

# Empathie

Jahresbericht der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. für das Jahr 2014

## Heimat haben

Wir hatten über Jahre eine Anruferin, die jedes Gespräch mit dem Satz begann: „Ich wohne hier. Mich bringt man hier nicht mehr weg.“ Die Kriegswirren hatten sie einst völlig verarmt nach Stuttgart gespült. Selbst fünfzig und mehr Jahre später war sie immer noch gebeutelt von der Angst, hier keine Heimat haben zu dürfen.

Ein anderer Anrufer wurde gerade „freigestellt“ wie man das heute sagt. Er hat Angst, ist tief verunsichert, wie er in Zukunft bestehen soll. Aber er sagt auch: „Und wenn es noch so schlimm wird – auf die Liebe meiner Frau und meiner Kinder kann ich mich verlassen. Da bin ich zu Hause.“

Eine junge Frau schreibt in der Mailberatung davon, wie sie nach der Ausbildung innerhalb kurzer Zeit drei Mal den Arbeitsplatz und den Wohnort wechseln musste. Sie schreibt mit allen Anzeichen einer großen Verzweiflung. Ihr bisheriges Leben hat sie nicht zugestrichelt für so viel Unruhe, so viel Auseinandersetzung, so viel Unsicherheit. Sie schreibt davon, dass sie alles hinwerfen will und zurück ziehen ins Elternhaus. Da hätte sie zwar immer einen Platz, aber sie würde es auch als Scheitern erleben.

Das sind drei kleine Szenen aus der Beratungsarbeit unserer Stelle. Die beschriebenen Leben könnten unterschiedlicher nicht sein und dennoch gibt es ein gemeinsames Thema: In jedem der Kontakte geht es – neben vielem anderen – um Heimat.

Es gibt eine Reihe essentieller Fragen, die sich jedem Menschen im Lauf seines Lebens stellen. Die Frage nach dem Tod gehört dazu; wie wir dem Leid bege-

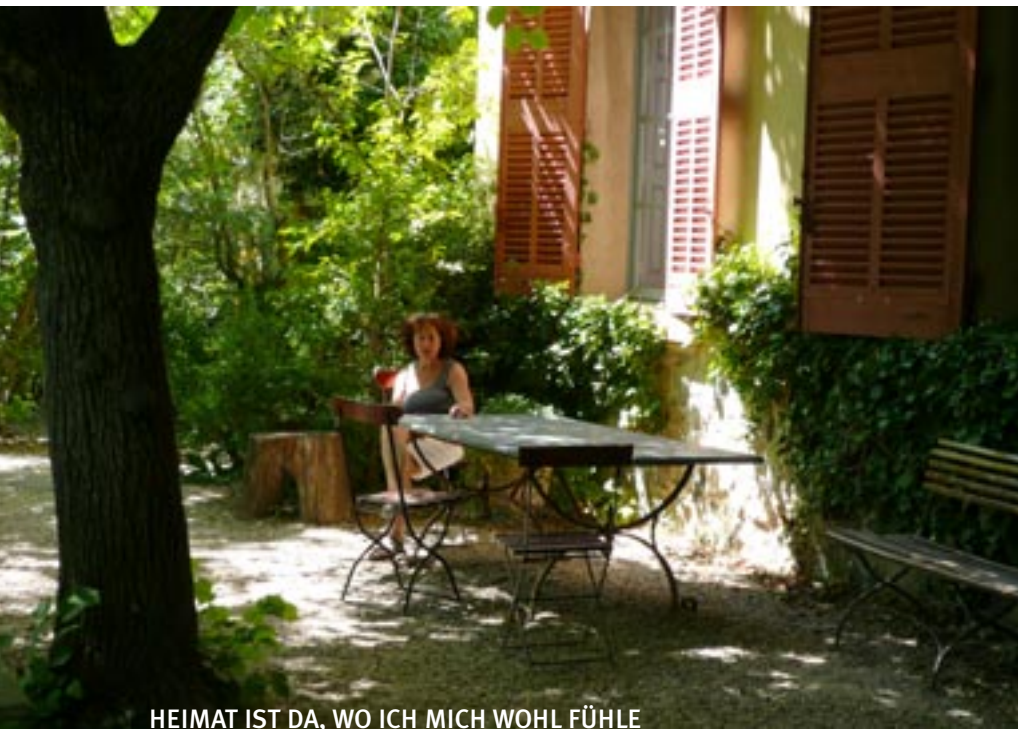


HEIMAT IST DA, WO MEIN HERZ IST

nen; wie wir uns zur Liebe und zu Beziehungen überhaupt einstellen; wie wir mit Schuld und Scham umgehen. Das Leben lässt niemanden aus – es fordert von jedem Menschen die eigene, ganz persönliche Antwort darauf. Die Frage nach der Heimat gehört auch zu diesen Fragen, und sie scheint sehr komplex zu sein. In der Volksdichtung gibt es unzählige Verse und Lieder, in denen die Heimat gepriesen wird. Keiner dieser Texte hilft uns weiter, aber wir verstehen, dass sich Heimat, wenn sie gut ist, mit Wohlgefühlen und Sicherheit verbindet, mit Angenommensein, Vertrautheit und Entspannung.

Mir gefällt ein Wort von Karl Jaspers: „**Heimat ist da, wo wir verstehen und verstanden werden.**“ Sie ist auch ein Ort, ist auch Gefühl, auch Sehnsucht und Gesang. Aber am meisten ist Heimat dort, wo eine Bedingung erfüllt ist: Verstehen.

Gestern habe ich am Telefon mit einem Mann gesprochen, der wirklich Böses erlebt hat. Seine Lebensträume sind ihm zerbrochen worden. Er ist in einem



HEIMAT IST DA, WO ICH MICH WOHL FÜHLE

Alter, in dem ihm, so sieht er es für sich, ein Wiederaufbau seines Lebens nicht mehr gelingen wird. Voller Trauer ist er, erschöpft und voller Wut. Seine Gefühle konnte ich alle nachvollziehen, mich gut eindenken in seine Situation. Gegen Ende des Gesprächs habe ich gemerkt: ich kann ihm das gerade noch nicht vermitteln, kann's nicht herstellen, dass ich mit ihm stehen bleibe und neben ihm standhalte, wie sehr er auch hadert und wütend ist. So endete das Gespräch, indem er mitten im Satz und wahrscheinlich wütender als zuvor auflegte. Weniger als sein altes Leben zurück zu haben, hätte er von mir nicht akzeptiert. Mein für ihn armseliges Zuhören war nichts als Zeitverschwendung für ihn.

Nicht immer gelingen Gespräche. Manchmal nützt auch Können, Erfahrung und Einfühlungsvermögen nichts. Wir konnten keinen Weg zueinander finden. Wahrscheinlich war es am Ende sogar so, dass der Anrufer nicht verstanden werden wollte – dass er einfach Druck loswerden musste. Das geschieht immer wieder bei uns. Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind ange-

strengt nach solchen Gesprächen, erleben sie wie ein Scheitern. Obwohl wir wissen, dass es auch das geben muss. Auch dafür sind wir da. Verhindern genau so manche Gewalttat.

Nach meinem Dienst am Telefon musste ich lange darüber nachdenken, welche ungeheure Einsamkeit darinnen steckt, wenn ein Mensch das Gefühl hat oder erkennt, dass er nicht verstanden wird. Dasselbe taucht auf, wenn wir aus lauter Trotz, Wut und Verzweiflung gar nicht erkennen wollen und können, dass wir schon verstanden sind.

