

2011 bis 2015



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Rhein-Neckar

**#jederzeit**  
TelefonSeelsorge Rhein-Neckar

---

|    |  |
|----|--|
| 1  | Vorwort  |
| 2  | Ein Wort des Vorstands   |
| 3  | Stimmen von Ehrenamtlichen   |
| 4  | Die Jahre im Überblick   |
| 10 | „Wie gut, dass jemand da ist.“<br>Überlegungen zur Seelsorge in der Telefonseelsorge |
| 16 | Statistik 2012 bis 2014  |
| 20 | TelefonSeelsorge im Internet: Chat und Mail  |
| 24 | Die Neuen: Was wir an unserer Ausbildung schätzen                                    |
| 26 | „Telefonseelsorge, da kriegt man Trost.“<br>Projektarbeit mit Jugendlichen           |
| 27 | Der Verein   |
| 29 | Wir danken   |
| 31 | Kontakt  |

#### **Impressum (Web-Fassung)**

Herausgegeben von der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V. · Verantwortlich: Dr. Michael Lipps

Mit Beiträgen von Diana Beetz, Dr. Franz-Josef Fritz, Christa Kähler, Dr. Michael Lipps und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Layout: we perform print Heidelberg/Ladenburg · November 2015

Zum Schutz der Umwelt und für nachhaltiges Wirtschaften: Dieses Druckprodukt wurde komplett klimaneutral produziert.

## #jederzeit

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind es, die mit ihrem Engagement und ihrer Empathie, mit ihrer Achtung und ihrer Zugewandtheit am Telefon, in Mail und Chat Tag für Tag, Nacht für Nacht für Seelsorgesuchende da sind. Und es ist die Qualität des Zusammenwirkens der Ehrenamtlichen mit der Leitung der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar und dem Vorstand des Vereins, der den gemeinsamen Dienst so fruchtbar macht.

Wir sind in den vergangenen Jahren ein gutes Stück Weg zusammen gegangen. Streckenweise beschwerlich, war und ist er doch ganz überwiegend heiter, hell und aussichtsreich. Ein wesentlicher Schritt in den vergangenen Jahren war der Umzug der Geschäftsstelle vom Diakonissenmutterhaus in der Belchenstraße auf dem Lindenhof an den Friedrichsplatz in Mannheim. Die großzügigen Seminarräume für die Supervisionsgruppen und die Fortbildungen, die Lounge mit der Bibliothek und dem Blick auf Wasserturm und Wasserspiele, das alles bietet uns ein wertschätzendes und ganz praktisches Ambiente, lädt ein zu Bildung und Begegnung.

Mit dieser Broschüre geben wir Einblick in Alltag und Entwicklung der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in den letzten viereinhalb Jahren.

Der Titel **jederzeit** weist darauf hin, dass wir Tag und Nacht mit zwei, abends sogar mit drei Telefonen, dazu in Mail und Chat für Menschen in schwierigen Situation erreichbar sind, in der Region und darüber hinaus.

Mit freundlichen Grüßen  
aus der Geschäftsstelle der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar,  
auch von Dipl.-Psych. Diana Beetz, der stellvertretenden Leiterin,  
und der pädagogischen Mitarbeiterin Christa Kähler.



Pfarrer Dr. Michael Lipps

## Ein Wort des Vorstands

*„Gott ... hat mir eine Zunge gegeben wie den Lernenden,  
damit ich es verstehe, die Müden mit einem Wort zu stärken.  
Gott weckt mir jeden Morgen das Ohr,  
damit ich höre wie die Lernenden.“ Jesaja 50, 4*

Das ist vielleicht das größte Gut der am Telefon Seelsorgenden, dass sie Lernende bleiben, als Haltung eingeübt seit den Tagen der Ausbildung, erhalten durch aufmerksam begleitende Supervision: Wer anruft, hat etwas Neues mitzuteilen, auch wenn er ein wiederholtes Mal anruft; die oder der am Telefon lernt immer Neues dazu. Denn so – ohne die immer schon bekannten Muster – versteht die Zunge, ein Wort zu finden, das stärkt und das Ohr wach zu sein wie am ungetrübten Morgen.

Uns als Vorstand bleibt, für ein Umfeld zu sorgen, in dem die Neugierde und Offenheit für das stärkende und wache Lernen am Anrufenden fruchtbar werden kann. Das bezieht das Nachdenken über hilfreiche Einbindung der Erfahrung der Ehren-

amtlichen ebenso ein wie die rechtlichen Voraussetzungen, die es braucht, um alles auf solide finanzielle Füße zu stellen. Aber es erfüllt uns mit Freude, wie unser Bemühen dazu beiträgt, am Telefon Verstehen, Wachheit und Stärken zu fördern. Wir sind dankbar, dass Menschen sich begeistern lassen, am Telefon, im Chat und in der Mail-Beratung Menschen ein „Ohr“ und ein Wort zu schenken und hoffen, dass auch die Lernenden immer neu zu Beschenkten werden.

Herzlich grüße ich, auch im Namen des stellvertretenden Vorsitzenden, Dekan Karl Jung, und des gesamten Vorstands.



Anne Ressel, Pfarrerin

## Stimmen von Ehrenamtlichen

„Meine Mitarbeit in der TelefonSeelsorge empfinde ich nach wie vor als Geschenk. Es gibt immer wieder Gespräche, bei denen ich das Gefühl habe, für den Anrufenden der richtige Mensch zur richtigen Zeit zu sein. Das tut gut und stärkt. Auch den Kontakt mit dem Leitungsteam und den Kolleginnen und Kollegen am Telefon erlebe ich als wertschätzend und begleitend.“

„Als mein Ruhestand in bedrohliche Nähe rückte, fürchtete ich die endlose Freizeit – was sich übrigens als Irrtum erwies. Aber da war es schon zu spät, denn ich hatte mich bei der TS ausbilden lassen. Was als „Pausenfüller“ gedacht war, erwies sich als wichtiger Bestandteil meines Lebens: Wenn ich die fünf Stunden Dienst hinter mir habe, gehe ich erfüllt nach Hause. Ich durfte teilhaben an Gedanken, Einblick nehmen in Schicksale, auch mich mit jemandem freuen, der seine Sorgen zu bewältigen schien. Es prägt seither mein Leben in nie erwarteter Weise.“

„Durch mein Engagement in der TS sehe ich mich mit der Welt verbunden. Die Themen, die mir in der TS begegnen, lassen mich immer wieder auch eigene Muster und Vorstellungen hinterfragen. So wurde aus einem ursprünglich als Hobby gewähltem Engagement eine echte Bereicherung meines Lebens.“

„Telefonseelsorge, das ist für mich: Die Neugierde auf den nächsten Anrufer. Die Vielfalt der Themen, die in den Anrufen durchscheint. Die Flexibilität, die es braucht, mich immer wieder neu auf den nächsten Anrufer einzustellen. Die Intensität der Gespräche, die oftmals möglich ist. Die Befriedigung, wenn ein Gespräch zu einem guten Ende gekommen ist.“

„Seit 30 Jahren arbeite ich in der TS und habe noch die Freude am Geben und Nehmen. Das Vertrauen der Anrufer motiviert mich. Es ist spannend und interessant für mich, die Veränderungen in unserer Gesellschaft auch am Telefon zu erleben.“

# Die Jahre im Überblick

## 2011

- 19. März | 50jähriges Jubiläum der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar: Festgottesdienst und Empfang in der City-Kirche Konkordien Mannheim
- 24. März | Die stimmberechtigten Mitglieder des Ökumenischen Kuratoriums der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar wählen, in der Nachfolge von Dipl.Psych. Ursula Bieber-Eckardt, Pfarrer Dr. Michael Lipps, bislang in der Leitung des Ökumenischen Bildungszentrums *sanctclara* Mannheim, zum Leiter der Telefon-Seelsorge Rhein-Neckar. Er tritt seinen Dienst zum 1. Oktober an.
- 14. April | Das Ökumenische Kuratorium wählt, in der Nachfolge von Dipl.-Psych. Rupert Hölzl, Dipl.-Psych. Diana Beetz auf die Stelle der psychologischen Fachkraft als stellvertretende Leiterin. Sie beginnt zum 1. August bzw. 1. September.
- 1. Oktober | Das neue Leitungsteam – Dr. Michael Lipps, Diana Beetz und Christa Kähler – nimmt seine Arbeit auf.
- 15. November | Einführung von Dr. Michael Lipps und Diana

Beetz in ihren Dienst in einem Gottesdienst in der Kapelle des Diakonissenmutterhauses Mannheim durch Oberkirchenrat Dr. Matthias Kreplin und Regionaldekan Klaus Rapp

- 17. November | Themenschwerpunkt der Kuratoriumssitzung ist die künftige Rechtsform der TS Rhein-Neckar. Die Tendenz geht in Richtung eines gemeinnützigen e.V.

