 und 2000 verdoppelt haben, hat sich die Zahl der Ehrenamtlichen nur wenig erhöht. Nur wenn Ressourcen zum Aufbau weiterer TS-Stellen und/oder zur Qualifizierung weiterer Ehrenamtlichen bereitgestellt werden, können mehr Gespräche geführt werden.

Das Thema berührt aber auch und ganz besonders die psychische Erreichbarkeit der Diensttuenden. Die TelefonSeelsorge ist kein Call-Center. Jedes Gespräch erfordert die Offenheit und das innere sich Einstellen auf ein neues Gegenüber. Dies gelingt nur, wenn ausreichend Zeit gegeben ist, das vorherige Gespräch auch innerlich abzuschließen. Die dafür erforderliche Zeit ist von Gespräch zu Gespräch sehr unterschiedlich. Stress durch die stark gewachsene Zahl von Anrufern, die extrem häufig versuchen, die TelefonSeelsorge zu erreichen, sowie Beschimpfung durch aggressive Anrufer sind auch für TelefonSeelsorgerInnen keine unbekanntes Phänomene. Hier ist die Organisation gefordert, für gute Arbeitsbedingungen zu sorgen. Die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge ist nicht nur anspruchsvoll, sondern zehrt auch an den vorhandenen Ressourcen der Ehrenamtlichen. Darum hat die TelefonSeelsorge auch eine Fürsorgepflicht für sie. Ingo Habenicht regte in seiner wissenschaftlichen Arbeit zur TelefonSeelsorge (TelefonSeelsorge als Form intentionaler Seelsorge, Hamburg 1994, 385) im Anschluss an eine Praxis der französischen TelefonSeelsorge „SOS Amitié“ an, ein „Sabbatjahr“ nach drei bis vier Jahren Mitarbeit einzulegen.



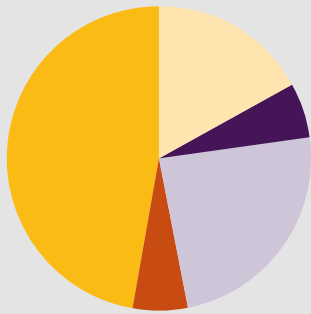
## Herausforderung „Finanzierung“

Die bisherigen Ausführungen haben deutlich gemacht, welche vielfältigen und auch kostenaufwändigen Aufgaben sich der TelefonSeelsorge derzeit und in Zukunft stellen:

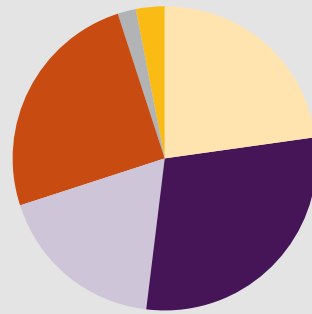
- Die technische Infrastruktur muss dem Bedarf, der sich permanent weiterentwickelt, angepasst werden, um nutzbar zu bleiben.
- Ausbildung, Fortbildung und Supervision sind unverzichtbar für eine qualifizierte ehrenamtliche Mitarbeit; sie müssen von den Hauptamtlichen und Trägern gewährleistet werden.
- Fachtagungen ermöglichen die dringend erforderliche Verständigung zu fachlichen Fragen im kollegialen Kreis.
- Wissenschaftliche Untersuchungen externer Fachleute sichern die Qualität der Arbeit, reflektieren die Praxis und geben so Hinweise und Impulse zu Weiterentwicklungen und Korrekturen. Sie machen durch ihren Bezug auf andere Untersuchungsergebnisse darauf aufmerksam, wo die TelefonSeelsorge z.B. wichtige Zielgruppen nicht erreicht oder wo ein spezieller Schulungsbedarf besteht.
- Eine kontinuierliche Medien- und Öffentlichkeitsarbeit ist unerlässlich, um Ratsuchende auf das Kontaktangebot aufmerksam zu machen, um aber auch der Öffentlichkeit zurückzumelden, was die TelefonSeelsorge an Problemen und Entwicklungen in der Gesellschaft wahrnimmt und wo es einen gesellschaftlichen Handlungsbedarf jenseits individueller Unterstützung gibt.

Für diese und weitere Aufgaben der TelefonSeelsorge stehen nur sehr begrenzte finanzielle Mittel zur Verfügung. Die bedarfsgerechte Finanzierung der Arbeit der TelefonSeelsorge zu sichern, das wird auf allen Ebenen eine große Herausforderung für alle Beteiligten bleiben.