Man kann so ein Gespräch analysieren, über den Anrufer nachdenken, sich Phantasien machen. In der Regel gehen wir anders vor. Wir fragen uns: Warum habe ich es nicht geschafft, ihn zu verstehen? An den Anrufern können wir nichts ändern, aber wir können lernen. Mir ist klar geworden, dass da etwas fehlte an meinem Verstehen. Richtiges Verstehen müsste noch tiefer gehen, als eine Situation richtig einzuschätzen. Es müsste sich auch anders ausdrücken. Das ist mir in diesem Gespräch nicht gelungen. Ich hätte hinter den Trotz

und hinter die Wut kommen müssen. Richtiges Verstehen braucht eine tiefe Begegnung zwischen zwei Menschen. Sie braucht, wenn man es wirklich ernst meint – trotz aller Flüchtigkeit, die den meisten Begegnungen innewohnt – ein hohes Maß an Bewusstheit. Das allein ist schon schwer genug. Für ein gegenseitiges Erkennen braucht es Präsenz, eine bis in die körperliche Wahrnehmung hinein gehende, von allen Sinnen geteilte Achtsamkeit für das, was im gegenwärtigen Augenblick geschieht. Das ist selten. Meist fehlt uns die Geduld dafür. Oder das wirkliche Interesse am Gegenüber. Wir sind meistens zu sehr mit uns selber beschäftigt, so dass wir den anderen nicht erfassen können. Eine Kollegin meinte dazu: Beide Seiten müssen Verstehen auch zulassen, das entstehende Band aufgreifen. Hindernisse dafür gibt es genug. Wir sind es kaum noch gewohnt, einem anderen die volle Aufmerksamkeit zu schenken. Wir haben schnell Bilder im Kopf, hören nebenher Musik, denken an die nächste Aufgabe, sind mit unseren Ängsten, Wünschen und Erwartungen beschäftigt. Wir taktieren, wollen etwas erreichen, möchten uns gerne den anderen freundlich gesonnen machen und hunderterlei Dinge mehr.

## Heimat: Wirkliche Begegnung

Heimat im Miteinander entsteht, wenn wir verstanden werden und wenn wir verstehen. Um zu verstehen, braucht es so etwas wie den Mut zur Ausschließlichkeit. Martin Buber sagt dazu: „Der Mensch wird am Du zum Ich.“ Erst in der wirklichen Begegnung können wir uns selbst finden. Wir brauchen dafür etwas, das man eine umfassende Begegnung nennen könnte. Buber beschreibt das in seinem kleinen und ungemein wichtigen Büchlein „Ich und Du“ sehr genau. Nicht die Analyse einzelner Verhaltensweisen macht das Erfassen des anderen aus. Auch das Verstehen von Denkstrukturen genügt nicht. Das Woher von Störungen zu kennen, ermöglicht allein keine wirkliche Begegnung – und keinerlei Heilung. Buber sagt dazu: Solche Analyse holt immer nur einen Teilaspekt heraus und macht etwas zum „Es“. Man schaut dann darauf, aber es bewirkt nichts. Eine Begegnung, wie Buber sie meint, hat immer etwas Ganzheitliches. Dann erst

entsteht so etwas wie Heimat – auch wenn Buber diesen Begriff nicht verwendet. Johann Gottfried Herder hat es so gesagt:

## Heimat ist da, wo man sich nicht erklären muss.

Das wäre schön. Sich nicht erklären zu müssen. Entspannt da sein zu können. Keine Gefahr zu wittern. In dem Satz des Philosophen steckt eine Wahrheit und eine Gefahr: Es stimmt – wenn zwei Menschen wirklich beieinander Heimat gefunden haben, dann müssen sie sich kaum mehr erklären. Bei frisch Verliebten kann man so etwas manchmal sehen und bei Paaren, die viel miteinander im Austausch sind. Andererseits gibt es eine Art gemütlicher Sprachlosigkeit, die dann eintritt, wenn Leute sich nicht wirklich aufeinander einlassen und weitestgehend an der Oberfläche bleiben miteinander. Das gibt es oft, und manchmal nennen Menschen das sogar: gute Freundschaft. Oder tolle Kollegen. Es sind nette Begegnungen, wenn es so geht – aber heimatvoll sind sie nicht. Nicht sehr tragfähig. Nicht besonders stresstauglich.

**Wenn ich den Begriff Heimat umschreibe, bedeutet er für mich am ehesten Geborgensein. Geborgensein in mir selbst, meiner Musik, in einer tiefen Freundschaft, Partnerschaft, in einer innigen Interessensgemeinschaft wie in der TelefonSeelsorge, oder in der Natur. Auch im Geistig-Spirituellen finde ich Geborgenheit. Dort also, wo ich mich mir selbst, dem anderen und dem Göttlichen nahe und verbunden fühle, ist für mich Heimat.**

Man könnte viele Erklärungen dafür finden, warum tiefe, heimatgebende Begegnungen uns so schwer sind. Vielleicht sind viele Menschen so distanziert, weil sie schon als Kinder keine rechte Antwort fanden auf ihr Urbedürfnis, ein Du intensiv zu erfahren? Dass wir es als Kinder nicht lernen konnten, würde sicher zu den beliebtesten Begründungen gehören. Große Enttäuschungen, Trennungen, Angst vor erneuter Verletzung – auch das hören wir am Telefon oft als Grund, weshalb sich Menschen so abgrenzen müs-



sen. Um die Privatsphäre zu schützen, um im beruflichen Kontext gut auszusehen, auch das hören wir. Und hier schließt sich der Teufelskreis.

Wir wollen miteinander Heimat haben und wünschen uns nichts mehr als das. Wir wünschen uns Menschen und Orte, an denen uns die Einsamkeit wenig anhaben kann. Und doch wehren wir genau solche Situationen und Beziehungen manchmal auch vehement ab. Bleiben trotzig, traurig, wütend oder starr distanziert, lassen uns nicht ein. Es gibt kein Entrinnen. Viele Menschen erleben genau dieses täglich.

Heimat könnte dann nur noch entstehen, wenn wir glauben könnten, dass wir wirklich mit ALLEM da sein könnten. Mit der Wut, mit dem Zorn, mit der Einsamkeit und der Angst vor der nächsten Enttäuschung. Heimat entstünde in der Begegnung, wenn es dem einen gelänge, genau dies zu signalisieren und wenn es dem anderen gelänge, das Signal auch zu hören.

Heimat entstünde also, wenn der eine keine Angst vor jedwedem Gefühl des anderen hätte, und wenn der andere er-

lebte, dass er sogar eingeladen ist, sich mit allen Gefühlen zu zeigen. Heimat wäre also da, wo kein Gefühl und keine Gefühlsäußerung mehr erklärt und vor allem nicht verteidigt werden müsste. Heimat, wenn sie im Gespräch entstehen soll, braucht als Voraussetzung einen inneren Raum, in dem beide Beteiligten wissen, dass jeder Zustand, in den wir im Leben kommen können, eben das Leben selbst ausdrückt und angenommen sein kann.

Carl Rogers hat das bedingungsfreie Akzeptanz (unconditional positive regard) genannt, und dies als eine der wichtigsten Voraussetzungen für gelingende Kommunikation identifiziert.

Meinem Gesprächspartner konnte ich nicht Heimat geben, weil ich vielleicht nicht ganz bereit war, mir seine Wut in aller ihrer Härte anzuhören. Und vielleicht hätte er mein Angebot auch gar nicht angenommen, weil er noch lange, lange Platz für seine Wut braucht und es eigentlich am liebsten hat, wenn er nicht ganz verstanden wird. Auch das ist in Ordnung. Er bekommt diesen Platz, bis er es anders will.



# Das Jahr im Überblick



HEIMAT IST DA, WO ICH ALLES SAGEN DARF

Nachdem wir im Vorjahr ziemlich viel mit unserem Umzug zu tun hatten, war das Jahr 2014 für unsere Stelle eher eine Zeit mit viel innerer Bewegung.

Zum zweiten Mal haben wir 2014 für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine sogenannte „Frühjahrsuni“ angeboten.

Alle drei Jahre wechseln bei uns die Supervisionsgruppen. Das sind Teams von etwa 10 bis 12 Ehrenamtlichen, die sich zusammen mit einem Supervisor oder einer Supervisorin etwa alle drei Wochen treffen. (Siehe dazu den eigenen Artikel). In der Übergangszeit zwischen zwei dieser Teamphasen haben wir wieder, über mehrere Wochen verteilt, insgesamt rund 50 Veranstaltungen angeboten, die unsere Ehrenamtlichen zur Fortbildung nutzen konnten. Dabei haben wir 2014 auch mit der katholischen Stelle Ruf und Rat kooperiert, die auch einige Veranstaltungen zum Programm beigetragen hat. Insgesamt waren so etwa 180 Ehrenamtliche von beiden Stellen zu den Veranstaltungen eingeladen. Manche der Teile waren sogenannte „Pflichtveranstaltungen“,

die reinen Fortbildungscharakter hatten, andere dienten eher dem Wohlfühlen und kreativen Gestalten. Als Workshopleiter und Sprecherinnen waren wir Hauptamtlichen genau so engagiert wie unsere externen SupervisorInnen und eine ganze Reihe, teils hochkarätiger externer Vortragender.

