



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



Aus Worten können Wege werden.

Unterstützt durch die Deutsche Telekom AG  
Partner der TelefonSeelsorge

# 0800

1110 111

Aus Worten können Wege werden.

*Beistand. Beratung. Hilfe.*

*Die TelefonSeelsorge*

GRUSSWORT VON KAI-UWE RICKE	3
SEELSORGE Probleme. Gespräche. Und oft auch neue Hoffnung.	4
BERATUNG Sorgen, Ängste, Verzweiflung.	6
HILFE Zuhören heißt helfen.	8
ANGEBOT Telefon. Internet. Persönlich.	10
MITARBEITER Engagement. Anteilnahme. Qualifikation.	12
ÖKUMENE Zwei Kirchen – Hand in Hand.	14
PARTNERSCHAFT Eine bewährte Partnerschaft.	16
ZUKUNFT Wege in die Zukunft.	18
VOR ORT In einer kalten, dunklen Nacht.	20
UNTERSTÜTZUNG Wir leisten Hilfe zur Selbsthilfe.	22
IMPRESSUM	23



## Grußwort von Kai-Uwe Ricke, *Vorstandsvorsitzender Deutsche Telekom AG*

In den gut 50 Jahren ihres Bestehens hat sich die TelefonSeelsorge zu einer unverzichtbaren Institution entwickelt. Ihre Bedeutung ist heute in unseren schnelllebigen Zeiten sogar größer denn je. Jederzeit bietet sie ein offenes Ohr für Menschen in Not – für Menschen, die ein vertrauensvolles Gespräch brauchen, um eine Lösung in einer schwierigen Situation zu finden.

Die TelefonSeelsorge wird getragen von einer Vielzahl von engagierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ihre wichtige Arbeit überwiegend ehrenamtlich ausüben. Diese freiwillige Einsatzbereitschaft hat für mich einen wirklichen Vorbildcharakter, und gerade diesen Ehrenamtlichen gebührt ein besonderer Dank.

Die Deutsche Telekom unterstützt die TelefonSeelsorge schon seit langem. Dieses Engagement ist für uns eine Selbstverständlichkeit – und wir sind stolz darauf, einen Beitrag zu leisten, damit diese wichtige Arbeit wirkungsvoll fortgesetzt werden kann.

Die Unterstützung der TelefonSeelsorge ist eingebettet in ein Gesamtkonzept, mit dem wir als Unternehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen. Die Devise unserer Corporate Responsibility lautet „Verantwortung für morgen“. Für uns ist dies mehr als ein plakativer Werbespruch, sondern eine klare Selbstverpflichtung zu nachhaltigem und zukunftsorientiertem Management.

Wir sehen diese Verantwortung als eine Verpflichtung und bekennen uns zu ihr. Denn ein Unternehmen agiert ja nicht im luftleeren Raum. Und so möchten wir der Gesellschaft, in der wir leben, arbeiten und unsere Leistungen erbringen, auch etwas zurückgeben. Jedes gesellschaftliche Engagement bedeutet einen Beitrag zum sozialen Fortschritt – und den leisten wir gerne.

# Probleme. Gespräche. *Und oft auch neue Hoffnung.*

Es kann jedem passieren. Eine Krise. Eine Notlage. Eine schwierige Situation. Drückende Sorgen oder Angst. Und niemand da, mit dem man darüber sprechen kann oder will. Dennoch das Bedürfnis, sich jemandem anzuvertrauen, sich darüber auszutauschen – im Gespräch zu versuchen, einen Weg zu finden, das Problem zu lösen oder besser damit fertig zu werden. Wer sein Problem in Worte fasst, sieht oft schon klarer. Oft ein wichtiger erster Schritt, um wieder Mut und Hoffnung zu fassen.

Die TelefonSeelsorge – ein Beratungs- und Seelsorge-Angebot der Evangelischen und Katholischen Kirche – steht in solchen Situationen zur Verfügung, oft sogar als

einzigster Ansprechpartner. An jedem Tag im Jahr, rund um die Uhr. Anonym, vertraulich und kompetent. Ohne Ansehen der Person und ihrer weltanschaulichen oder religiösen Orientierung. Wir bieten Aufmerksamkeit, menschliche Nähe, Hilfe und Zuwendung, und das ist oft bereits ein Anstoß zu neuem Lebensmut.

Die Probleme unserer Anrufenden können wir nicht lösen. Aber wir begleiten sie auf dem Weg zu einer Lösung – offen, ehrlich, vorurteilslos. Ganz einfach: von Mensch zu Mensch.



## EINE GUTE TRADITION. MEHR ALS 50 JAHRE ERFAHRUNG IN DER SEELSORGE AM TELEFON.

Entstanden ist die Idee einer telefonischen Seelsorge Anfang der 50er-Jahre in England. Im Jahr 1956 gründete der Berliner Arzt und Pfarrer Klaus Thomas den ersten telefonischen Beratungsdienst in Deutschland – Suizidverhütung stand dabei im Mittelpunkt. In den 60er- und 70er-Jahren wurden in der ganzen Bundesrepublik neue Einrichtungen eröffnet. Nach und nach setzte sich der Begriff TelefonSeelsorge immer mehr durch.