Anfang Dezember sind schon über hundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das internetgestützte Statistikprogramm *TSbussi* – *TSbussi* steht für *TelefonSeelsorge-Bundes-Statistik* – zur Erstellung der Anruferinnen- und Anruferstatistik eingeführt. Anfang des neuen Jahres werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeführt sein.

Noch vor Weihnachten beginnt mit der Einrichtung von sogenannten „Wanderkabinen“ auf den Fluren die Kernsanierung des Mutterhauses. Die Lärm- und Staubbelastung bleibt anhaltend das ganze Jahr 2012 und führt zu teilweise großen Belastungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Arbeit am Telefon.

2012

■ 16. Januar | Die Leitung des Diakoniekrankenhauses teilt mit, dass die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in einer künftigen Nutzung des Diakonissenmutterhauses keinen Platz hat. Die Suche nach einem neuen Standort der Geschäftsstelle beginnt.

■ 16. bis 20. Mai | Die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar ist mit einem Stand beim Katholikentag in Mannheim vertreten, zwischen Wasserturm und Planken. Viele Besucherinnen und Besucher informieren sich über die Arbeit der TelefonSeelsorge, darunter politische Prominenz: Norbert Lammert, Wolfgang Thierse, Hans-Peter Friedrich, Annette Schavan, Volker Beck, Alois Glück, Christine Lieberknecht, Sigmar Gabriel, Peter Kurz und der Ministerpräsident des Landes Baden-Württemberg, Winfried Kretschmann. Seelsorgegespräche, small talks, Luftballons und Lobby-Arbeit haben die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit gezeigt.

■ 31. Mai | Die Vereinbarung für die PC- und Internetnutzung im Rahmen der Dienste der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in den Räumen der Ökumenischen Fachstelle für Seelsorge und

Beratung wird von allen Mitarbeitenden unterzeichnet. Sie dient der Sicherheit und der Funktionsfähigkeit der dienstlichen EDV-Anlage.

■ 13. Oktober | Herbsttagung in Johannis Mannheim-Lindenhof mit Heiner Seidlitz von der TS Pfalz zum Thema „Einführung in die ressourcenorientierte Gesprächsführung. Ein Tag mit Theorie, Praxisbeispielen und Selbsterfahrung“

Nach einjähriger Suche nach einer neuen Immobilie findet sich Friedrichsplatz 16 in Mannheim eine Etage im Jugendstilhaus am Eck vom Friedrichsplatz zur Augustaanlage. Der Geschäftsführende Ausschuss tagt erstmals in den neuen Räumen am 18. Oktober. Im Protokoll heißt es: „Jeder Umzug hat mit der Entwicklung des künftigen Konzepts [der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar] zu tun. Die neue Adresse wird lauten: ‚Ökumenische Fachstelle für Seelsorge und Beratung. Geschäftsstelle der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar‘. Damit ist der öffentliche Raum bezeichnet, wir sind erreichbar, besuchbar. Zugleich gilt weiterhin: Wo die Wachräume sind, wo die Telefone stehen,

darüber geben wir keine Auskunft.“ Die Entscheidung des Geschäftsführenden Ausschusses fällt einstimmig für dieses Objekt. In den folgenden Wochen stimmen die Entscheidungsgremien zu, im November wird der Mietvertrag unterzeichnet.

## 2013

■ 14./15. Januar | Umzug der Geschäftsstelle der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar: Abschied vom Diakonissenmutterhaus, Einzug in das 1. Obergeschoss des Hauses am Friedrichsplatz 16

■ 13. April | Die Woche für das Leben unter dem Motto „Engagiert für das Leben – Zusammenhalt gestalten“ wird in Mannheim eröffnet. Die TelefonSeelsorge ist mit einem Stand vertreten.

■ 15. Mai | Das Kuratorium der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar tagt letztmalig. Viele Jahrzehnte, die letzten acht Jahre unter dem Vorsitz von Peter Hübinger, Direktor des Diakonischen Werks Mannheim, hat es die Arbeit der TelefonSeelsorge begleitet und verantwortet.

■ 16. Mai | Im Protokoll der letzten Sitzung des Geschäftsführenden Ausschusses vor dem Ende der Wahlperiode heißt es: „Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Veränderungen und die Dynamik der letzten Jahre deutlich und sichtbar geworden. Trotz schwieriger Rahmenbedingungen und einer Vielfalt der zu bewältigenden Aufgaben und Arbeiten waren die Sitzungen und die darüber hinausgehende Zusammenarbeit geprägt von gegenseitigem Verständnis, Wohlwollen und Kooperationsbereitschaft. Für all dies spricht Michael Lipps allen Mitarbeitenden des ‚alten GA‘ seine Anerkennung und seinen Dank aus.“ – Am selben Abend stellen sich in einer Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterversammlung die Kandidatinnen und Kandidaten für die Wahl zum neuen Geschäftsführenden Ausschuss vor.

■ 24. bis 27. Juni | Die Einweihung der neuen Geschäftsstelle am Friedrichsplatz 16 wird mit einer Festwoche begangen. Am 24. Juni findet die gemeinsame Sitzung des alten und des neuen Geschäftsführenden Ausschusses statt, im Anschluss



daran folgt die Enthüllung des Türschildes der Geschäftsstelle. Um 19 Uhr findet der Ökumenische Gottesdienst mit der Verabschiedung der Mitglieder des alten und der Einführung der Mitglieder des neuen Geschäftsführenden Ausschusses in der Schlosskirche Mannheim statt. Viele ehrenamtlich Mitarbeitende, Angehörige und Freunde nehmen an Gottesdienst und anschließendem Sektempfang teil. – Am 25. Juni ist im Ökumenischen Bildungszentrum *sanctclara* wie all die Jahre ein InfoAbend für an der Ausbildung Interessierte, in diesem Jahr mit Diana Beetz, Christa Kähler und Ulrich Henzel-Winterfeld. Die Vernissage mit Bildern von Anne Ludwig am 26. Juni gibt vielen die Gelegenheit, die neuen Räume kennenzulernen. Am 27. Juni findet in einem Festakt mit Oberkirchenrat Dr. Matthias Kreplin und Regionaldekan Klaus Rapp, in Gegenwart von Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz, einer Reihe weiterer geladener Gäste und von ehrenamtlich Mitarbeitenden die offizielle Einweihung der neuen Räume statt.

■ 15./16. Oktober | Die Umstellung im Routing der Anrufe durch die Deutsche Telekom erfolgt – „ACD: Automatic Call Distribution“ heißt die neue Technik. Ziel ist es, die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge bundesweit zu verbessern, auch für Handy-Anrufe. Das Einzugsgebiet ist im Bereich der Festnetzanschlüsse in etwa die Metropolregion Rhein-Neckar. Sind die Telefone der TS Rhein-Neckar belegt, gibt es eine Weiterleitung an andere Stellen im neugegründeten Verbund. Zum Verbund gehören die TS-Einrichtungen in Karlsruhe, Pforzheim, Offenburg, Freiburg, Lörrach und Konstanz. Anrufe aus dem Mobilfunknetz erreichen uns aus dem ganzen Bundesgebiet. Durch die neue Technik steigt die Zahl der Seelsorgegespräche deutlich.

■ 19. Oktober | Herbsttagung in Johannis Mannheim-Lindenhof mit Pfarrer Martin Weimer, ehemals Leiter der TelefonSeelsorge Kiel, zum Thema „Unerträgliches und Ertragreiches in den seelsorgerlichen Dauergesprächen“

■ 19. November | Die Gründungsversammlung des Vereins „TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V.“ findet statt.