## Begegnung in der Frühjahrsuni

Das Ziel der Veranstaltungsreihe war es, dass sich unsere mittlerweile rund 120 Ehrenamtlichen untereinander besser kennenlernen und vernetzen konnten, und natürlich wollten wir auch viel zur Erhaltung unserer Beratungsqualität und zur fachlichen Fortbildung beitragen. Die Veranstaltungen haben wir, wie übrigens alle Fortbildungen, aus Spendengeldern finanziert.

Die Frühjahrsuni war für uns alle ein Höhepunkt im Jahresablauf. Auch später im Jahr haben wir noch einige Fortbildungen für die Ehrenamtlichen angeboten. Unter anderem kam noch einmal Professor Möller aus Heidelberg zu uns,

der über theologische Fragen sprach. Mitten während der Frühjahrsuni feierten wir unser Frühlingsfest, bei dem wir im Rahmen eines Gottesdienstes und einer anschließenden fröhlichen Feier zwölf neue Ehrenamtliche Mitarbeitende in unseren Kreis aufnehmen konnten. Dieses Frühlingsfest ist jedes Jahr einer der Höhepunkte, zu dem viele ältere und jüngere Mitarbeitende gerne kommen.

Im Juni konnten wir endlich die neue stellvertretende Leiterin Martina Rudolph-Zeller bei uns begrüßen. Frau Rudolph Zeller war viele Jahre als Therapeutin in einer Beratungsstelle in Schorndorf tätig. Sehr rasch fand sie in unser Team und ist seitdem mit ihrer großen Erfahrung und Klarheit eine große Bereicherung für unsere Stelle.

Leider mussten wir uns im Dezember schon wieder von jemandem verabschieden. Unsere dritte Kollegin, Andrea Arndt, zog es der Liebe wegen nach Krefeld, und so wurde sie in einer sehr anrührenden Feier kurz vor Weihnachten aus unserem Kreis verabschiedet.

Immer wieder müssen wir auch nach außen hin auftreten, um über unsere Arbeit zu berichten. Wir tun das, um deutlich zu machen, wer wir sind und was wir tun, um Ehrenamtliche zu gewinnen, aber auch um dringend benötigte Spenden einzuwerben. 2014 gab es etliche „Auftritte“ in Kirchengemeinden, zum Teil auch in Gottesdiensten. Aber wir waren auch zu Firmen eingeladen, (unter anderem bei der deutschen Bank), wo wir im Rahmen von Fortbildungsveranstaltungen über unsere Arbeit berichteten und kleine Trainings durchführten. Einer größeren Öffentlichkeit konnten wir unsere Arbeit am 17. Juni vorstellen – da war Krischan Johannsen in die Sendung „SWR1 Leute“ eingeladen, die von vielen Menschen regelmäßig gehört oder als Video angeschaut wird. (Sie ist in der swr Mediathek immer noch verfügbar).

*Nebenstehend eine Auswahl von Veranstaltungen im Rahmen der Frühjahrsuni.*

Tag	Februar	März	April
1.	Sa		Di <b>Karin Gustedt</b> Geschichten
2.	So		Mi <b>Prof. Dr. Christian Müller</b> Sünde – Vortrag und Diskussion
3.	Mo <b>Andrea Arndt</b> Freie Supervision	<b>Norbert Rink</b> Einführung in die Philosophie Teil 1 von dreien	Do <b>Bettina Alberti</b> Kriegstraumata und ihre Folgen
4.	Di <b>Andrea Arndt</b> Freie Supervision	<b>Krischan Johannsen</b> Richtig trauern? Workshop	Fr <b>Bettina Alberti</b> Tagesworkshop zum Thema
5.	Mi <b>Guido Ingendaay</b> Körperbewusstsein für Beratende		Sa
6.	Do <b>Pfr. Friedhelm Vöhringer</b> Schuld und Vergebung, Vortrag	<b>Andrea Arndt</b> Supervision	So
7.	Fr	<b>Guido Ingendaay</b> Vom Tun zum Sein	Mo
8.	Sa <b>Daniela Burkhardt und Hans-Peter Crone</b> Stimme und Ausdruck, Wochenendkurs	<b>Werner Staib</b> „Anders als ich“, Persönlichkeitstypen	Di <b>Karin Gustedt</b> Geschichten <b>Krischan Johannsen</b> Die therapeutische Beziehung, Workshop
9.	So		Mi
10.	Mo <b>Andrea Arndt</b> Paarbeziehungen, Themen der Paarberatung	<b>Andrea Arndt</b> Supervision <b>Andrea Arndt</b> Paarbeziehungen	Do <b>Klaus Blattert</b> Telefonseelsorge. Eine Gruppe nur für Männer
11.	Di <b>Hans-Peter Crone</b> , Fragen stellen im Beratungsgespräch	<b>Günther Schwarz</b> Altersdepressionen, Alzheimer	Fr
12.	Mi <b>Guido Ingendaay</b> Körperbewusstsein für Beratende	<b>Dr. Wunibald Müller</b> „Küssen ist Beten“, Vortrag und Gespräch	Sa <b>Rosemarie Kirschmann</b> Ambivalenz in der Beratung
13.	Do <b>Thomas Krieg</b> Gottesdienst + Supervision + Frühstück <b>Prof. Dr. Ethersdorfer</b> Angststörungen	<b>Krischan Johannsen</b> Offene Supervision mit Psychodrama	So
14.	Fr <b>Fachtag</b> Verschiedene Beratungs- stellen aus Stuttgart stellen sich vor	<b>Guido Ingendaay</b> Vom Tun zum Sein	Mo
15.	Sa	<b>Andrea Arndt</b> Workshop	Di
16.	So		Mi
17.	Mo		Do <b>Thomas Krieg</b> Gottesdienst + Supervision + Frühstück
18.	Di <b>Hans-Peter Crone</b> Fragen stellen im Beratungsgespräch	<b>Krischan Johannsen</b> Offene Supervision mit Psychodrama	Fr
19.	Mi <b>Guido Ingendaay</b> Körperbewusstsein für Beratende	<b>Linda Bähr</b> Facebook	Sa
20.	Do <b>Krischan Johannsen</b> Die therapeutische Beziehung	<b>Thomas Krieg</b> Gottesdienst + Supervision + Frühstück	So
21.	Fr	<b>Michaela Keicher, Helga Prexl- Mager</b> Meditativer Tanz, thematische Impulse	Mo
22.	Sa <b>Werner Staib</b> „Anders als ich“	<b>Heidi Sczuka</b> Besinnungsweg	Di
23.	So		Mi
24.	Mo		Do
25.	Di <b>Hans-Peter Crone</b> Fragen stellen im Beratungsgespräch		Fr
26.	Mi <b>Guido Ingendaay</b> Körperbewusstsein für Beratende		Sa
27.	Do <b>Klaus Blattert</b> Telefonseelsorge-Männer	<b>Klaus Blattert</b> Telefonseelsorge-Männer	So
28.	Fr <b>Guido Ingendaay</b> Vom Tun zum Sein	<b>Michaela Keicher, Helga Prexl- Mager</b> Meditativer Tanz, thematische Impulse	Mo
29.	Sa		Di <b>Abschlussveranstaltung</b>

# Heimat finden – Supervision



HEIMAT IST DA, WO HIN ICH MICH IMMER WIEDER ZURÜCK SEHNE

## Ständige Begleitung der Ehrenamtlichen

Die Arbeit am Telefon ist psychisch wie physisch mit hohen Belastungen verbunden. Die Themen, denen sich die ehrenamtlich Mitarbeitenden aussetzen, gehen weit über das in der alltäglichen Kommunikation Gewohnte hinaus. Obwohl die Mitarbeit bei der Telefon-Seelsorge rein ehrenamtlich geschieht, leisten die Mitarbeitenden einen wichtigen, durchaus professionell zu nennenden Beitrag zum sozialen Netz in der Region. Sie sind vor allem dann da, wenn abends, nachts und am Wochenende die Türen von Praxen und Kliniken geschlossen sind. Zu allen beratenden Berufen und Tätigkeiten im Sozialen Netz gehört verbindlich die Bereitschaft zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung. Das ist nötig, um die Mitarbeitenden immer besser zu befähigen, mit den schwierigen Situationen angemessen umzugehen und gerade auch persönlich belastende Themen gut zu verarbeiten.