In der früheren DDR bildeten sich in den 80er-Jahren kirchliche TelefonSeelsorge-Stellen in Dresden und Berlin. Trotz Behinderungen konnte sich dieses Angebot etablieren und wurde dankbar angenommen. Nach Wende und Wiedervereinigung entstanden in allen neuen Bundesländern weitere Stellen.

In den gut 50 Jahren seit der Gründung der TelefonSeelsorge hat sich viel getan. Die politische, wirtschaftliche und soziale Realität ist eine andere geworden. Das Bedürfnis nach Beratung hat dabei kontinuierlich zugenommen. Heute umfasst das Gesprächsangebot der TelefonSeelsorge alle Themen rund um die Fragen des Lebens.

Seit langem schon ist die Deutsche Telekom Partner der TelefonSeelsorge. Seit 1997 gilt: Die TelefonSeelsorge ist aus jedem Ortsnetz in Deutschland unter der bundes-einheitlichen Rufnummer 0800-1110 111 und 0800-1110 222 zu erreichen. Jeder Anruf ist zudem gebührenfrei. Seit 2006 ermöglicht die Telekom auch die kostenlose ortsnahe Beratung von Anrufern aus dem D1-Mobilfunknetz.

# Sorgen, Ängste, Verzweiflung.

## *Wir versuchen zu helfen.*

Mehr als zwei Millionen Anrufe gehen Jahr für Jahr bei der TelefonSeelsorge ein. Einsamkeit, Krankheit, Angst und Trauer, Beziehungsprobleme oder Schwierigkeiten im sozialen Umfeld – das sind wichtige Themen, die die Menschen bewegen. Oft gibt es im privaten oder beruflichen Umfeld niemandem, mit dem man so Persönliches besprechen kann oder will. Weil man Angehörige, Freunde oder Kollegen nicht mit seinen Sorgen belasten will. Oder weil man gerade mit einem Außenstehenden darüber sprechen will, der in der Lage ist, die Situation unvorbelastet widerzuspiegeln. Weil es leichter fallen kann, sich jemandem zu öffnen, den man im „wirklichen“ Leben gar nicht kennt. Und dem man sich gerade deshalb anvertrauen kann.

Viele Anrufer melden sich in akuten Lebenskrisen, aus denen sie wieder aus eigener Kraft herausfinden. Andere Menschen haben diese Kraft nicht. Sie brauchen dauerhaft oder langfristig Hilfe und Unterstützung. Sei es durch häufigere Gespräche und den kontinuierlichen Kontakt mit der TelefonSeelsorge oder durch weitergehende Hilfs- und Beratungsangebote.

Oft gehen mehr Anrufe ein, als von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge angenommen werden können. Wir bedauern sehr, wenn jemand mit einem ernsthaften Anliegen uns nicht sofort erreicht, weil alle Leitungen besetzt sind.

## WIE GELINGT ES, SICH IMMER WIEDER KURZFRISTIG AUF VÖLLIG NEUE MENSCHEN MIT IHREN PROBLEMEN EINZUSTELLEN?

Von großer Wichtigkeit ist sicher die Bereitschaft, sich auf andere Menschen einzulassen – und die Freude daran, sich mit der Lebenswirklichkeit anderer zu beschäftigen. Dies setzt Eigenschaften wie Einfühlungsvermögen, Toleranz, Geduld und Interesse voraus. Eine gewisse Neugierde ist auch dabei.

Wichtig finde ich auch, nicht die Anrufer und mich zu „vermischen“: Diese haben und führen ein ganz anderes Leben als ich! Ihre Lebensgeschichten, die sie mir im Telefonat erzählen, sind einzigartig. Respekt zu empfinden vor ihnen als einzigartigen Individuen ist mir ganz wichtig. Das bedeutet, dass ich mich interessiert darum bemühe, die Welt mit ihren Augen und aus ihrem Blickwinkel zu betrachten. Die „Einstellung“ auf Menschen mit ihren Sorgen und Problemen ist gelungen, wenn ich mich von dieser Grundhaltung getragen weiß. Dann ist es gar nicht schwer, sich auf immer wieder neue Menschen einzustellen – es gelingt ohne große Anstrengung, beinahe „automatisch“.

Enny, seit 26 Jahren ehrenamtliche TelefonSeelsorgerin





Zuhören heißt helfen.

*Wir sind für jeden da – zu jeder Zeit.*

Das Telefon ist ein Medium, das gleichermaßen Nähe und Distanz zulässt. Die Nähe eines menschlichen Gegenübers mit einer Stimme, die zu einem spricht. Die Distanz, die man manchmal braucht, um sich einem anderen mit seinen Problemen anzuvertrauen.