2014

■ 20. Februar | Zur Kultur der TelefonSeelsorge gehörte von Anfang an, und bei vielen Stellen bis heute, dass Mitarbeitende über ihre Mitarbeit bei der TS in öffentlichen Kontexten schweigen. Eine Tagung des Forum Südwest (ZEM), des Zusammenschlusses von ehrenamtlich Mitarbeitenden in Baden-Württemberg, machte das im Oktober 2012 in Mannheim zum Thema. Im Anschluss daran ist dies unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, im Geschäftsführenden Ausschuss, im Leitungsteam vielfach diskutiert worden. Der Geschäftsführende Ausschuss einigt sich darauf, dass für alle Mitarbeiterinnen gilt: „Ich entscheide eigenverantwortlich, mit wem ich über meine Mitarbeit in der TS kommuniziere. Über andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, über deren Daten und über Interna der Geschäftsstelle bewahre ich Stillschweigen, sowohl in der Öffentlichkeit als auch Anrufern und Anruferinnen gegenüber. Ich halte den Standort der Notruftelefone (Wachräume) geheim.“ Diese Formulierung wird in die Verpflichtungserklärung der künftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgenommen.

■ 22. Juli | Der erste von insgesamt drei Workshops zur Entwicklung der internen Struktur der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar findet statt. Teilnehmende sind die Mitglieder des Geschäftsführenden Ausschusses, drei weitere ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, die Vorsitzende und die beiden Beisitzer im Vorstand der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V. Die Arbeit an einer künftigen Ordnung der Vertretung der Ehrenamtlichen wird als außerordentlich produktiv erlebt.

■ 17. bis 19. Oktober | Herbsttagung in Ritschweier mit Stephan Marks zum Thema „Scham – Hüterin der Menschenwürde“

■ 14. November | Zwei neue Ausbildungsgruppen starten. Sie werden, mit einer Reihe anderer Ausbildungsgruppen in der bundesweiten TelefonSeelsorge, von der Klinik für Psychosomatik der Universität Heidelberg wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Forschungsfragen sind etwa: Wie ist die Ausbildung aufgebaut? Wer sitzt am Telefon (Erfassung von Motiven, Erwartungen, Vorerfahrungen der Ausbildungskandidatinnen und -kandidaten im psychosozialen Bereich)? Wie wird die

Ausbildung erlebt (Kompetenzentwicklung, Bewältigungsstrategien etc.)? Welchen Effekt hat die Ausbildung?

Der Förder- und Freundeskreis der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar blickt in diesem Jahr auf sein zehnjähriges Bestehen zurück. In dieser Zeit hat er sich vor allem im Bereich der Fortbildung der Mitarbeitenden engagiert, aber auch darüber hinaus. Er hat die Arbeit der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in diesen Jahren mit insgesamt 60.000 Euro unterstützt. Im Rundbrief zum Jahresende wird dem Vorstand mit seiner Vorstandsvorsitzenden Gabriele Wolters ausdrücklich für dieses Engagement gedankt.

## 2015

■ 20. März | Der Gründungstag wird zum zweiten Mal in der Schlosskirche Mannheim begangen. Die neuen ehrenamtlich Mitarbeitenden werden, nach Abschluss ihrer Ausbildung und einer Probephase, zu ihrem Dienst beauftragt. Als Co-Leiterin in Ausbildungsgruppen wird, nach Abschluss ihrer Weiterbildung, Monika Kattermann berufen.

■ 23./24. Mai | Beim Ökumenischen Kirchentag in Speyer zu Pfingsten ist die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar, gemeinsam mit der TelefonSeelsorge Pfalz, mit einem Stand auf der Maximilianstraße in Domnähe vertreten.

■ 17. Oktober | Zur Herbsttagung in Johannis Mannheim-Lindenhof kommt Barbara Gindl aus St. Gallen mit dem Thema „Über Resonanz und Mitgefühl“.

Neben der Seelsorge am Telefon werden Mail- und Chat-Beratung immer wichtiger. Fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schließen im Oktober ihre Chat-Ausbildung ab, im Januar 2016 beginnt ein neuer Kurs für Mail-Beratung.

# Wie gut, dass jemand da ist

## Überlegungen zur Seelsorge in der Telefonseelsorge

In der Seelsorge geht es um die Begegnung mit Menschen, die – auf welche Weise auch immer – aus dem Rahmen der alltäglichen Welt, dem Rahmen der normalen Abläufe herausgefallen sind oder drohen herauszufallen. In jedem Leben – ob in dem der Seelsorgesuchenden oder im Leben des Seelsorgers, der Seelsorgerin – finden sich Situationen und Anlässe, in denen die Selbstverständlichkeit des Lebens nicht mehr gegeben ist, das Leben aus den Fugen gerät, Orientierung und Sicherheit verloren gehen, Menschen ‚aus dem Rahmen fallen‘. „Ich mache Telefonseelsorge,“ so Martin Weimer, „weil es Menschen gab, die gehen mir nicht aus dem Sinn, die haben sich erschüttern lassen von dem, was mir widerfahren war. Ich habe erst, als sie längst aus meinem Leben weggegangen waren, gemerkt, wie dringlich ich sie benötigt hatte.“

Seelsorge ist eine eigenständige Möglichkeit, Menschen zu unterstützen. In der Seelsorge geht es vor allem darum, emotional

zu stützen. Es geht nicht in erster Linie darum, darauf zu zielen, dass Leben, Einstellungen, Verhaltensweisen sich ändern, sondern anzunehmen was ist – und so Räume zu eröffnen, die freier atmen lassen, den Horizont weiten.

Seelsorgerinnen und Seelsorger stehen Menschen darin bei, mit ihrem Leben, auch mit ihrem Leid, etwas besser zurechtzukommen, damit das, was schwer ist, erträglicher wird: das widerfahrene Leid auszuhalten, manchmal auch zu ermutigen, Schritte des Widerstehens zu gehen. Erst indem emotionales Haltgeben gelebt wird, kann im Prozess des Seelsorgegesprächs das anklingen und angesprochen werden, was als eine andere, als eine heilsame Möglichkeit des Lebens aufscheint, was über das Jetzt hinausreicht und Wirklichkeit werden will: ‚Wer bin ich heute – und wer will ich morgen sein.‘ Ob das eine oder andere gelingt, steht dahin. Wir haben es nicht in der Hand, auch wenn wir im Gespräch alles ‚richtig‘ gemacht haben.

## ■ Die Haltung

Eine seelsorgliche Haltung ist nichts, womit man geboren wird, was einfach vorfindlich ist – sie will gewollt sein und lässt sich lernen, mehr noch: einüben. Grundlegend ist, ob face to face oder am Telefon, in der Mailseelsorge oder im Chat, die Haltung des Staunens, des Dankens und des Schützens.

**Staunen** hat es mit Aufgeschlossenheit, mit unvoreingenommenem Interesse, mit Lust an Beziehung zu tun. Ich rechne damit, dass Überraschendes auf mich zukommt, mit Neuem im Alten, mit Fremdem im Vertrauten, nicht mit ‚Oh, schon wieder!‘, sondern ‚Ach‘: Ach, so spielt das Leben? So spielt das Leben auch? Ach, so spielt das Leben heute? Ach, wie schrecklich! Oder eben: Ach, wie gut!

**Danken** ist eine Bewegung des Sich-Öffnens und hat mit Ehrfurcht zu tun. Ehrfurcht ist eine Voraussetzung für die Fähigkeit, danken zu können. Nicht alles ist machbar und nicht alles muss ich machen. Danken ist Demütig-Sein: Es gibt Größeres in der Welt als mich mit meinen Fähigkeiten und meinen Leis-

tungen, als die Schwere meiner aktuellen Situation, als die Bürde des Erwachsenseins, als das Glück des Augenblicks ... – und ich bin wichtiger Teil dieses Größeren.

**Schützenswert** ist all das, was dem Leben dient. Kleine Pflanzen entdeckter Lebendigkeit, wo das Leben eben noch gefährdet war, Situationen persönlichen Wachstums, der Veränderung. Schützenswert ist all das Lebensdienliche, das mir vom Anrufenden entgegen-kommt. Schützenswert bin auch ich als Seelsorger, als Seelsorgerin. Wo will ich besonders auf mich achten, wo muss ich mich abschirmen vor Übergriffen? Das Wissen darum, dass Verletzung und Verführung auf mich zukommen können, wird mich wachsam sein lassen, wird mich wie zum *Ja* zur Begegnung eben auch bereit sein lassen, ein Gespräch zu beenden, wenn mir Missbräuchliches widerfährt. Aber ich werde mich nicht einer Attitude des prinzipiellen Misstrauens anheimgeben.