## Bundesweit verpflichtend

Durchgängige Supervision ist deshalb für alle Mitarbeitenden aller Telefon-Seelsorge-Stellen in Deutschland verpflichtend eingerichtet. Die Regel sind regelmäßige Treffen von ca. 2,25 Stunden im Abstand von ca. 3 Wochen nach dem Ende der Ausbildungszeit von zwei Jahren

In unseren Supervisionsgruppen verfolgen wir drei Ziele: ständiges Lernen, „Selbsterfahrung“ und Heimat finden in der Gruppe.

Zum einen ist uns wichtig, dass die Supervision so gut als irgend möglich ein Raum persönlichen und fachlichen Wachstums ist. Fachlich angeleitete Fallbesprechungen helfen beim tieferen Verstehen der Anrufenden und sind gleichzeitig der wichtigste Ort für die Reflektion des eigenen Handelns. Es geht dabei nie um ein Gespräch „über“ die Anrufenden, sondern immer um eine Auseinandersetzung mit der Frage, was den Mitarbeitenden in der Begegnung mit den Anrufenden schwer fällt.

Das Supervisionsteam dient dabei als Spiegel für diejenigen Mitarbeitenden, die einen Fall einbringen. Manchen Mitarbeitenden fällt es zum Beispiel schwer, mit Konflikten umzugehen. Sie landen dann vielleicht schnell in Furcht und Rückzug. Andere können es nicht gut aushalten, wenn ihr Gegenüber „lahm“ ist und lieber im Leid sitzen bleibt, als sich zu bewegen. Das sind ganz normale Reaktionen, wie wir sie auch aus dem Alltag kennen. Im Rahmen der Teamentwicklung und in der Zusammenarbeit untereinander bietet das Team jedem Mitglied eine große Chance, eigene Hindernisse in der Kommunikation zu erkennen, anzusprechen und zu überwinden. Man könnte sagen: Der Umgang mit eigenen schwierigen Themen und als Mangel Erlebtem wird mit der Zeit viel freundlicher. Das Team ist wichtig, weil unweigerlich in jeder Gruppe im Lauf der Entwicklung Konflikte und Spannungen auftauchen werden. Es gehört zu einem gesunden Teamentwicklungsprozess, dass das Team und alle daran Beteiligten lernen, mit solchen Situationen umzugehen und zu lernen. Wichtig ist uns dabei, nicht in Gleichmacherei zu enden, sondern ein achtungsvolles Miteinander in Anerkennung gerade auch der Unterschiedlichkeiten der Beteiligten zu erreichen. Diese Lernprozesse sind manchmal schmerzhaft und lösen Widerstand aus, weil sie jeweils an meist alte Reaktionsmuster und Verletzungen, an nicht überprüfte sogenannte psychologische Übertragungen, an Ängste und Wut rühren, die in aller Regel zunächst nicht erkannt werden – und sich im manchmal heftigen Widerstand gegen „zu viel Nähe“, „zu viel Persönliches“, „zu wenig Fachlichkeit“ zeigen. Insofern bieten diese Gruppen etwas, das es sonst in unserer Gesellschaft kaum noch gibt. Es ist ein Raum für persönliches Wachstum, den viele Mitarbeitende sehr schätzen.



# in der TelefonSeelsorge

Es ist von ganz entscheidender Bedeutung, dass das in der Supervision Gesprochene weder innerhalb der Stelle noch im Familien- oder Freundeskreis weitergegeben wird. Die Schweigepflicht dient dem Vertrauensschutz und gilt für alle.

## Die weitergehende Bedeutung

Die Supervisionsgruppen, in denen alle Mitarbeitenden für jeweils drei Jahre zusammen sind, stellen nicht nur einen Raum des persönlichen Wachstums dar, sondern sie sind auch ein Teil – und der Wichtigste – der „Dienstgemeinschaft“ der evangelischen TelefonSeelsorge in Stuttgart. Das antiquierte Wort Dienstgemeinschaft ist nicht ein Synonym für den Zwang zur Harmonie untereinander, aber es drückt etwas aus, was in unserer Gesellschaft selten geworden ist. Es geht darum, dass die ehrenamtlichen Mitarbeitenden zunächst innerhalb der Teams, aber dann auch darüber hinaus füreinander eintreten und sich gegenseitig darin unterstützen, den Dienst zu tun. Ganz praktisch zeigt sich dies daran, dass Vertretungen bei Dienstaussfällen am leichtesten innerhalb des Teams gefunden werden, dass sich zusätzliche Peergruppentreffen ergeben, dass Ehrenamtliche sich auch – soweit nötig und möglich – in persönlichen Notlagen unterstützen. Manchmal geht dieses Miteinander weit über das Ausscheiden aus dem Dienst hinaus und bildet ein tragendes Element im Leben einzelner Mitarbeitender.

Das Maß an persönlichem Engagement über den Dienst am Telefon hinaus ist extrem unterschiedlich, so wie auch die Bedürfnisse an diese Dienstgemeinschaft sehr verschieden sein können und dürfen. Es gibt auf der einen Seite Mitarbeitende, für die die Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge ein Angelpunkt ihres Lebens ist, und auf der anderen Seite solche, die sich jede Stunde für die



HEIMAT IST DA, WO ICH MICH BEHÜTET WEIß

TelefonSeelsorge in einem übervollen Alltag geradezu erkämpfen müssen. Diese Unterschiedlichkeit darf sein und soll sein. Die Dienstgemeinschaft drückt darüber hinaus auch aus, dass sich alle verpflichten, mitzutun, und zum Beispiel auch in den Nächten und an Feiertagen sicher zu stellen, dass die Dienste besetzt sind. Hier wird die so wichtige Freiwilligkeit des Ehrenamtes ergänzt und erweitert um den Anteil einer freiwilligen Verpflichtung, der manchmal auch als unangenehm empfunden werden mag. Hier steht der Dienst bei der TelefonSeelsorge einmalig da, weil sich diese Spannung zwischen Freiwilligkeit und Ehrenamtlichkeit einerseits und Professionalität und Verpflichtung andererseits nie auflösen lassen wird. Im Gegenteil – diese Spannung belebt die TelefonSeelsorge!

## Heimat ist nicht der Ort, sondern die Gemeinschaft der Gefühle

*Eine Bodeninschrift in der Galerie der Gegenwart in Hamburg*

Darüber hinaus kommen aus den Teams viele wichtige Anregungen für die gesamte Stelle, die wir in unserem „Zentralteam“ besprechen, in dem Abgeordnete aus allen Teams vertreten sind. Hier besprechen wir viele praktische Fragen wie Dienstzeiten, technische Änderungen, Themen für Fortbildungen, die Gestaltung von Feiern und überhaupt alles, was für die Entwicklung der Stelle und eine gute Zusammenarbeit wichtig scheint.

# TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.

## Das Jahr 2014 in Zahlen

### Am Telefon

## Mitarbeitende und Dienste

Im Jahr 2014 machten 114 aktive qualifizierte Ehrenamtliche den 24 Stunden Dienst an 365 Tagen im Jahr. 83% sind weibliche Mitarbeiterinnen, 17% männliche Mitarbeiter. Wir freuen uns, dass der Anteil an männlichen Mitarbeitern zunimmt, die Herren bringen noch andere Themen mit in die TelefonSeelsorge-Arbeit.

Im Jahr 2014 ist nur eine Mitarbeitende ausgeschieden. Die Kontinuität der Mitarbeit über viele Jahre freut uns. Zwei Mitarbeitende sind in Babypause, Familienpflege oder durch eine berufliche Veränderung ausgelöst, von den Diensten für eine Weile beurlaubt. 13 neue MitarbeiterInnen konnten wir beim Frühlingsfest begrüßen und in unseren Kreis aufnehmen.