Sieben Grundsätze charakterisieren das besondere Beratungs- und Seelsorgeangebot der TelefonSeelsorge.

**Anonymität:** Niemand wird nach seinem Namen gefragt. Jeder kann seine Anonymität wahren, wenn er oder sie dies möchte. Auch erscheint die Rufnummer der Anrufenden in keinem Display, wird nicht gespeichert und kann nicht zurückverfolgt werden. Der Anruf hinterlässt keine „Datenspur“ – nicht einmal auf der Telefonrechnung.

**Verschwiegenheit:** Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht.

**24-Stunden-Dienst:** Die TelefonSeelsorge leistet ihren Dienst rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen.

**Offenheit:** Die TelefonSeelsorge ist offen für alle Problembereiche und respektiert die Anrufenden in ihrer jeweiligen Situation.

**Kompetenz:** Die überwiegend ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind sorgfältig ausgewählt, haben eine mindestens einjährige Ausbildung absolviert und werden durch regelmäßige Supervision und Fortbildung begleitet.

**Weltanschauliche Offenheit:** Auf die Anrufenden wird keinerlei Druck ausgeübt – weder in konfessioneller noch in politischer oder ideologischer Hinsicht.

**Kostenfreiheit:** Den Anrufenden entstehen keinerlei Kosten. Die anfallenden Gesprächsgebühren werden von der Deutschen Telekom als Partner der TelefonSeelsorge getragen.

## WIE GEHEN SIE MIT DER NÄHE UM, DIE IN EINEM INTENSIVEN GESPRÄCH DOCH SICHER ENTSTEHT?

Die Nähe am Telefon entsteht in einem partnerschaftlichen „Geben-Nehmen-Gespräch“. Sie ist für mich ein Vertrauensvorschuss, den ich als kostbares Geschenk empfinde, dankbar annehme, behutsam behandle und wertschätze.

Mich schützt im intensiven Gespräch die unbewusste Distanz im achtsamen Kontakt zum Anrufer, das Hören auf meine innere Stimme und bei Grenzüberschreitungen meine offene Reaktion in Verantwortung. Das Aussprechen der Hörerfahrungen und Gefühle in der Supervisionsgruppe sind entlastend. Mich begleitet und trägt die dankbare Erinnerung.

Gisela, seit 14 Jahren ehrenamtliche TelefonSeelsorgerin



## Telefon. Internet. Persönlich.

### *Das umfassende Angebot der TelefonSeelsorge.*

Die Beratung am Telefon ist und bleibt das Herzstück unserer Arbeit. Aber natürlich sind wir auch anderen Medien und Beratungsformen gegenüber aufgeschlossen. So besteht seit über zehn Jahren auch ein Internet-Angebot der TelefonSeelsorge. Es hat kontinuierlich an Bedeutung zugenommen. Heute sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in mehr als 30 TelefonSeelsorge-Stellen in der Internetberatung aktiv. Sie arbeiten nach den gleichen Grundsätzen wie auch in der telefonischen Beratung.

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) – dieses Portal stellt den Eintritt dar in ein vielseitiges Informationsangebot rund um die TelefonSeelsorge. Von hier aus führt auch ein direkter Weg in die Mail- und Chatberatung. In der Mailberatung erhält der Nutzer innerhalb von zwei bis drei Tagen eine persönliche Antwort auf seine erste Mail. Alle nachfolgenden Mails werden immer von derselben Kontaktperson beantwortet. Ein weiteres Beratungsangebot ist das Seelsorgegespräch im Chat. Dabei ist es möglich, mit einer oder einem Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge ein Anliegen in einem geschützten Chatroom zu besprechen.

Technisch wird in der Internetberatung ein hohes Sicherheits-Niveau gewährleistet. So wurde die Mail- und Chatberatung in einem besonders sicheren Standard verschlüsselt, so dass auch von außen niemand Einblick in die Kontakte nehmen kann.

Es gibt aber durchaus auch Situationen, wo gerade eine ganz persönliche Beratung gewünscht wird. Hier stehen neben den Angeboten der gemeindlichen Seelsorge die verschiedenen Einrichtungen kirchlicher Caritas und Diakonie zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es in einigen Städten auch das Angebot der Offenen Türen. Das sind Beratungseinrichtungen, die im Verbund mit der TelefonSeelsorge arbeiten. In direktem, persönlichem Gespräch bieten die Offenen Türen Beratung, Krisenbegleitung und Seelsorge für Menschen in seelischen, religiösen und sozialen Nöten. Selbstverständlich sind auch diese Gespräche absolut vertraulich, und auch hier besteht die Möglichkeit, anonym zu bleiben.