## ■ Kompetenzen

Grundlegende Kompetenzen, aus dieser Haltung entwickelt, sind für das Führen eines seelsorglichen Gesprächs notwendig. Wichtig sind das Erlernen von Fähigkeiten und Fertigkeiten im Sinne von Techniken, etwa solche des Zuhörens und des Fragens, Interventionstechniken und Anderes mehr. In der Ausbildung zur Telefonseelsorgerin, zum Telefonseelsorger wird zu Recht viel Zeit darauf verwendet, das Handwerk zu erlernen und einzuüben. Dem zugrunde liegen Kompetenzen, ohne die das Handwerk verblasst oder gar manipulativ wird.

Ich nenne vier Kompetenzen. Sie ermöglichen, das Handwerk der Gesprächsführung angemessen einzusetzen. Sie helfen zur Freiheit, die Einzigartigkeit jeder Begegnung vorrangig vor ihrer Standardisierung zu sehen.

### ■ 1. da sein – dabei stehen, dabeibleiben

Ich stelle mich auf das Gespräch ein, nehme mir Zeit. Mit dem ganz praktischen Mich-Einstellen auf die seelsorgliche Situa-

tion – rechtzeitig vor Ort sein, mir den Raum richten etc. – korrespondiert die innere Präsenz, ein vorausschauendes Wohlwollen dem gegenüber, der das Gespräch mit mir sucht. So bin ich auf der Seite des Seelsorgesuchenden, mit der mir möglichen Unvoreingenommenheit stehe ich ihm bei, stelle ich mich an seine Seite *und* ihm gegenüber, mit dem wachen Interesse, das den anderen spüren lässt, dass es mir darum geht zu verstehen.

### ■ 2. standhalten – aushalten

Indem ich standhalte – das ist oft auch nicht mehr und nicht weniger als aushalten – geht es zuallererst darum, den Seelsorgesuchenden anzunehmen, wie er ist, in seinem Anderssein, in seiner Fremdheit, selbst da, wo das, was er mit mir teilt, mir mein Weltbild durcheinanderwirbelt oder mir wie schon oft gehört erscheint. Ich gestehe mir zu, eine Lösung nicht einfach herbei-*hören* oder herbei-*reden* zu können. Ich gestehe mir ein, dass es mehr Situationen gibt, als mir lieb ist, in denen eine (schnelle, schlanke) Lösung gar nicht vorauszusehen ist. Um-

gekehrt heißt das: Ich muss in der Komplexität des Gehörten nicht aufgehen, muss mich von Verzweiflung nicht anstecken lassen. Wie sollte ich sonst Gegenüber sein und da sein, da bleiben können?

Nicht ich stehe im Mittelpunkt, sondern der, die andere. So lange ich denke „Es muss sich doch was bewegen bei ihm, bei ihr!“, so lange stelle ich mich und meine Wünsche nach einem „glücklichen“ Ausgang des Gesprächs in die Mitte. Und wer sagt denn, dass, wenn ich von Bewegung nichts spüre, sich nicht genügend oder gar mehr als genug bewegt? Vielleicht bin ich es, der oder die sich nicht bewegt, sich nicht berühren lässt, nicht bereit ist, die Nuance wahrzunehmen, die das Heute zum Heute macht?

Wenn wir als Seelsorger, als Seelsorgerinnen nichts wollen, als dem oder der anderen in seiner, ihrer Weglosigkeit Weggefährten, Weggefährtinnen zu sein, werden wir den Seelsorgesuchenden nahe sein. Allerdings: Wir müssen nicht blinder sein als wir sind! Und es wird gut sein, einen Kompass dabei zu

haben. Der sagt nichts vom Ziel, aber er zeigt die Himmelsrichtung an. Worauf es ankommt: uns in der Begegnung selbst auszuhalten, uns mit unseren hilflosen Momenten, dem Wunsch nach runden Gesprächsabschlüssen, uns mit unserer Ungeduld, mit unseren aggressiven Impulsen.

### ■ 3. trösten

Einer meiner Lehrer sagte, nachdem ich ihm erzählt hatte, wie sehr mich etwas beschäftigt, mir nachgeht, und wo ich meinte, unter meinen (professionellen) Möglichkeiten geblieben zu sein: „So sind wir halt.“ Er sagte das nach einem Moment des Schweigens. Der Satz kam mir so lapidar wie einleuchtend vor, entlastend.

„So sind wir halt.“ ist etwas anderes als „So bin ich halt.“ Letzteres mag der Ausflucht dienen, sich nicht bewegen zu müssen. „So sind wir halt.“ ist der Hinweis auf Allgemeinmenschliches. Wenn wir dieses „So sind wir halt.“ in die Situation des seelsorglichen Gesprächs nehmen, heißt das: Es gibt das Unglück,

es gibt die Schuld, es gibt das schreckliche Geschick, es gibt das Versagen, es gibt die Traurigkeit, es gibt den Schmerz. Es gibt keine Veranlassung das kleinzureden. Indem wir es anerkennen, es an- und auszusprechen lernen, verliert es seine Macht, schaffen wir uns Raum, weitet sich der Horizont.

Trösten ist eine besondere Herausforderung, weil wir im Erleben der Trostbedürftigkeit ein erhöhtes Bewusstsein unserer eigenen Bedürftigkeit haben. Trösten wird nicht gehen, ohne dass wir den anderen in seiner Trostbedürftigkeit wahr- und annehmen, uns von seinem Schmerz berühren lasse. Dann müssen wir nichts wegreden, nichts bagatellisieren, auch nichts ins Riesenhafte ziehen. Wir können die angemessenen, die „richtigen“ Worte finden und den Augenblick, in dem Schweigen angebracht ist.

„Wann willst du von mir umarmt werden, wann will ich den Arm um dich legen? Und wo lass ich dich lieber, weil du dich nicht trösten lassen willst, nicht trösten lassen kannst?“ Vielleicht müssen wir im Trösten am nächsten dem sein, was wir uns in

der Schule der Intuition aneignen: Den Kairos zu erkennen, ihn zu erfassen, ohne sich Gedanken noch und noch machen zu müssen. Unsere gemeinsame Zeit ist begrenzt, sie braucht, wie die Achtsamkeit, den Mut und die Entschlossenheit, das Menschliche zu wagen.

#### ■ 4. stärken

So, wie beim Trösten Entlastendes in den Blick gerät, rücken beim Stärken Quellen der Kraft, kreative Energien in den Blick: „Was steht mir in dieser oder jener Situation zur Verfügung, und was muss ich erst noch (er)finden, um nicht nur zu überstehen, sondern den einen Schritt weitergehen zu können, der mir hilft, heiler zu werden?“

Eine Anruferin, die ich gegen Ende des Gesprächs fragte, ob es noch irgendetwas gebe, das ich für sie tun könne, sagte: „Betten Sie, wenn wir aufgelegt haben, ein Vaterunser für mich.“ Nicht jede Anruferin, nicht jeder Anrufer wird so präzise sagen können, was ich für sie, für ihn tun kann. In anderen Situa-



tionen wird die Frage eher offener zu formulieren sein: „Was könnte Ihnen in dieser Situation helfen?“ Was uns bleibt, auch wo wir an unsere Grenzen, den anderen zu begleiten kommen, ist die Fürbitte, ist das Gebet. „In deine Hände, mein Gott, lege ich ...“ Diejenigen, denen das Gebet fremd ist, mögen auf andere Weise einen guten Gedanken für die Seelsorgesuchenden finden. Indem ich das Gespräch, das Anliegen, das Leid in die Hände eines anderen, eines umfassenderen Ganzen lege, achte ich die Grenzen meiner Möglichkeiten, komme ich zu mir – und werde ich frei für eine neue Begegnung.