### Gespräche

Im Jahr 2014 wurden bei der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. insgesamt 26.197 Gespräche geführt. Das sind 3.000 Gespräche mehr als 2013. Im Durchschnitt dauerte ein Gespräch 27 Minuten. Das ist allerdings ein Durchschnittswert; manche Gespräche dauern deutlich länger. Scherzanrufe, meistens von Kindern, und Gespräche mit Menschen, die mit ihren Anliegen nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge zählen, waren natürlich um einiges kürzer.

In 3.103 Diensten wurden bei uns 14.997 Stunden Beratungsarbeit geleistet. Die Gespräche verteilten sich auf beide Telefonanschlüsse, so dass wir sagen können, dass beide Leitungen fast zu 100% ausgelastet waren.

Nachts ist die Anruferdichte ein bisschen geringer, dafür dauern die Gespräche etwas länger und sind nach Aussage der Mitarbeitenden intensiver.

### Gesprächsthemen

Wie schon in den Vorjahren sind seelische Probleme der häufigste Grund, bei uns anzurufen. 20,1% der Gespräche drehten sich um Einsamkeit. 57% der Anrufenden leben alleine. Viele Menschen haben in ihrem Leben niemand mehr, der ihnen zuhört und für sie da ist. Menschliche Zuwendung, Interesse und Verständnis erleben viele Menschen manchmal nur in den Anrufen bei der TelefonSeelsorge.

19,4% der Anrufenden klagten über Depressionen. Das kann sich in einer tiefen Niedergeschlagenheit und Hoffnungslosigkeit zeigen. Suizidale Gedanken tauchen oft auf. 9% der Anrufenden berichten davon oder haben schon einen Suizidversuch unternommen. Die betroffenen Menschen sehen manchmal keine andere Lösung in ihrer unglücklichen Situation. Offen über das seelische Befinden sprechen zu können, erleichtert und entlastet. Die Erfahrung ist, dass empathische, angstfreie Gespräche über Suizidgedanken diese reduzieren und andere Gedankeninhalte möglich sind. Viele Angehörige sind von den dunklen Stimmungen meist überfordert, Rückzug macht das Erleben noch schlimmer.

19,3% berichteten von Ängsten, bzw. nutzen die 24 Stunden Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge, akuten Angstattacken im direkten Telefongespräch zu begegnen.

17,8% der Anrufenden klagten über körperliche Beschwerden. Somatische und psychosomatische Beschwerden schränken die Lebensfreude und Beweglichkeit vieler unserer Anrufenden massiv ein. Mit Schmerzen zu leben ist nicht einfach.

13,6% der Anrufenden riefen mit belastendem Stress an, der sich in Ärger und Aggressionen zeigte.

0,6% der Anrufenden berichteten von selbstverletzendem Verhalten – eine weitere Form der Aggression. Für viele Betroffene selbst schwer zu verstehen.

Das Thema Gewalt zeigte sich ebenfalls als Thema in Telefongesprächen. Es

meldeten sich Opfer, meistens erste ängstliche, vorsichtige Versuche in der Anonymität nach Möglichkeiten der Unterstützung und des Schutzes zu suchen. Aber auch Täter riefen bei uns an. Die Qual des Schuldgefühls, oft auch der Scham über begangene Taten, sowie die Hinführung zur Selbstanzeige waren wichtiger Inhalt der Gespräche.

13,7% berichteten von belasteten Familienbeziehungen. Menschen erzählten uns von ihren unglücklichen Ehen, von Affären und Eifersucht. Unsicherheit in der Beziehung wird als sehr belastend empfunden. Wird die Ehe nicht als sicherer Hafen erlebt, in der Menschen sich aufgehoben und angenommen fühlen, so löst das ein tiefes Krisengefühl aus.

12% unserer Anrufenden berichteten von belasteten Alltagsbeziehungen, wie Konflikten mit KollegInnen oder Nachbarn. Solcherart Konflikte beeinträchtigen die Lebensqualität, werden als störend und leider oft, als nicht lösbar erlebt.

2,3% der Anrufe drehten sich um süchtiges Verhalten, in 2,4 % der Fälle waren die Anrufer verwirrt.

Aber auch das passiert: 1,2% der Anrufenden berichteten uns von positivem Befinden und guten Momenten bzw. Entwicklungen.

Wir sind immer wieder zutiefst berührt: Wir sind ganz nah am Mensch, an allem was Furchtbares und Erschreckendes, Beängstigendem und Verwirrendem erlebt wird. Wir sehen uns mit tiefer Wut und Verzweiflung ebenso konfrontiert, wie mit Dankbarkeit und Glück.

Es bleibt aber weiter bei dem Schwerpunkt: von 27% der Anrufenden wissen wir, dass sie eine psychiatrische Diagnose haben. Das entspricht dem Bild, das wir von unserer Arbeit am Telefon haben.

TelefonSeelsorge bietet das niedrigschwelligste basispsychiatrische Angebot, das es bundesweit gibt. Wir sind da, auch wenn der Therapeut in Urlaub, der Psychiater im Wochenende und die nächste Klinik keine psychiatrische Notaufnahme besitzt. Das macht unsere Arbeit unverzichtbar in der großen Landschaft der medizinischen und sozialen Psychiatrie-Versorgung, Beratungsstellenarbeit, sowie der Krisenendste.



## Anrufende

### Geschlecht

65% der Menschen, die uns anrufen sind weiblich. Die Zahl der männlichen Anrufer stieg von 26,3% auf 35%. Wir meinen, der geschützte Raum, der in den anonymisierten Gesprächen entsteht, macht es für viele Männer leichter, mit schwierigen, beschämenden psychischen und sozialen Themen ins Gespräch zu gehen. So sagte ein Anrufer einmal: „Ich hatte nie gedacht, dass ich einmal bei Eurer „Looser-Hotline“ anrufen muss. Aber es geht mir so mies, ich kann mit niemand in meinem Umfeld darüber reden.“ Aber wir beobachten auch, dass 70% der männlichen Anrufer uns mit Themen konfrontieren, die wir nicht als unseren Auftrag ansehen.

### Alter

2014 war die Altersgruppe zwischen 50 und 59 Jahren am stärksten vertreten mit insgesamt 23% (2013 21,3%), die 40–49 Jährigen mit 21% (2013 18,9%) und die 60–69 Jährigen mit 14% (2013 15,3%). Die Altersgruppe zwischen 70 und 80 Jahren machte einen Anteil von 6% (2013 9%) unserer Anrufe aus. Das bedeutet einen Anstieg bei den ersten beiden Altersgruppen zum Vorjahr, allerdings einen Rückgang um 1,3% in der Gruppe der 60plus und einen Rückgang in der Gruppe 70plus. Kinder und Jugendliche zwischen 9 und 20 Jahren machten dieses Jahr 5% unserer Anrufer aus. Hier ergibt sich eine kleine Schwankung zwischen 4% im Jahr 2012 und 6,6% im Jahr 2013. Die Gruppe der 20–29 Jährigen machte 7% der Anrufenden aus.

Die Veränderung der Zahlen kann unterschiedlich ausgewertet werden: Durch die verstärkte bundesweite Einspeisung der Mobilanrufe kann es hier zu einer Verschiebung gekommen sein. Vielleicht sind mehr jüngere Mobilanrufer bei uns durchgekommen, zu Ungunsten der älteren FestnetzanruferInnen. Oder auch die Älteren nutzen vermehrt die Mobiltelefone und werden bundesweit durchgestellt. Noch wissen wir es nicht genau. 15% unserer Anrufenden leben von Altersrente, 23% sind auf Grund physischer oder psychischer Erkrankung berentet und erwerbsunfähig, 20% sind berufstätig, von 42% wissen wir diese Umstände nicht.

# Förder- und Freundeskreis

## Seit einigen Jahren hat die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. einen Förder- und Freundeskreis.

Die Mitglieder, es sind zur Zeit 165 Menschen, unterstützen unsere Arbeit jährlich mit Beträgen zwischen 27 Euro (Mindestbeitrag) und zum Teil mehr als 100 Euro.

Damit kommen zur Zeit jährlich rund **15.000 Euro an Förderung** zusammen!

Für uns ist diese regelmäßige Unterstützung wirklich ein Segen, weil wir uns darauf verlassen können!