## WAS UNTERSCHIEDET DIE INTERNETBERATUNG VON DER AM TELEFON?

Das Telefon ist direkt, schnell und 24-stündig im Einsatz. Dies ist ein Vorteil für all diejenigen, deren Problem sofort und unaufschiebbar brennt. Manche aber können ihr Problem besser schriftlich formulieren. Besonders jüngere Menschen vertrauen darauf, im Internet Gleichgesinnte zu finden. Die Internet-Beratung ist in einem noch höheren Maße als das Telefon anonym und senkt damit die Hemmschwelle, Beratung und Seelsorge zu erbitten. Dementsprechend nutzen gerade die Menschen das Internet-Angebot der TelefonSeelsorge, die sich schwer tun, persönlichen Kontakt zu finden.

In der Internet-Beratung nehmen sich Nutzer und Seelsorger mehr Zeit – sowohl für die Schilderung des Anliegens als auch für die Antwort. Dies gilt für die Chatberatung und noch viel mehr für die Mailberatung. Darin liegt die Chance, achtsamer wahrzunehmen, zu lesen und zu reagieren. Wenn es dann ein seelischer Entwicklungsprozess ist, in dem die Ratsuchenden stecken, kann dieser Kontakt über eine längere Zeit fortgeführt werden. Die Ratsuchenden haben immer die Gewissheit, dass derselbe Berater antwortet.

Dass die TelefonSeelsorge ein Beratungs- und Seelsorgeangebot im Internet macht, finde ich folgerichtig: Der zentrale Gedanke ist doch, Menschen über ein technisches Medium Hilfe anzubieten, das anonym und dessen Nutzungshemmschwelle niedrig ist. Das war vor 50 Jahren das Telefon, heute ist es das Internet. Die Bereitschaft, das Internet-Angebot der TelefonSeelsorge zu nutzen, spiegelt sich in der großen Zahl der Anfragen wider.

Mara, seit vier Jahren ehrenamtliche TelefonSeelsorgerin

# Engagement. Anteilnahme. Qualifikation.

## *Mitarbeit und Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge.*

Rund 7.000 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen die Rundumpräsenz der TelefonSeelsorge möglich. Sie engagieren sich unentgeltlich und neben ihren sonstigen beruflichen und familiären Verpflichtungen.

Die Motivation für dieses ehrenamtliche Engagement ist so verschieden wie die Menschen, die in der TelefonSeelsorge ihren Dienst tun. Eine gemeinsame Grundlage bildet die christliche Ethik. So verwirklichen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den biblischen Auftrag, für Menschen da zu sein, die zu scheitern drohen – ihnen Hilfe, Beistand und persönlichen Zuspruch zu geben. Hinzu kommen noch prägende Erlebnisse aus der eigenen Lebensgeschichte sowie das Bedürfnis, etwas Gutes und Sinnvolles zu tun, um sich so in die Gesellschaft einzubringen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch eine intensive, etwa einjährige Ausbildung und Hospitanzen vorbereitet, bevor sie selbstständig Dienst in der TelefonSeelsorge tun. Die Ausbildung erfolgt vorwiegend

durch Fachkräfte aus den Bereichen Psychologie, Sozialpädagogik und Theologie mit entsprechender Zusatzqualifikation.

Nach der Grundausbildung spielt für die aktive Mitarbeit die Fortbildung eine wesentliche Rolle, um Sensibilität und Wissensstand gegenüber den für diese Tätigkeit relevanten Themen kontinuierlich zu erhöhen. Ebenso wichtig ist die regelmäßige und verbindliche Supervision, in der Erlebnisse und Erfahrungen aufgearbeitet und reflektiert werden. Denn der Dienst in der TelefonSeelsorge führt oft an die Grenzen der psychischen Belastbarkeit.



### WAS HAT MICH BEWOGEN, MICH IN DER TELEFONSEELSORGE ZU ENGAGIEREN?

Als ich nach zwei Bandscheibenoperationen und längeren Rehabilitationsmaßnahmen meinen Beruf aufgeben musste, fiel ich in ein tiefes Loch. Eine Bekannte, die aus eigener Erfahrung sprach, riet mir, ich solle versuchen, nicht gegen die Schmerzen anzukämpfen, sondern um sie herum zu leben, d. h. nicht zu sehen, was ich alles nicht mehr könne, sondern das, was ich könne. Als ich mir diese Sichtweise nach einiger Zeit zu eigen machte, ging es mir von Monat zu Monat besser. Ich war so froh darüber. Als ich dann in der Zeitung einen Artikel las, dass die TelefonSeelsorge neue Mitarbeiter suche, dachte ich, ich könne meine Dankbarkeit darin zum Ausdruck bringen, dass ich mich für diese Arbeit und andere Menschen zur Verfügung stelle. Ich hatte dabei im Hinterkopf, dass ich durch meine eigenen Erfahrungen in Beruf und Familie etwas zu geben hätte.