## Einnahmen und Ausgaben der TelefonSeelsorge und Offene Tür



Mitgliedsbeiträge
  Kirchenmittel  
 Teilnehmerbeiträge
  Lotteriemittel  
 Bundesmittel



Personalkosten
  Tagungskosten  
 Reisekosten FB, Sitzungen
  Materialkosten  
 Honorare, Fortbildungen
  Internetkosten

# TelefonSeelsorge

Ein Gespräch kann Leben retten.

Helfen Sie uns helfen.

**Spendenkonto**  
Kto 11101119 | BLZ 35060190 | KD-Bank

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)



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

Foto: J. Elgaard/Istockphoto.com



## Fachliteratur

*Seit 1967 gibt die TelefonSeelsorge eine eigene Zeitschrift heraus, zunächst als „Informationsdienst TelefonSeelsorge“, ab 1984 unter dem Namen „AUF DRAHT“. Es erscheinen jährlich drei Ausgaben zum Jahrespreis von 10 Euro. „Auf Draht“ kann per Mail abonniert werden: [aufdraht@achminow.de](mailto:aufdraht@achminow.de).*

### Grundlagenwerke zur TelefonSeelsorge

Jörg Wieners (Hg.): Handbuch der TelefonSeelsorge, Göttingen 1995.

Traugott Weber (Hg.): Handbuch TelefonSeelsorge, Göttingen 2. Auflage 2006.

TelefonSeelsorge: Niemand bringt sich gerne um. Handbuch für die Suizidprävention in der TelefonSeelsorge, 2009; Download als pdf-Datei unter: [www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de)

Ingo Habenicht: TelefonSeelsorge als Form intentionaler Seelsorge. Geschichte, Phänomenologie und Theologie. Eine Untersuchung zum „Selbstverständnis“ der TelefonSeelsorge aus poimenischer Perspektive, Hamburg 1994.

Klaus-Peter Jörns: TelefonSeelsorge – Nachtgesicht der Kirche, Neukirchen-Vluyn 1994.

Eberhard Hauschildt, Bernd D. Blömeke (Hg.): TelefonSeelsorge interdisziplinär, (Arbeiten zur Pastoraltheologie, Liturgik und Hymnologie), Göttingen 2016.

### Handbücher zur Ausbildung und Fortbildung

Helmut Harsch: Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, München 1973.

Hans Frör: Vertiefung. Fortbildungskonzepte zu Themen der Seelsorge, München 1981.

Heiner Seidlitz, Dietmar Theiss: Ressourcenorientierte Gesprächsführung am Telefon und bei niedrigschwelligen Kontakten, Dortmund 3., durchges. u. erweiterte Aufl. 2013.

Wilfried Weber: Wege zum helfenden Gespräch, München 1981.

### Handbuch zur Mail- und Chatarbeit

Birgit Knatz: Handbuch InternetSeelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis, Gütersloh 2013

Birgit Knatz, Bernard Dodier: Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, (Leben Lernen 164), Stuttgart 2003.

Ein ausführliches Literaturverzeichnis zum Thema TelefonSeelsorge mit Suchfunktion findet sich unter [www.TelefonSeelsorge.de](http://www.TelefonSeelsorge.de)

# Sorgen kann man teilen.

0800/111 0 111 · 0800/111 0 222

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

## Impressum:

© TelefonSeelsorge (2/2016) · [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

### Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

Caroline-Michaelis-Str. 1 · 10115 Berlin  
Telefon: 030/65211-1682 · Fax: 030/65211-3682  
E-Mail: [telefonseelsorge@diakonie.de](mailto:telefonseelsorge@diakonie.de)

### Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

Kaiserstraße 161 · 53113 Bonn  
Telefon: 0228/103-249 · Fax: 0228/103-334  
E-Mail: [telefonseelsorge@dbk.de](mailto:telefonseelsorge@dbk.de)

**Text und Redaktion:** Evangelisch-Katholische Kommission der TelefonSeelsorge und Offene Tür in Deutschland

**Layout:** [www.K2agentur.de](http://www.K2agentur.de)

**Fotos:** Titel: MMchen/photocase.de, S. 5: Bundesregierung/Denzel, S. 6: Stefen Kugler, S. 8: RRF/fotolia.com, S. 10: [www.wolf-bild.de](http://www.wolf-bild.de), S. 11: Veronika Sandmann, S. 15: Stefan Urlbauer, S. 19: Ralf A. Hanke, S. 20: Marcus Gloger/TelefonSeelsorge, S. 22: Hermann Bredehorst, S. 23 Robert Müller/pixelio.de, S. 24: epd-bild/mck, S. 25: Heike Köhler, S. 28: Norbert Naujock, S. 30: Patrick Weygoldt.

# TelefonSeelsorge in Deutschland

60 Jahre TelefonSeelsorge Deutschland: Von der Initiative einiger engagierter Menschen im Nachkriegsberlin bis hin zu einem Seelsorge-Netz über das ganze Land