## Fortbildung und Information

Die Mitglieder des Förderkreises sind zu den Fortbildungsveranstaltungen eingeladen und treffen sich einmal im Jahr zu einem besonderen Anlass, bei dem wir über unsere Arbeit ausführlich berichten und interessante Menschen zu Vorträgen oder Aufführungen einladen.

Mehrere Infobriefe im Jahr bieten zusätzliche Informationen zu unserer Arbeit.

Inzwischen erklären sich zunehmend auch Kirchengemeinden aus dem großen Einzugsbereich, für den wir als TelefonSeelsorge Stuttgart zuständig sind, bereit, dem Förderkreis beizutreten und geben uns so zusätzliche Förderung.

## Vielleicht möchten auch Sie beitreten?

Dann senden Sie uns den nebenstehenden Abschnitt zu.

## Beitrittserklärung zum Förder- und Freundeskreis

Ich will/wir wollen dem „Förder- und Freundeskreis der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.“ beitreten.

Name und Vorname (Namen und Vornamen von Paaren)

Straße

Postleitzahl/Ort

Telefon

- Ich helfe/wir helfen mit der Mindestspende von je 50 Cent/Woche = 27 Euro
- Ich helfe/wir helfen mit je 1 Euro/Woche = 54 Euro
- Ich bin/wir sind bereit, mit einem höheren Betrag, nämlich ..... Euro, zu helfen

Die Jahresspende wird so übermittelt:

- Überweisung auf das Konto der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. (Stichwort: Jahresspende)  
**Evang. Kreditgenossenschaft Stuttgart (EKK)**  
**IBAN: DE41 5206 0410 0000 4185 01**  
**GENODEF1EK1**
- Ich bevorzuge das Abbuchungsverfahren (wir schicken Ihnen die Unterlagen zu)

Ort/Datum

Unterschrift

Bitte hier ausschneiden und ausgefüllt senden an: TelefonSeelsorge Stuttgart e.V., Postfach 10 13 32, 70012 Stuttgart



HEIMAT IST DA, WO MEINE WIEGE STAND

## Online-Beratung

Die Mail und Chatberatung ist seit Jahren eine Beratungsform, die uns sehr am Herzen liegt! Chat und Mailberatung wird bei der Stuttgarter Telefon-Seelsorge e.V. angeboten. Eine Konsolidierung dieses Bereiches bei uns wünschen wir uns sehr. Das bedeutet Ausbau auf zwei Chatarbeitsplätze und weitere Ausbildungsgruppen für die Mail und Chatberatung.

## Mailberatung

Nachdem im Jahr 2014 sechs weitere erfahrene TelefonseelsorgerInnen in 50 Stunden Zusatzausbildung zum MailberaterIn ausgebildet wurden, haben wir jetzt insgesamt 10 MailberaterInnen. Das ist eine Verdopplung zum letzten Jahr. Das freut uns sehr, sehen wir doch eine klare Ausweitung und Entwicklung in diesem Bereich. Auch hier können wir der großen Nachfrage nicht deckend nachkommen.

44 Mailberatungen wurden im Jahr 2014 geführt. Manche Mailberatungen waren von kurzer Dauer und schon

nach ein paar Mails als Krisenbegleitung beendet. Manche Prozesse zogen und ziehen sich über einen langen Zeitraum und stellen Begleitung und Stützung für die Mailenden dar. Menschen in der Trauer nach Kindstod, im Verarbeiten einer Scheidung oder mit einer posttraumatischen Belastungsstörung nutzen die Mailberatung als Möglichkeit mit einer Seelsorgerin oder einem Seelsorger in Kontakt zu bleiben und einen Begleitungsprozess zu erleben.

## Chatberatung

Insgesamt wurden 194 Chats im Jahr 2014 geführt. Dies ist ein minimaler Rückgang zum Vorjahr, 2013 sind 210 Chatberatungen geführt worden.

In 42,3% wurde der Chattermin fest vorgeplant. In 52,6% wurde eine Spontanbuchung vorgenommen. In 5,1% kam der Chat nicht zustande.

65,4% aller Chats dauerten zwischen 45 und 60 Minuten. Die Ratsuchenden waren vorwiegend weiblich. 76,8% der Chats wurden von Frauen geführt. 13,9% von Männern. Bei 4,1% der

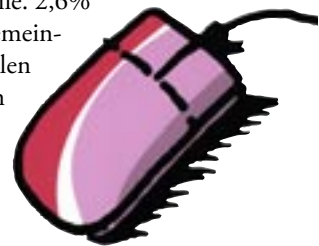
Ratsuchenden war das Geschlecht nicht einzuordnen.

Ähnlich wie am Telefon ist die Nachfrage nach nächtlichen Chatberatungen hoch. 28,2% der Chats fanden zwischen 19 Uhr abends und 2 Uhr in der Nacht statt.

Ca. die Hälfte der Chat-Ratsuchenden gaben ihr Alter an. 23,8% der Chats wurden von jungen Menschen zwischen 20 und 29 Jahre geführt. Die 15–19 Jährigen waren mit 12,4% im Jahr 2014 vertreten. Diese Gruppe hat sich fast verdoppelt seit dem Jahr 2013 (6,8%). Gleich blieb die Altersgruppe der 40–49 Jährigen mit 10,4% (2013 10,1%), ebenso die 60–69 Jährigen mit 1,6% (2013 1%). Interessant ist die statistische Auswertung bei den 50–59 Jährigen, die mit 11,9% in der Chatberatung auftauchten. Im Vorjahr waren dies nur 2,9% aller Chatkontakte. Es scheint, dass gesellschaftlich die vielfältige Mediennutzung nicht nur der jüngsten Generation überlassen wird. Allerdings taucht die Altersgruppe 60plus nicht relevant in der Chatstatistik auf.

In 90,7% aller Chatkontakte 2014 ging es um eine seelsorgerliche Beratung. Niedergeschlagenheit (12,6%), Ängste (11,7%), Einsamkeit (9,8%) und belastende familiäre Beziehungen (7,9%) stellten die Hauptthemen der Chats. Weitere Inhalte waren Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten, Probleme in der Sexualität, Trauer, Sucht, Stress und Aggressionen.

Die Lebensform der Ratsuchenden war zu 42,3% genannt und bekannt. 22,8% leben demnach alleine, 7,8% in einer Partnerschaft. 15,0% mit der Familie, davon sind 4,1% allein-erziehende Elternteile. 2,6% leben in einer Gemeinschaft. Diese Zahlen haben sich zum Vorjahr fast nicht geändert.



# Die TelefonSeelsorge – eine komische Sache

**„Das ist eine komische Sache: Ich möchte niemanden um mich haben und ich möchte nicht alleine sein.“**

Dieser Satz einer Anruferin hat mich sehr beeindruckt. Sie beschreibt sehr treffend ein Gefühl, das auch mir vertraut ist: Die Sehnsucht nach Nähe, nach Verstandenwerden und gleichzeitig das Bedürfnis danach, für sich sein zu können, Ruhe zu haben.

Ein Dilemma. Eigentlich unlösbar.

Seit einem Jahr bin ich nun aktiv als Mitarbeiterin bei der TelefonSeelsorge. Und immer wieder taucht die Frage auf: Macht die Arbeit Sinn? Helfen Gespräche weiter, bei denen der eine die andere nur hört und nicht sieht, bei denen keiner von beiden an Vorheriges anknüpfen oder Zukünftiges verabreden kann? Einmalige Kontakte, unverbindlich, anonym?

Der Satz der Anruferin hilft mir da über manche Durststrecke hinweg. Wenn es solche Zeiten im Leben gibt, in denen tatsächliche Nähe zu viel ist, einengend, unterdrückend, gefährlich, aber auch das Alleinsein, die Sprachlosigkeit, das sich-um-sich-selbst-Drehen unaushaltbar wird, dann ist das Medium Telefon ideal. Der Mensch am anderen Ende der Telefonleitung hört zu, aber er sieht mich nicht, er weiß nicht, wo ich bin und wie es um mich herum aussieht. Für vorschnelle Urteile ist kein Raum, ich kann versuchen, ein wenig mehr von mir zu zeigen. Und ich kann offenlegen, wie es um mich steht, kann von meinen Enttäuschungen, Hoffnungen und Ängsten erzählen, ohne zu meinen, etwas vorspielen zu müssen.