Stärken und sich stärken lassen hat es – im Horizont des Christlichen – immer damit zu tun,

- uns zu versöhnen, versöhnen zu lassen – mit einem Geschick, mit einem Tun oder Unterlassen, mit einem Menschen,
- dem Vertrauen eine Chance zu geben, zu lernen (erstmalig oder neu), der Liebe zu trauen
- und in einen Raum der Hoffnung einzutreten, der Enge weitet und dunkle Schatten lichtet.

Die Trias von Versöhnen, von Lieben und Hoffen könnte ein innerer Faden, ein Herzensfaden für seelsorgliche Gespräche sein: Wo ich mich versöhne, wo wir uns versöhnen lassen, wird das Leben leichter. Wo ich mich liebe, mich lieben lasse, Geliebtsein erfahre und Liebe übe, bin ich nicht (so) allein. Wenn ich mich mit meinem Wollen auf etwas ausrichte, gleich einem gespannten Bogen, spüre ich meine Kraft. Stärken wird so immer damit zu tun haben, dem Leben ein wenig gelassener, entspannter und zugleich ungeduldiger, offener und zugleich meiner Grenzen bewusster begegnen zu können. Das Gute, das mir widerfahren ist, als Ausgangspunkt zu markieren, sich und den anderen ermutigen, von sich nicht zu klein zu denken, sich und den anderen aber auch nicht nur zu schonen; ein Augenmerk auf die Lebensleistung zu lenken, sie zu restituieren, sie zu Ehren zu bringen – den Blick wertschätzend, liebend auf sich selbst und andere richten zu können, das stärkt und richtet auf.

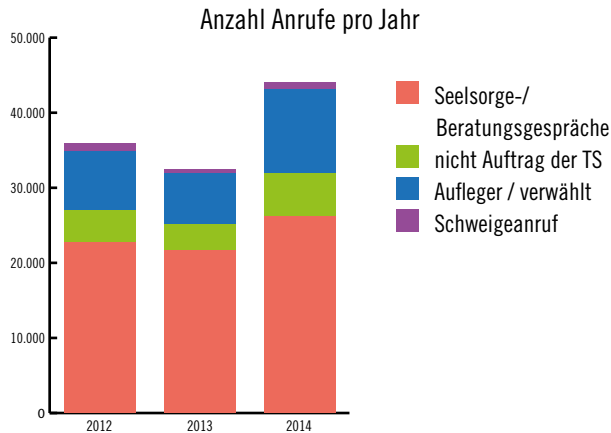
*Michael Lipps*

Die Langfassung dieses Beitrags finden Sie unter  
<http://www.telefonseelsorge-rhein-neckar.de>

## Statistik 2012–2014

### Anzahl von Anrufen

Der größte Anteil der Anrufe führt zu Seelsorge-/Beratungsgesprächen. Eine kleine Anzahl von Anrufen sind Schweige-Anrufe, bei denen dennoch ein Kontakt zwischen Anrufendem und der diensthabenden Person wahrgenommen wird. Es gibt aber auch Anrufe, die nicht zum Auftrag der TS passen, sowie Anrufe, die nicht zu einem Gespräch führen (Aufleger).



|                              | 2012          | 2013          | 2014          |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Seelsorge-/Beratungsgespräch | 22.718        | 21.696        | 26.160        |
| nicht Auftrag der TS         | 4.382         | 3.386         | 5.832         |
| Aufleger / verwählt          | 7.779         | 6.857         | 11.129        |
| Schweigeanruf                | 1.003         | 593           | 949           |
| <b>Gesamt</b>                | <b>35.882</b> | <b>32.532</b> | <b>44.070</b> |

### Gesamtdauer der Anrufe

Die Anzahl der Anrufe und auch die Gesamtdauer der geführten Gespräche hat seit Oktober 2013 sehr deutlich zugenommen. Ab diesem Zeitpunkt wurden eingehende Anrufe, die von einer Stelle nicht angenommen werden konnten, durch ein automatisiertes System der Telekom (ACD) auf andere Stellen verteilt. Dadurch wurden die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge und auch das Gesprächsaufkommen deutlich erhöht. Die Seelsorge-/Beratungsgespräche machen über 98 % der Gesamt-Dauer aus. Ein Gespräch dauert im Durchschnitt ca. 20 Minuten,

kann aber bei schwierigen Themen auch eine Stunde oder länger in Anspruch nehmen.

Die Gesamtdauer der Gespräche pro Tag bei der TS Rhein-Neckar ist von 21,5 Stunden in 2012 und 2013 auf über 26 Stunden in 2014 gestiegen. Dabei ist zu beachten, dass im Tagesdurchschnitt zwei Telefone besetzt sind.

*Alle weiteren Auswertungen beziehen sich auf die Seelsorge-/Beratungsgespräche.*

### Geschlecht der Anrufernden

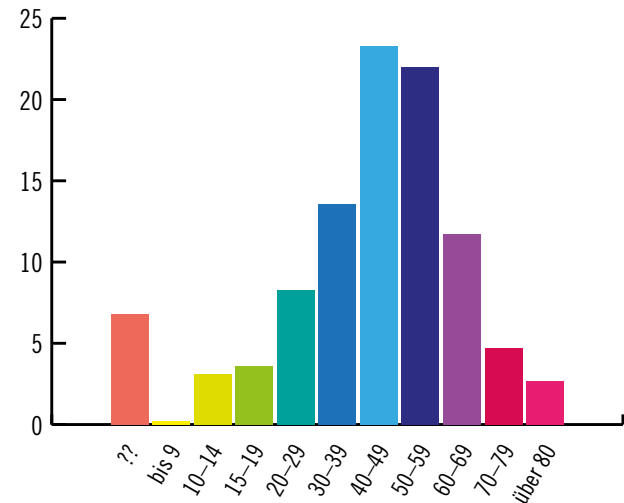
Etwa zwei Drittel der Anrufernden sind Frauen, ein Drittel sind Männer.

### Anruhfrequenz

Mehr als die Hälfte der Gespräche werden mit Menschen geführt, die wiederholt anrufen. Etwa 10 % der Gespräche werden als „Erstanrufe“ registriert. Bei einem Drittel der Gespräche ist die Anruf-Häufigkeit nicht bekannt.

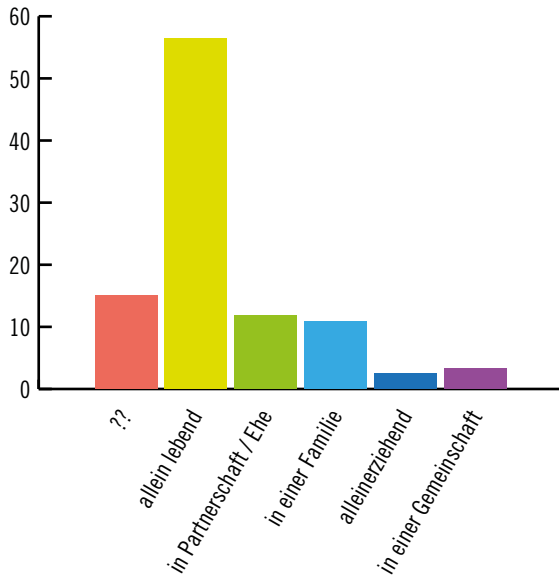
### Alter der Anrufernden

Es gibt Anrufernde in allen Altersgruppen. Die Altersgruppen zwischen 40 und 60 Jahren sind am stärksten vertreten.



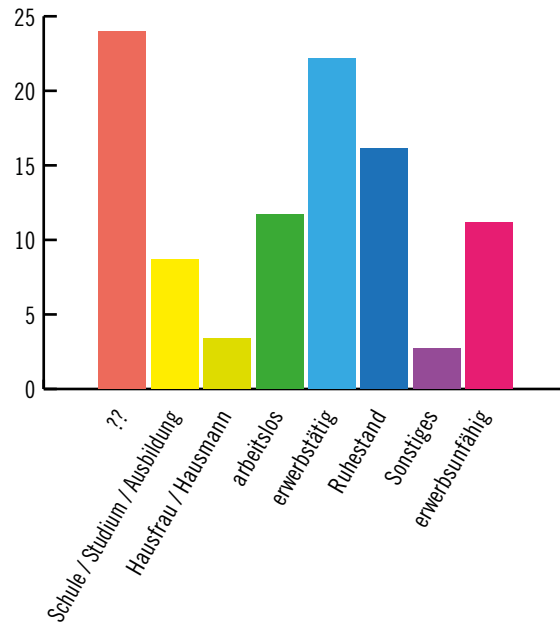
## Lebensform der Anrufer:innen

Die Mehrzahl der Anrufer:innen ist allein lebend. Viele Anrufer:innen haben direkt oder indirekt mit dem Thema Einsamkeit und Isolation zu tun.