Es stellte sich dann aber während der Ausbildung heraus, dass auch ich eine Menge zurückbekam, und zwar Zuwendung von meinen Ausbildern und von meiner Gruppe, eine neue Sichtweise auf menschliches Verhalten, das nicht nur kopfgesteuert war, eine Entwicklung meiner emotionalen Seite und – nachdem ich den Dienst am Telefon aufgenommen hatte – auch manchmal die Rückmeldung von Anrufern, dass ihnen das Gespräch mit mir gut getan habe. Nach zehn Jahren bei der TelefonSeelsorge stelle ich fest, dass es für mich ein Glücksfall war, zu ihr gestoßen zu sein.

Kay, seit zehn Jahren ehrenamtliche TelefonSeelsorgerin



## Zwei Kirchen – Hand in Hand.

### *Ökumenische Zusammenarbeit bei der TelefonSeelsorge.*

Zurzeit gibt es mehr als 100 TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland, die meisten davon in gemeinsamer Trägerschaft der Evangelischen und der Katholischen Kirche. Die TelefonSeelsorge ist ein wichtiges Stück gelebter Ökumene der beiden großen christlichen Kirchen in Deutschland. Alle Grundsatzvereinbarungen sind in ökumenischer Zusammenarbeit entstanden, wie etwa die Leitlinien, die Ausbildungs- und Fortbildungsverordnung und anderes mehr.

In der langen und bewährten Zusammenarbeit hat sich für die beiden Kirchen bestätigt, dass es nicht in erster Linie um das konfessionelle, sondern insgesamt um das christliche Profil geht. Vorbildlich funktioniert die ökumenische Zusammenarbeit „von unten“ – also vor Ort in den einzelnen TelefonSeelsorge-Stellen. Dafür gibt es viele gute Gründe.

So arbeiten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer gemeinsamen Aufgabe. Sie wollen da sein für die Menschen, die sich an sie wenden. Sie sind bereit, zuzuhören und

stehen zum seelsorglichen Gespräch zur Verfügung. Dadurch leisten sie einen wichtigen Dienst christlicher Nächstenliebe. Die Zusammenarbeit von Menschen unterschiedlicher Konfessionen fördert das Verständnis füreinander. Auf der Basis gegenseitiger Achtung – auch gegenüber der anderen kirchlichen Tradition – kommt Neugierde auf, Fremdheit wird abgebaut, Wertschätzung wächst.

Die Gemeinschaft der TelefonSeelsorge-Teams hat auch eine spirituelle Basis. Ökumenische Gottesdienste sind ebenso selbstverständlich wie der Austausch über religiöse Fragen und biblische Themen. So besteht ein lebendiger Bezug zwischen dem christlichen Glauben sowie dem persönlichen Leben und dem Engagement in der TelefonSeelsorge.

## WAS BEDEUTET FÜR SIE PERSÖNLICH ÖKUMENISCHE ZUSAMMENARBEIT? – EIN DIALOG.

**Jürgen:** Ich habe lange Jahre in einem rein evangelischen Bereich gearbeitet. Ich empfinde jetzt das ökumenische Miteinander vor allem als eine Bereicherung. Ich lerne neue Traditionen kennen. Komme mit Menschen in Kontakt, deren religiöse Lebensgeschichten und Erfahrungen anders sind. Im täglichen Miteinander habe ich viel Katholisches kennen und schätzen gelernt.

**Christa:** Mir ist in den letzten Jahren immer bewusster geworden, dass evangelisch und katholisch zwei Aspekte eines größeren Ganzen sind. Zusammen sind sie mehr als jeder einzeln und erst zusammen ergeben sie eine größere Ganzheit. Ich verstehe, wie du, die Unterschiede nicht als trennend, sondern als unterschiedliche Facetten.

**Jürgen:** Dabei sind mir die bleibenden Unterschiede der „großen Ökumene“ durchaus bewusst, auch wenn sie nichts an der guten ökumenischen Zusammenarbeit vor Ort ändern. Für mich bleiben sie aber ein Stachel da, wo eine größere Gemeinsamkeit noch nicht gelebt werden kann. Jedenfalls so, wie ich sie mir als evangelischer Christ vorstelle.

**Christa:** Auch ich möchte das immer noch Trennende nicht schönreden. Meine Vision von Ökumene reicht wie bei dir sehr viel weiter als das, was wir bisher erfolgreich hier in der TelefonSeelsorge leben können.