Darum geht es wohl: Etwas davon sagen können, was gerade ist, etwas davon zeigen können, wer ich wirklich bin.

Eine Herausforderung, immer wieder neu. Für die Anrufenden aber auch für mich, die ich den Telefonhörer in der Hand habe. Mich zeigen, wie ich bin,



HEIMAT IST DA, WO ICH GEISTIGE NAHRUNG FINDE

sagen, was ist. Stück für Stück lerne ich das – mal mehr, mal weniger freiwillig – auch für mich. In der Ausbildung, in Gesprächen mit den anderen Ehrenamtlichen, in Fortbildungen, in der Supervision. Vor allem in der Begegnung mit den Anrufenden.

Gemeinsames Lernen und Wachsen, vielleicht sogar Weitergehen. Unverbindlich, anonym. Einmalig!

Und auch das gibt es. Ein Anrufer sagt am Ende eines Gesprächs: „Ich hätte nie gedacht, dass ich bei der TelefonSeelsorge anrufe und an jemanden gerate, mit dem ich lachen kann. Das habe ich schon so lange nicht mehr getan. Der Hammer!“

**Eine komische Sache, die TelefonSeelsorge.**

## „Heimat“ in Zitaten

**Manchmal, da hat ma' so eine Sehnsucht in sich, aber dann kehrt man zurück mit gebrochenen Flügeln, und das Leben geht weiter, als wär' man nie dabei gewesen.**

Schluß des Films „Kasimir und Karoline“, nach einem Stück von Ödön von Horváth, arte, 19. 9. 2011

**Heute besuche ich mich – hoffentlich bin ich daheim...**

Karl Valentin

**„Wo gehen wir denn hin?“ – „Immer nach Hause.“**

Novalis

**Wer frei von Rücksichten ist, wohnt irgendwo, solange er will; in einem einsamen Tempel, am Fuße eines Baumes oder in Höhlen, frei von der Pein des Behütens des Besitzes; er wandelt, wie es ihm gefällt.**

Anleitung zum Leben als Bodhisattva, Shāntideva, VIII, 87



# Missverständnisse – oder ich bin anders als du denkst



Du meinst es gut mit mir, als du mir sagtest, was du für richtig hältst. Doch für mich war etwas anderes richtig.

Du meinst, was dir gut tut, würde auch mir gut tun. Doch ich bin anders. Deshalb passt es nicht. Deshalb ist dein Rat nicht weniger wert.

Du sagst zu mir: „Dies darfst du so nicht machen!“. Ich mache es aber doch so, weil ich nicht anders kann, andere Ansichten habe oder aber in einer anderen Situation bin.

Du sagst, du würdest dieses oder jenes anders machen. Ok. Aber erwarte nicht, dass ich es genau so mache. Ich bin anders als du, gehe anders damit um, habe meine Ansicht darüber, wie ich klar komme.

Du meinst, ich denke und plane zu viel. Ist dies ein Fehler? So lange dies nicht zu viel Zeit und Energie kostet und seinen Nutzen hat, kann es doch nicht verkehrt sein! Wie viel im Leben geht oft daneben, weil die Planung fehlt. Dies hat nichts mit unnötigem Sorgen und Grübeln zu tun, sondern mit Vorsorge.

Du meinst, was bei dir passt, ist richtig, was deine Meinung ist, müsste bei ande-

ren auch ok. sein. Aber jeder hat seine Prioritäten, einen anderen Lebensstil, Schwächen, die er berücksichtigen muss usw.

**Ach Herr,  
lass Abend werden.  
Am besten  
noch vor dem Frühstück.  
Amen**

Gebet einer depressiven Anruferin Anruferin

Sei nicht enttäuscht, ungehalten oder verletzt, weil dein Nächster deine Ratschläge nicht annimmt. Vielleicht passt es einfach nicht in seine Situation.

Vielleicht fühlt er sich gegängelt, überumpelt und/oder überfordert.

Nicht dran denken, was für ein toller und einfallreicher Typ man ist, der anderen auf die Sprünge hilft, sondern einfach in Liebe und Barmherzigkeit für den anderen da sein, ohne ihm meine Ideen und Weisheit aufzuquatschen, pardon, aufzuzwingen als die Weisheit plus ultra Perfektum, dem alle Ehre gebührt und keinen Widerspruch duldet,

weil man die Weisheit mit Löffeln gegessen hat. Ratschläge sind auch Schläge, die ich dem anderen verpassen kann und die oft weh tun, wenn sie dem anderen so erteilt werden, dass er sich minderwertig, unwissend, unfähig und ohne Chance, sich zu wehren, vorkommt.

Doch in allem gilt demütige Liebe (dass ich auch nicht besser bin) und Wahrheit, die frei macht, gelten zu lassen. Dann kann ich den anderen gelten lassen, ihn annehmen, wie er ist und ihm trotzdem weiterhelfen.

Denn nur ein Mensch, der sich angenommen fühlt, wird sich sagen lassen, wo es bei ihm klemmt, weil er Vertrauen entwickelt hat. Ohne Vertrauen erreicht man kein Herz. Vertrauen ist Wachstumsarbeit und fällt nicht vom Himmel. Es kostet Zeit und Arbeit. Es geht durch Unachtsamkeit schneller kaputt, als es aufgebaut wird. Vertrauen wird aufgebaut, indem ich Vertrauen erweise: Du kannst mir vertrauen. Ich bin für dich da. Ich helfe dir, wo ich kann. Ich akzeptiere dich, auch wenn ich dich nicht verstehe. Ich bin verschwiegen, wo es wirklich wichtig ist (Diskretion) und/oder wo du es besonders wünschst.

Doch bei alledem sollte mir bewusst sein: Der Nächste ist eine individuelle Persönlichkeit. Deshalb braucht er auch ein individuelles Konzept zur Lebensbewältigung. Somit ist keine Gleichschaltung auf ein allgemeingültiges Schema vorgegeben. Nein, es ist das einfühlsame, akzeptable sich hineindenken in die Lage des anderen erwünscht, um ihm gerecht zu werden und fair zu sein.

Das ist der Text einer regelmäßigen Anruferin, die auf einer beigelegten Karte schreibt:

**„Für jahrelange liebevolle Begleitung und teilnehmende Gespräche möchte ich mich ganz herzlich bedanken und hoffe, dass meine niedergeschriebenen Gedanken und Erlebnisse Kraft und Mut für ihren wertvollen Dienst geben können. Wissen Sie, ich habe nur Hartz IV, und ohne Euch gäbe es mich schon lang nicht mehr.“**

## Neubeginn: Martina Rudolph-Zeller



Seit Juni 2014 bin ich nun mit einer 80% Anstellung als Nachfolgerin für Ute von Querfurth als stellvertretende Leitung bei der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. tätig.

Ich bin sehr glücklich über meine neue berufliche Tätigkeit und möchte mich, bevor ich mich vorstelle, erst einmal bedanken: von allen Seiten ist mir ein herzliches Willkommen und große Offenheit entgegengebracht worden! Die Herzlichkeit und Offenheit, mit der ich begrüßt und aufgenommen wurde, hat mich sehr berührt. Ich habe hier engagierte, interessierte und qualifizierte Menschen kennengelernt, die mit großer Wertschätzung, Lebenserfahrung und Selbstreflexion im Leben stehen. Über das Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge sind sie fest verbunden. Ich habe großen Respekt für die Bereitschaft, Zeit und Engagement bereitzustellen für ein anonymes Ehrenamt, für das es deshalb auch keine öffentliche Anerkennung gibt. Das ist nichts Selbstverständliches! Die Arbeit mit den Anrufernden hat mich sehr beeindruckt. Ich erlebe täglich unter dem Schirm der TelefonSeelsorge empathische und achtsame Gesprächssi-

tuationen, die ganz situativ entstehen, die keinen Prozess und keine Veränderung einleiten, kein primäres Ziel verfolgen. Das geht von einmaligen klärenden Krisengesprächen, häufigerer Begleitung von Menschen in anhaltenden schwierigen Lebenssituationen bis zum humorvollen Umgang mit Scherzanrufen und Spaßvögeln. Die hohe Dichte und schnell entstehende Intensität in den Telefonaten, aber auch bei der Mail- und Chatberatung, fasziniert mich.