## Berufliche Situation der Anrufer:innen

Bei etwa 75 % der Gespräche ist die berufliche Situation bekannt oder vermutet. Auffallend ist der relativ hohe Anteil bei den Kategorien „arbeitslos“, „erwerbsunfähig“, „Ruhestand“.



### Diagnostizierte psychische Erkrankung

Bei über 20 % der Gespräche kommt eine diagnostizierte psychische Erkrankung zur Sprache. Die Tendenz ist steigend. Bei den wiederholten Anrufen ist der Anteil bei 25 %.

### Suizidalität

Statistische Merkmale zum Thema Suizidalität werden erst seit Anfang 2013 systematisch erhoben. Bei etwa 6 % der Gespräche spielt Suizidalität eine Rolle. In 2/3 dieser Situationen geht es um Suizid-Gedanken. In 1/3 dieser Situationen (2 % aller Gespräche, im Durchschnitt mindestens einmal pro Tag) geht es um Suizid-Absichten oder frühere Suizidversuche.

### Auswertung der Themen (Anteil an Gesprächen pro Jahr)

Es werden pro Gespräch bis zu 3 Themen aus einem Katalog von ca. 40 Themen festgehalten. Es ist zu sehen, dass der Anteil der Gespräche bei den am häufigsten genannten Themen „körperliches Befinden“ und „Einsamkeit“ in den letzten Jahren weiter gestiegen ist.

|  | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------|------|------|
| Niedergeschlagenheit   | 22.2 | 19.9 | 20.1 |
| Körperliches Befinden<br>(Beschwerden, Erkrankungen,<br>Behinderungen) | 13.5 | 18.6 | 17.3 |
| Ängste   | 15.4 | 14.8 | 14.2 |
| Einsamkeit / Isolation   | 13.2 | 15.3 | 14.6 |
| Familiäre Beziehungen  | 13.5 | 13.8 | 12.7 |
| Stress, Ärger, Aggression  | 12.1 | 11.1 | 11.5 |
| Alltagsbeziehungen<br>(Nachbarn, Freunde)                              | 8.0  | 8.6  | 9.8  |
| Sonstiges seelisches<br>Befinden                                       | 7.6  | 7.9  | 10.3 |
| Partnersuche /<br>Partnerwahl  | 8.3  | 8.2  | 8.5  |
| Leben in Partnerschaft   | 6.3  | 6.4  | 6.7  |
| Sexualität   | 4.3  | 4.2  | 7.0  |
| Sucht  | 5.5  | 4.9  | 3.6  |

Dr. Franz-Josef Fritz

## TelefonSeelsorge im Internet

Seit 20 Jahren ist TelefonSeelsorge auch über das Internet erreichbar, [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de). Während zunächst die Erreichbarkeit am Telefon im Vordergrund stand, nimmt die webbasierte Seelsorge und Beratung stets zu. Mailen und Chatten gehört für viele Menschen zum Lebensalltag. Mail und Chat bieten eine gute Möglichkeit, sich Hilfe zu holen, wenn das Sprechen über das was belastet, schwer fällt. Anonymität und Verschwiegenheit werden ebenso gewährleistet wie am Telefon. Online-Seelsorge findet verschlüsselt statt.

In der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar engagieren sich derzeit sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Mailberatung. 12 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten Chat-Beratung an. Für diese Aufgabe wurden die TelefonSeelsorgerinnen und Seelsorger speziell qualifiziert.

### Mail-Seelsorge

| Alter             | Anzahl    | Prozent        |
|-------------------|-----------|----------------|
| Nicht einzuordnen | 17        | 5,52 %         |
| 10 bis 14         | 14        | 4,55 %         |
| <b>15 bis 19</b>  | <b>54</b> | <b>17,53 %</b> |
| <b>20 bis 29</b>  | <b>96</b> | <b>31,17 %</b> |
| 30 bis 39         | 51        | 16,56 %        |
| 40 bis 49         | 41        | 13,31 %        |
| 50 bis 59         | 26        | 8,44 %         |
| 60 bis 69         | 8         | 2,60 %         |
| 70 bis 79         | 1         | 0,32 %         |

1999 wurde in unserer Stelle erstmals Mail-Seelsorge angeboten. Die Mail-Seelsorge ist bundesweit gesteuert, die Erstmails werden der Kapazität entsprechend den Seelsorgerinnen und Seelsorgern zugeteilt. Die Anfragen nehmen zu und zugleich müssen Erstmails binnen 48 Stunden beantwortet werden.

Aus dem Erstkontakt kann sich mit Folgemails ein Kontakt ergeben, bei dem Ratsuchende über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet werden. Aufgrund der starken Anfrage werden in diesem Jahr weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Mailberatung ausgebildet.

Im Jahr 2012 wurden insgesamt 145 Erstmails beantwortet, aus denen 310 Folgekontakte entstanden. Im Jahr 2014 wurden bereits 308 Erstmails beantwortet, aus denen 2.824 Folgemails entstanden. 221 Anfragen kamen von Frauen, 72 Anfragen kamen von Männern, bei 15 Anfragen konnte das Geschlecht nicht zugeordnet werden.

Die Zahlen der Statistik unterstreichen, dass die jüngere Generation die Hilfe per Mail in Anspruch nimmt. Fast 50 % der Ratsuchenden sind zwischen 15 und 29 Jahren, dazu kommen fast 17 % zwischen 30 und 39 Jahren.

Bei den Themen der Ratsuchenden sind Mehrfachnennungen möglich. Das relativiert die Angabe der Prozentzahlen. Deutlich werden dennoch die häufigsten Themen in der Mailberatung:

| Themen  | Anzahl | Prozent |
|---|--------|---------|
| Selbstbild                                    | 74     | 9,31 %  |
| Ängste  | 70     | 8,81 %  |
| Familiäre Beziehungen                         | 62     | 7,80 %  |
| Depressive Verstimmung,<br>Trauer             | 61     | 7,67 %  |
| Suizidalität /<br>Suizid der/des Ratsuchenden | 51     | 6,42 %  |
| Leben in Partnerschaft                        | 44     | 5,53 %  |
| Partnersuche / Partnerwahl                    | 31     | 3,90 %  |
| Selbstverletzendes Verhalten                  | 28     | 3,52 %  |
| Einsamkeit / Isolation                        | 28     | 3,52 %  |
| Sinn, Glaube, Werte                           | 27     | 3,40 %  |

### Chat-Seelsorge

Seit 2006 wird in der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar Chat-Beratung angeboten. Nachdem im vergangenen Jahr weniger Chats angeboten wurden, konnten weitere Telefonseelsorgerinnen und Seelsorger qualifiziert werden. Die Ausbildung fand erstmals gemeinsam mit anderen TS-Stellen in der Region statt, mit den TS-Stellen Karlsruhe, Freiburg und Offenburg. Durch die Qualifizierung weiterer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können im Jahr 2015 bedeutend mehr Chats angeboten werden. Spontan eingestellte Chat-Termine werden von Ratsuchenden innerhalb weniger Minuten gebucht. Ein Chat ist wie schriftliches Gespräch. Nähe entsteht durch die Distanz. Ratsuchende können ihr Alter im Chat angeben. Danach sind gut 50 % der Ratsuchenden zwischen 15 und 39 Jahren.

|                     | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------|------|------|------|
| <b>Chatkontakte</b> | 260  | 257  | 229  |

| Alter            | 2013          | 2014          |
|------------------|---------------|---------------|
| Bis 9            | 0,0 %         | 0,0 %         |
| 10 bis 14        | 2,5 %         | 2,8 %         |
| 15 bis 19        | 5,0 %         | 8,5 %         |
| <b>20 bis 29</b> | <b>32,1 %</b> | <b>17,1 %</b> |
| <b>30 bis 39</b> | <b>10,3 %</b> | <b>27,4 %</b> |
| 40 bis 49        | 3,7 %         | 5,3 %         |
| 50 bis 59        | 2,8 %         | 3,9 %         |
| 60 bis 69        | 1,2 %         | 0,4 %         |
| 70 bis 79        | 0,0 %         | 0,0 %         |

Bezüglich der Themen können wie bei der Mail-Seelsorge bis zu drei Themen genannt werden.