Christa, katholisch, seit zwölf Jahren hauptamtliche Leiterin einer TelefonSeelsorge-Stelle  
Jürgen, evangelischer Pfarrer, seit sechs Jahren hauptamtlicher TelefonSeelsorger

## Eine bewährte Partnerschaft.

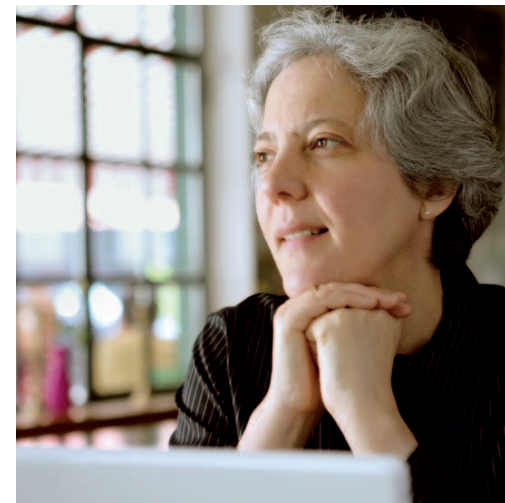
### *Die TelefonSeelsorge und die Deutsche Telekom.*

Die Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom reicht bis in die 70er-Jahre zurück. Seit 1997 ist sie auch in einer formalen Partnerschaft vertraglich festgeschrieben. Seither übernimmt die Deutsche Telekom sämtliche Gesprächsgebühren und hat damit die Anrufe gebührenfrei gestellt. Außerdem wurde die Nutzung von bundesweit einheitlichen Rufnummern ermöglicht. Im Jahr 2006 erweiterte die Deutsche Telekom den Kooperationsvertrag um das Mobilfunkrouting, das die ortsnahe und kostenlose Beratung von Anrufern aus dem Mobilfunknetz von T-Mobile ermöglicht. Darüber hinaus leistet die Deutsche Telekom fallweise weitere Unterstützungsleistungen.

Diese bewährte Zusammenarbeit wird von beiden Seiten als eine ideale Konstellation gesehen. Die TelefonSeelsorge hat mit der Deutschen Telekom den größten und technisch innovativsten Anbieter für moderne

Telekommunikationsdienstleistungen in Deutschland an ihrer Seite. Ein Unternehmen zudem, das sich zu seiner sozialen Verantwortung bekennt und diese in unterschiedlichsten Engagements aktiv umsetzt.

Die Deutsche Telekom wiederum schätzt die TelefonSeelsorge als eine unverzichtbare Institution – und die dahinter stehenden Kirchen als kompetente, zuverlässige und verantwortungsvolle Partner. Die Partnerschaft mit der TelefonSeelsorge ist für die Deutsche Telekom ein wichtiger Baustein ihres vielseitigen sozialen Engagements, mit dem sie sich auch als internationales Unternehmen als guter Bürger und Mitbürger in Deutschland unter Beweis stellen und einen Beitrag zum Allgemeinwohl leisten möchte.



### WARUM UNTERSTÜTZT DIE DEUTSCHE TELEKOM DIE ARBEIT DER TELEFONSEELSORGE?

Wir freuen uns und sind stolz darauf, seit vielen Jahren Partner der TelefonSeelsorge zu sein. Die TelefonSeelsorge leistet eine gesellschaftlich und sozial unverzichtbare Arbeit, zu der es in dieser Form keinerlei Alternative gibt. Ich habe hohen Respekt vor dem uneigennützigen Einsatz der mehr als siebentausend ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die viel Zeit und Energie opfern, um anderen Menschen hilfreich zur Seite zu stehen. Dieses Engagement hat für mich Vorbildcharakter.

Die TelefonSeelsorge ist für mich eine Einrichtung, die dazu beiträgt, dass unsere Gesellschaft ein engagiertes und menschliches Profil behält.

Kai-Uwe Ricke,  
Vorstandsvorsitzender Deutsche Telekom AG

## Wege in die Zukunft.

### *Offen für Wandel und Fortschritt.*

Die TelefonSeelsorge hat eine mehr als 50-jährige Tradition. Wir sind uns jedoch bewusst, dass wir nicht nur im Bewährten verhaftet bleiben dürfen. Daher stellen wir uns den Entwicklungen in Gesellschaft und Technik.

Durch das veränderte Kommunikationsverhalten der Menschen und die weite Verbreitung der neuen elektronischen Medien hat sich das Arbeitsfeld der TelefonSeelsorge in den vergangenen Jahren kontinuierlich verändert und weiterentwickelt. Ein Medium wie das Internet ergänzt heute wie selbstverständlich unser Leistungsspektrum.

Auch weiterhin werden wir die technologische Entwicklung aufmerksam verfolgen. Neue Medien und Kommunikationsmöglichkeiten werden wir sorgfältig darauf prüfen, wie sie unser Angebot sinnvoll ergänzen können.

Ein weiteres wichtiges Anliegen ist die stetige Sicherung und Erhöhung unserer Qualität. Die kirchlichen Träger sind sich dabei ihrer Verantwortung bewusst. Sie wollen auch in Zukunft das umfangreiche Angebot der TelefonSeelsorge sichern. Die hohe Qualität dieser Arbeit erfordert einen kontinuierlichen Kommunikationsprozess aller an der TelefonSeelsorge verantwortlich Beteiligten – auf örtlicher, regionaler und bundesweiter Ebene.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Hauptamtliche wie Ehrenamtliche, stellen sich den Herausforderungen des Wandels. Sie sind in hohem Maße bereit, sich immer wieder auf Neues einzulassen, und tragen so dazu bei, das Angebot der TelefonSeelsorge im Sinne der Menschen weiterzuentwickeln, für die wir uns engagieren.



### WIE SEHEN SIE DIE BEDEUTUNG DER TELEFONSEELSORGE IN ZUKUNFT?

Angesichts der gewaltigen gesellschaftlichen Veränderungen ist die TelefonSeelsorge weiterhin als aufmerksamer Zuhörer und kompetenter Ratgeber für Menschen mit Problemen gefragt. Die Kirchen haben mit ihr die Chance, sich auch den Kirchenfernen, den Andersgläubigen und denen, die sich zu keiner Religion bekennen, zuzuwenden. Gerade in der Hinwendung zum Einzelnen, im Angebot einer persönlichen Beziehung über das Medium Telefon, in dieser besonderen Form der Seelsorge können Menschen sich aufgehoben fühlen, Frieden für ihre Seele finden und neuen Lebensmut fassen.

TelefonSeelsorge der Zukunft heißt: Sich auf neue technische Möglichkeiten und Entwicklungen einzustellen und sie in die Arbeit einzubeziehen, verändertes Kommunikationsverhalten zu akzeptieren und darauf zu reagieren und natürlich weiterhin eine persönliche Beziehung von Mensch zu Mensch anzubieten.

Werner, seit 19 Jahren hauptamtlicher Leiter einer TelefonSeelsorge

# In einer kalten, dunklen Nacht.

## *Impressionen aus einer TelefonSeelsorge.*

Ein Dezemberabend irgendwo in Deutschland.

Ein kalter Wind pfeift um ein kleines Einkaufs- und Bürozentrum am Stadtrand.

Eine funktionale Architektur. Unpersönlich. Geschäftsmäßig. Kein Hinweis auf die TelefonSeelsorge. Und das ganz bewusst.

Die Adresse ist in der Öffentlichkeit nicht bekannt. Das ist konsequent im Sinne von Anonymität und Verschwiegenheit. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auch zu deren Sicherheit, um unerwünschte und vielleicht sogar problematische Begegnungen auszuschließen.

In den Räumen der TelefonSeelsorge ist es dagegen überraschend warm und freundlich – keine Spur von der unterkühlten Stimmung eines Callcenters, wie man vielleicht erwarten könnte. Viel helles Holz, warmes Licht, sehr persönlich eingerichtete Büroräume, Bilder an den Wänden, Kerzen, Weihnachtsplätzchen. Ein Ort, an den man gerne kommt, wo man sich gerne aufhält. Wahrscheinlich ist das auch wichtig für die Arbeit, die hier geleistet wird. Ein Ambiente zum Wohlfühlen als Kontrapunkt zum Schattengesicht unserer Gesellschaft, zu Trauer, Verzweiflung und Trostlosigkeit der Menschen, die hier telefonisch Hilfe suchen.

Die Nacht ist lang in dieser Dienststelle. Und es ist eine einsame Nacht. Die Mitarbeiterin wird ihren Dienst alleine tun, ohne Kollegen,

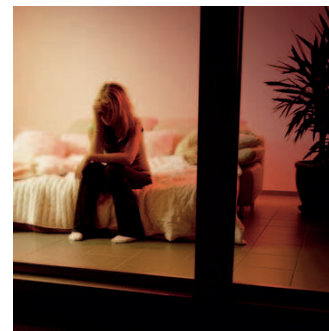
mit denen man zwischendurch einen Kaffee trinken und ein paar nette Worte wechseln könnte. Jeder ehrenamtliche Mitarbeiter leistet etwa alle acht Wochen eine solche Nachtschicht ab. An diesem Abend hat eine warmherzige, ältere, aber offensichtlich jung gebliebene Dame ihren Dienst aufgenommen. Sie ist schon mehr als zwanzig Jahre in der TelefonSeelsorge aktiv. Es ist nicht nur Pflichtgefühl, dass sie hier die Nacht zum Arbeitstag werden lässt, freiwillig, unentgeltlich. Es sind vor allem Freude und Zufriedenheit darüber, etwas Sinnvolles zu tun, anderen helfen zu können. Menschen, denen es weniger gut geht als ihr selbst.

In den ersten Abend- und Nachtstunden klingelt das Telefon fast ununterbrochen, meist wird es erst ab 2 oder 3 Uhr etwas ruhiger. Vielleicht ergibt sich dann die Möglichkeit, sich ein wenig auf die Schlafcouch zu legen. Doch selbst wenn der Schlaf kommt, tief wird er kaum sein. Und er kann jederzeit unterbrochen werden. Durch das Klingeln, das wieder daran erinnert, dass irgendwo da draußen jemand ist, der gerade jetzt im Moment einen anderen Menschen braucht. Eine Person, die ihm zuhört, Verständnis hat und vielleicht auch einen guten Rat. Menschliche Aufmerksamkeit und Zuwendung durch eine warme Stimme in einer kalten, dunklen Nacht.