Niedergeschlagenheit, Ängste, Einsamkeit, körperliches Befinden sind die häufigsten Anliegen im Chat. Chats mit dem Thema Suizid haben im vergangenen Jahr zugenommen. Ver-



## Stimmen von Ehrenamtlichen

| Themen                                     | 2013   | 2014   |
|--|--------|--------|
| Niedergeschlagenheit                       | 13,7 % | 11,7 % |
| Einsamkeit / Isolierung                    | 6,6 %  | 9,8 %  |
| Ängste                                     | 6,1 %  | 8,7 %  |
| Körperliches Befinden                      | 11,0 % | 8,2 %  |
| Familiäre Beziehungen                      | 3,7 %  | 7,9 %  |
| Alltagsgestaltung                          | 5,9 %  | 6,8 %  |
| Suizidgedanken                             | 5,9 %  | 7,1 %  |
| Schule und Ausbildung                      | 5,9 %  | 2,7 %  |
| Alltagsbeziehungen<br>(Nachbarn / Freunde) | 4,6 %  | 3,5 %  |
| Sinn, Glaube, Werte                        | 4,1 %  | 1,9 %  |

mutlich besteht für Ratsuchende gerade im Chat die Möglichkeit, offen Suizid anzusprechen. Sie fühlen sich sicher in der Distanz. Ihr Gegenüber kann ihnen nicht zu nahe kommen. Die Anonymität bietet Schutz.

*Diana Beetz*

„Da sein, wenn sonst keiner da ist. Mit Herz und Verstand, Kompetenz und Wohlwollen. Zuhören, begleiten, trösten, aushalten, fragen, auch Heikles ansprechen, respektvoll und auf Augenhöhe, das bereichert mein Leben. Und Teil einer Organisation sein, die auf Offenheit und herzliche Wertschätzung untereinander aufbaut, macht mich dankbar und stolz.“

„Jedes Wort hat seinen Sinn, wenn es den Anrufenden erreicht. Im Miteinander auf Zeit, im geschützten Raum, öffnet sich manche Tür und gibt Hoffnung und Mut zu neuen Schritten. Das helfende Gespräch wird möglich durch das Wertefundament in der Gemeinschaft der TelefonSeelsorge. Es bereichert mein Leben.“

„Engagement in der TS bedeutet für mich, mich zu öffnen: Offen zu sein für die vielen Facetten des Lebens, von denen ich am Telefon erfahren darf; für das Vertrauen, das mir von unbekanntem Menschen entgegengebracht wird; für die Gefühle und Stimmungen, die sich zwischen uns im Gespräch einstellen und für die Dankbarkeit mit der wir manchmal trotz allem unser Leben anschauen können.“

## Die Neuen: Was wir an unserer Ausbildung schätzen

Zwischen 2011 und 2015 sind 46 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Abschluss ihrer eineinhalbjährigen Ausbildung zur TelefonSeelsorge Rhein-Neckar gekommen. 25 Frauen und Männer sind derzeit in zwei Gruppen in Ausbildung. Wie schauen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Zeit ihrer Ausbildung zurück? Einige Stimmen:

„Durch die Ausbildung bei der TS habe ich gelernt, besser auf mich zu achten, zu erkennen, wer ich bin und wo ich mich in meinen Taten und Worten wiederfinde. Ich habe gelernt, nicht vorschnell zu urteilen, unvoreingenommener zuzuhören und besser das zwischen den Zeilen gesagte wahrzunehmen. Dies ist nicht nur notwendiges Rüstzeug für den Dienst am Telefon, sondern auch eine gute Hilfe im Alltag.“

„Für mich war sehr wichtig in der Ausbildung

- zunächst eine Zeit der Selbsterfahrung zu erleben, bevor ich mich später aufmachen werde andere am Telefon zu erleben.
- eine wertschätzende Haltung gegenüber dem Anrufer einzuüben,
- „eingepackt“ in Vermittlung von verschiedenen ‚Störungsbildern‘

Die liebevolle, professionelle Begleitung... hat mir auf meinem Weg zu mir und zum späteren Anrufer sehr gut getan; auch über den Dienst bei der TS hinaus.“

„An meiner TS Ausbildung schätze ich, dass ich mit all meinen Beiträgen, Gedanken und meinem Mittun sehr wertgeschätzt werde. So genieße ich die Freundlichkeit, die Unterstützung beim Bearbeiten und Reflektieren von Herausforderungen und die umfassende Gastfreundschaft. Vielen Dank dafür!“

„Ich akzeptiere mich, wie ich bin – was meine Wünsche, mich selbst zu ändern, mit einschließt.“ Dieser Satz von Ruth C. Cohn begleitet mich seit meiner Ausbildungszeit bei der Telefon-Seelsorge und er war für mich ein befreiender Satz. So sein können, wie ich bin, mich aber auch verändern dürfen und – das ist das Wesentlichste – sich dabei immer wieder in der Gruppe ausprobieren können. Rundum ein Gewinn.

„Flexibilität und übergreifende Generationen – dies macht die TS einzigartig. Flexibilität zeigt sich durch die selbständige Einteilung des eigenen Einsatzes über das Jahr hinweg. Und das gegenseitige Lernen von Jung und Alt bei den Anrufern und Seelsorgern ist einfach eine kostbare Erfahrung.“

„Die Ausbildung wirkt weit über das Ehrenamt hinaus, sie war eine persönliche Bereicherung. Ich habe viel gelernt, über mich, über Menschen und ihre Probleme, über Nähe und Distanz. Immer spannend die Perspektivwechsel und das Legen des

Schwerpunkts auf unsere innere Haltung. Die Wahrnehmung wurde geschärft und Wertschätzung geschenkt. Ich bin gekommen um zu geben und durfte erfahren, dass ich viel mehr zurückbekomme.“

„In meiner Ausbildung zum Telefonseelsorger habe ich gelernt, dass es nicht immer darauf ankommt, schnell die richtige Lösung für ein Problem zu finden, sondern dass es viel wichtiger ist, sich dem menschlichen Gegenüber zuzuwenden. Ein offenes Ohr ist in manch einer Gesprächssituation viel wertvoller als 1000 Rat-Schläge.“

# TelefonSeelsorge, da kriegt man Trost.

## Projektarbeit mit Jugendlichen

„TelefonSeelsorge – da kriegt man Trost.“ So äußert sich ein Schüler der 7. Klasse.

Seit vielen Jahren sind wir in gutem Kontakt zu Lehrerinnen und Lehrern der Integrierten Gesamtschule Mannheim (IGMH), der Waldschule in Mannheim und der Tulla-Realschule. Die Bildungspläne in Baden-Württemberg sehen vor, einmal im Jahr zu einem Thema eine Projektwoche anzubieten. Ein Projekttag ist dem Thema Ehrenamt gewidmet. Am liebsten laden wir die Gruppen von Schülerinnen und Schülern zu uns in die Geschäftsstelle ein, wir gehen aber auch gerne direkt in die Schulen, in die Klassenzimmer.

Die Schülerinnen und Schüler der 7. und 8. Jahrgangsstufen erfahren, in der persönlichen Begegnung mit Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen, etwas über die Motivation zu dieser Aufgabe, die der Allgemeinheit dient, und sie erfahren etwas über die persönliche Bereicherung bei dieser Arbeit, die unentgelt-

lich geleistet wird. Sie bekommen einen Eindruck von der Aufgabe der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge und was es bedeutet, als Anruferin oder als Anrufer, sich einem fremden Menschen anzuvertrauen.

Wir versuchen den Schülerinnen und Schülern zu vermitteln, dass die TelefonSeelsorge von den beiden großen Kirchen finanziell getragen wird und dass das persönliche Engagement gefragt ist, wenn Menschen in Krisensituationen, in seelischer Not und Bedrängnis ein Gegenüber brauchen, in einsamen und sorgenvollen Situationen. Die Schülerinnen und Schüler erfahren etwas darüber, wie wir Menschen am Telefon, aber auch in Mail und Chat seelsorglich unterstützen und begleiten.