## WIE HÄLT MAN EINE SO LANGE UND SCHWIERIGE NACHTSCHICHT IN DER TELEFONSEELSORGE DURCH?

Ich erlebe jede Nacht als neue Herausforderung. Mich trägt das Gefühl, eine sinnvolle, mich bereichernde, verantwortungsvolle ehrenamtliche Aufgabe zu erfüllen, die meinen Begabungen entspricht. Kraft schöpfe ich aus meiner Spiritualität, meinem Rückhalt durch die Familie, durch die Kolleginnen, Kollegen und die Hauptamtlichen. Mich stützt auch deren Anerkennung und die der Anrufenden: „Wie gut, dass Sie da sind“ – besonders in der Nacht. Die Stille und die Ruhe der Nacht hat mich mit den berührendsten Gesprächen beschenkt, in denen Anrufende eigene Lösungen entdeckten.

Justus, seit sechs Jahren ehrenamtlicher TelefonSeelsorger



## WIR LEISTEN HILFE ZUR SELBSTHILFE. DABEI KÖNNEN AUCH SIE UNS HELFEN!

Die TelefonSeelsorge hat sich als eine der wichtigsten Notrufeinrichtungen etabliert. Dahinter steht ein großer Aufwand, der von Seiten unserer Träger – der Kirchen – und von unseren ehrenamtlich Mitarbeitenden geleistet wird. Aber auch Spenden leisten einen wichtigen Beitrag, damit wir unsere Arbeit und deren hohe Qualität aufrecht erhalten können. Natürlich freuen wir uns über jede weitere Unterstützung. Sei es durch das Interesse an einer ehrenamtlichen Mitarbeit oder auch durch eine Spende.

Spendenkonto: Förderverein TelefonSeelsorge e.V.  
Konto: 1110 22 20 bei der KD-Bank (Bankleitzahl: 350 601 90)

Gerne können Sie aber auch Ihre TelefonSeelsorge-Stelle vor Ort direkt mit einer Spende unterstützen. Da die TelefonSeelsorge als gemeinnützig anerkannt ist, können Spenden steuerlich geltend gemacht werden. Allen, die uns in der Vergangenheit unterstützt haben oder dies in Zukunft tun wollen, danken wir sehr herzlich.

## IMPRESSUM

**Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge  
und Offene Tür e.V.**  
Reichensteiner Weg 24  
14195 Berlin

**Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge  
und Offene Tür**  
Kaiserstraße 161  
53113 Bonn

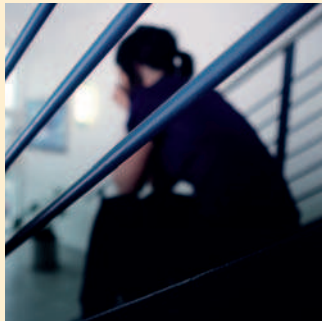
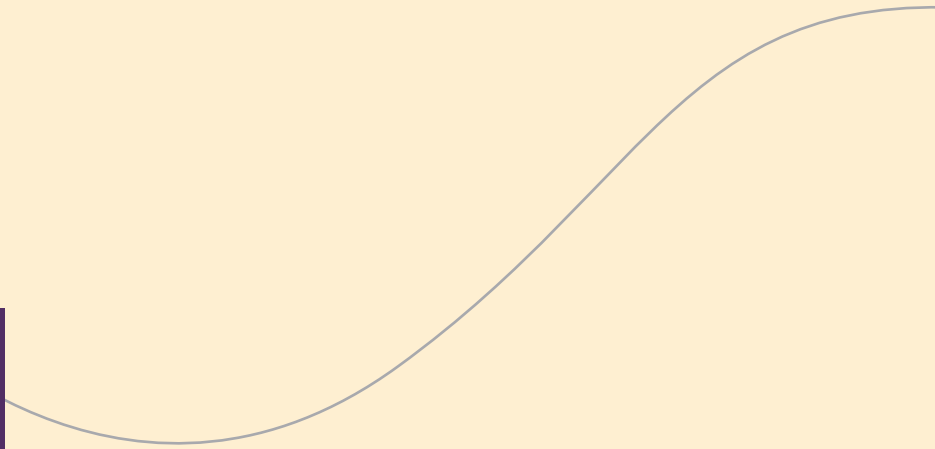
Die genannten Adressen sind dem allgemeinen  
Verwaltungsverkehr vorbehalten – bitte nicht  
für Beratungsanliegen benutzen!

**Unterstützt durch die**  
Deutsche Telekom AG

Berlin, September 2006

# 0800

1110 222



unterstützt durch die



**TelefonSeelsorge**

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

0800-1110 111 • 0800-1110 222

Deutsche Telekom  
Partner der TelefonSeelsorge