Ich erlebe den Austausch mit den Schülerinnen und Schülern sehr lebhaft, nach anfänglicher Unsicherheit zeigen sie sich oft sehr offen. Sie erzählen von Begegnungen mit Menschen, die ihnen nahe sind und wie sie die Erfahrung gemacht haben, dass miteinander zu sprechen helfen kann.

*Christa Kähler*

## TelefonSeelsorge Rhein-Neckar als Verein

Seit 1961 gibt es die TelefonSeelsorge in Rhein-Neckar, seit 1975 als ökumenische Kooperation. Die evangelischen und katholischen Kirchen der Region teilen sich die Verantwortung für den Dienst am Telefon, später dann auch in Mail und Chat, finanzieren die Arbeit gemeinsam. Gleichwohl hat es bis zum Jahr 2014 gedauert, bis die ökumenische Gemeinsamkeit auch in der Trägerschaft ihren Ausdruck findet. Bis dahin war, rechtlich gesehen, Trägerin die Evangelische Kirche in Mannheim mit ihrem Diakonischen Werk.

Im Frühjahr 2013 tagt das Kuratorium, in dem die Arbeit und ihre Finanzierung bis dahin koordiniert wird, zum letzten Mal. Nach vielen Jahren der Planung findet am 19. November 2013 in den Räumen der Ökumenischen Fachstelle für Seelsorge und Beratung Mannheim am Friedrichsplatz die Gründungsversammlung des Vereins „TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V.“ statt.

Zur Vorstandsvorsitzenden wird Pfarrerin Anne Ressel gewählt, zum stellvertretenden Vorsitzenden Dekan Karl Jung, Eckhard Berg und Pfarrer Detlev Schilling zu Beisitzern. Es dauert fast ein weiteres Jahr, bis die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar am 14. November 2014 als e.V., als gemeinnütziger Verein, beim Amtsgericht Mannheim eingetragen wird.

In der Präambel der Satzung heißt es: „Die TelefonSeelsorge ist ein Gesprächs-, Beratungs- und Seelsorgeangebot für alle Menschen in Lebenskrisen und belastenden Situationen. Sie ist dem Auftrag und dem Geist Jesu Christi verpflichtet und Ausdruck der seelsorglichen Verantwortung der Kirchen in ökumenischer Gemeinschaft. Die Mitglieder des Vereins, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen dafür Sorge, dass der Verein und ihr Handeln diesem Zweck entsprechen.“

Ständige Mitglieder des Vereins sind

- die Evangelischen Kirchenbezirke Heidelberg, Kraichgau, Ladenburg-Weinheim, Mannheim, Mosbach, Neckargemünd-Eberbach und Südliche Kurpfalz,
- die Katholischen Dekanate Heidelberg-Weinheim, Kraichgau, Mannheim, Mosbach-Buchen und Wiesloch.

Je ein Vertreter, eine Vertreterin der Diözesen Mainz und Speyer sowie der Evangelischen Kirche der Pfalz und der Evangelischen Landeskirche in Hessen und Nassau sind beratende Mitglieder. Damit wird deutlich, dass das Einzugsgebiet der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar länder- und kirchengrenzenübergreifend ist. Es entspricht in etwa der Metropolregion Rhein-Neckar.

Die Anfänge des Vereins sind arbeitsreich und vielversprechend, ebenso die notwendige Entwicklung der inneren Struk-

tur – der Ordnung des Zusammenwirkens der Ehrenamtlichen mit der Leitung und dem Vorstand der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V., der Ordnung der Geschäftsführung. Es macht den Beteiligten, ob ehren- oder hauptamtlich, viel Freude, den Rahmen des Dienstes so zu gestalten, dass die Mitarbeitenden die notwendig guten Bedingungen für ihren verantwortungsvollen Dienst haben.

## Wir danken

Zuallererst ist zu danken den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie sind es, die es mit ihrem Engagement möglich machen, dass Menschen, die sich an die TelefonSeelsorge wenden, die Unterstützung bekommen, die sie suchen und brauchen. –

Auch eine Arbeit, die vom Engagement Ehrenamtlicher lebt, kostet Geld. Für das laufende Jahr weist der Wirtschaftsplan der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V. Einnahmen und Ausgaben in Höhe von 484.000 Euro aus. Die größten Posten sind mit 278.000 Euro die Personalkosten. Die direkten Aufwendungen für den Dienst der Ehrenamtlichen, also Ausgaben für Supervision, Fortbildungen, Exkursionen und Events, Bewirtung und Fahrtkosten liegen bei 20 % des Etats.

Viele sind es, die mit ihrem Beitrag zur Finanzierung unsere Arbeit ermöglichen und denen wir dankbar verbunden sind.

Zuallererst sind es die Kirchen, ohne die sich unsere Arbeit nicht etablieren könnte, allen voran die Evangelische Landeskirche in Baden und die Erzdiözese Freiburg, dann die Diözesen Mainz und Speyer, die Evangelische Landeskirche der Pfalz und die Evangelische Landeskirche in Hessen und Nassau. Zu nennen sind natürlich die Dekanate und Kirchenbezirke in Nordbaden, die zumeist auch Mitglieder im Verein TelefonSeelsorge Rhein-Neckar sind. Insgesamt 92 % unserer Finanzierung stammen aus Kirchensteuermitteln.

Zu nennen ist der Förder- und Freundeskreis, dem wir es verdanken, dass wir ein ambitioniertes Programm an Fortbildungen planen und durchführen können.

Zu nennen sind Unternehmen – im Berichtszeitraum sind es vor allem die Süddeutsche Emulsions-Chemie und die BASF –, dazu Gruppen mit sozialer Ausrichtung wie Rotary Mannheim

Kurpfalz. Und immer wieder Menschen, die mit unserer Arbeit in Kontakt gekommen sind und sie mit ihren Zuwendungen unterstützen.

Kommunen der Region – Ludwigshafen, Mannheim, Heidelberg, Eppelheim und Ilvesheim – tragen 3 % der Mittel unseres Haushaltsplans bei.

Die Deutsche Telekom trägt seit 1997 sämtliche Gebühren für die unter den beiden Notrufnummern geführten Telefongespräche. So sind Anrufe unter 0800 111 0 111 und 0800 111 0 222 kostenfrei.

Ganz aktuell:

Wir danken Markus Schuessler von we perform print, der uns das graphische Konzept und die Gestaltung dieser Broschüre kostenlos erarbeitet hat.



# Kontakt

## **Ökumenische Fachstelle für Seelsorge und Beratung Geschäftsstelle der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V.**

Friedrichsplatz 16 · 68165 Mannheim

Fon 0621 718988-50

Fax 0621 718988-53

[www.telefonseelsorge-rhein-neckar.de](http://www.telefonseelsorge-rhein-neckar.de)

Pfarrer Dr. Michael Lipps · Leiter

[lipps@telefonseelsorge.de](mailto:lipps@telefonseelsorge.de)

Dipl.-Psych. Diana Beetz · Stellvertretende Leiterin

[D.Beetz@telefonseelsorge.de](mailto:D.Beetz@telefonseelsorge.de)

Christa Kähler · Pädagogische Mitarbeiterin

[christa.kaehler@telefonseelsorge.de](mailto:christa.kaehler@telefonseelsorge.de)

Im Sekretariat: Carmen Jatzko, Tanja Lenz und Christa Otters

[Rhein-Neckar@telefonseelsorge.de](mailto:Rhein-Neckar@telefonseelsorge.de)

Bankverbindung: Sparkasse Rhein Neckar Nord

IBAN DE94 6705 0505 0030 1236 97 · BIC MANSDE66XXX

## **Vorstand der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V.**

Pfarrerin Anne Ressel · Vorsitzende

Dekan Karl Jung · Stellvertretender Vorsitzender

Eckhard Berg und Pfarrer Detlev Schilling · Beisitzer

## **Förder- und Freundeskreis**

### **der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar e.V.**

Gabriele Wolters, 1. Vorsitzende

Bankverbindung: Volksbank Kurpfalz H+G Bank eG

IBAN DE97 6729 0100 0061 1406 03 · BIC GENODE61HD3

Stand: November 2015



**#jederzeit**  
TelefonSeelsorge Rhein-Neckar