Nun ein paar Fakten zu meiner Person: Ich bin Jahrgang 1962, verheiratet und habe zwei Kinder. Beide sind schon erwachsen und „aus dem Größten raus“. Nach einer Erzieherinnenausbildung habe ich Sozialpädagogik studiert und dann 25 Jahre an einer Beratungsstelle für Familien und Jugendliche gearbeitet. In dieser Zeit habe ich mit Familien, Paaren, Kindern und alleinerziehenden Menschen und ihren vielfältigen Problemen mit sich, in ihrer Biographie und in der Gemeinschaft gearbeitet.

**Nicht da ist man daheim, wo man seinen Wohnsitz hat, sondern da, wo man verstanden wird.**

Christian Morgenstern anruferin

Durch Aus- und Weiterbildungen in analytischer Paar- und Familientherapie, systemischer Sexualtherapie, Psychodrama und Hypnotherapie nach Milton Erickson habe ich mich weiterqualifiziert und arbeite seit 2004 auch in eigener Beratungspraxis. Mein Wissen aus den therapeutischen Erfahrungen in der „face to face“-Beratung und

der vielfältigen theoretischen Auseinandersetzung kann ich in der neuen Aufgabe ganz wunderbar einbringen. Dies geschieht in den Supervisionsgruppen, den allgemeinen Abenden zu psychotherapeutischen Themen und den vielen kleinen Tür- und Angel-Gesprächen, die für die Ehrenamtlichen – so hoffe ich – dazu beitragen, die Anrufernden und ihre Themen, sowie sich selbst und die eigenen Reaktionen während der Telefongespräche besser zu verstehen. Die Person-zentrierte Gesprächspsychotherapie nach Carl Rogers, wie sie an der Stuttgarter Stelle methodisch im Vordergrund steht, ist mir natürlich bekannt, das tiefere Eintauchen in die Feinheiten der Rogers'schen Lehre ist für mich hochinteressant und ich mache wieder einmal die Erfahrung, dass das Ende des Lernens und Neues-Erfahren noch lange nicht erreicht ist.

In meiner langjährigen psychotherapeutischen Beratungsarbeit habe ich oft selbst die positive Erfahrung von Supervision erlebt. Ich meine, die Beschäftigung mit der eigenen Person, der eigenen Geschichte, dem eigenen Verhalten und den eigenen Persönlichkeitsanteilen ist ein Grundpfeiler für effektive Beratungsarbeit. Die Bereitschaft für solche Selbstreflexion in der Ausbildungsgruppe und in den Supervisionsgruppen erlebe ich bei den Ehrenamtlichen TelefonSeelorgern und TelefonSeelsorgerinnen und ich freue mich, sie mit meinem Wissen und meiner Erfahrung hier begleiten zu können.

Ich habe in der TelefonSeelsorge einen gut aufgestellten Arbeitsbereich vorgefunden mit umfassenden Ausbildungsinhalten, qualifizierten und engagierten Ehrenamtlichen, erfahrenen KollegInnen und dazuhin sind alle unglaublich nett!

Es ist mir eine Freude, ein Teil der TelefonSeelsorge geworden zu sein.

# Die Sache mit dem Geld

## Das Jahr 2014 unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten

Das Jahr 2014 war im Ergebnis finanziell gesehen ähnlich wie die Vorjahre.

Die Unterstützung durch die Landeskirche war niedriger als im Vorjahr – da hatten wir eine Sonderzahlung von rund 10.000 Euro bekommen, die in diesem Jahr wegfällt. Wir haben uns aber sehr darüber gefreut, dass die Landeskirche ihren Zuschuss in Zukunft jährlich um die Steigerung der Personalkosten anpassen wird. Der Zuschuss aus dem Kirchenkreis Stuttgart wurde vor einigen Jahren gekürzt und ist im Moment mit 37.500 Euro für 2014 einigermaßen stabil.

Die Zuschüsse der Landeshauptstadt Stuttgart blieben stabil – das tut uns gut.

Ihre großen und kleinen Spenden helfen uns und tragen einen wichtigen Teil dazu bei, dass die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. weiter tätig werden kann. Allerdings ist es auch wahr, dass wir ohne Ihre Spenden nicht überleben würden!

Ein großer Dank geht weiterhin an die Telekom! Diese übernimmt seit Jahren die Kosten der Telefongespräche und für das „Routing“ der Anrufe. Das taucht zwar in unserem Budget nicht auf, aber erst damit werden die Anrufe bei der TelefonSeelsorge kostenfrei.

Auffällig ist der Rückgang von gerichtlich zugewiesenen Bußgeldern. Die Tendenz der Gerichte vorwiegend an staatsnahe gemeinnützige Einrichtungen zuzuweisen, erleben auch andere TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland. Wir sind bemüht mit Richtern und Staatsanwälten in Kontakt zu gehen und unsere niederschwellige Arbeit mit Opfern, sowie mit Tätern näher zu bringen. Allerdings haben wir im Jahr 2014 dafür einmal ein riesengroßes Bußgeld von 50.000 Euro bekommen. So etwas passiert natürlich gefühlt nur einmal in 100 Jahren – aber es hat uns wirklich gerettet – weil die anderen Spenden 2014 erheblich niedriger waren als in den Vorjahren!

	Ist 2014	Ist 2013
<b>EINNAHMEN</b>		
Stadt Stuttgart	74.040 EUR	72.760 EUR
Landeskirche	97.500 EUR	114.556 EUR
Stadtverband	37.500 EUR	38.600 EUR
Sonstige kirchliche Zuschüsse über die Evangelische Gesellschaft für Umzugskosten		29.270 EUR
<b>Summe Zuschüsse</b>	<b>209.040 EUR</b>	<b>225.186 EUR</b>
<b>AUSGABEN</b>		
Personalkosten	161.233 EUR	180.045 EUR
Materialkosten/Kurskosten Ehrenamtliche Supervision und Tagungen	24.875 EUR	27.211 EUR
Parkmünzen	3.300 EUR	4.382 EUR
Miete	22.553 EUR	26.637 EUR
Nebenkosten und Unterhalt der Räume	24.590 EUR	15.991 EUR
Büromaterial	1.642 EUR	1.094 EUR
Öffentlichkeitsarbeit	2.502 EUR	4.912 EUR
Technikkosten, Verwaltung	63.163 EUR	74.609 EUR
<b>AUSGABEN insgesamt</b>	<b>326.072 EUR</b>	<b>328.738 EUR</b>
<b>Spenden gesamt</b>	<b>130.845 EUR</b>	<b>114.371 EUR</b>
davon von Einzelpersonen	34.955 EUR	39.422 EUR
von Firmen	17.400 EUR	16.645 EUR
von Stiftungen		19.018 EUR
von Kirchengemeinden und anderen Organisationen	26.650 EUR	26.843 EUR
Bußgelder	51.840 EUR	12.100 EUR
Sachspenden		343 EUR
<b>ZUSAMMENSTELLUNG</b>		
Zuschüsse	209.040 EUR	255.186 EUR
Spenden	130.845 EUR	14.371 EUR
Ausgaben	326.072 EUR	368.612 EUR
<b>JAHRESENDERGEBNIS</b>	<b>+ 13.813 EUR</b>	<b>+ 945 EUR*</b>



## Es gibt viele Ideen, uns zu helfen:

### Spenden statt Geschenke

Eine Frau bat anlässlich eines runden Geburtstags nicht um Geschenke, sondern um Spenden für die TelefonSeelsorge. Über 600 EUR kamen so zusammen!

### ...statt Kranz- und Blumenspenden

Immer wieder werden wir bei Todesfällen bedacht. Manche Familien bitten statt der Kranzspenden um Zuwendungen für die TelefonSeelsorge, oder Menschen vermachen uns im Testament einen Betrag.

### Cent-Beträge

Einmal hat uns die Belegschaft einer Firma die übers Jahr gesammelten Centbeträge der Gehaltszahlungen gestiftet – auch da haben wir über 600 EUR bekommen.

### Zuwendungen von Bastelgruppen

So wie die Patchworkgruppe den Erlös ihrer Versteigerung gespendet hat, vermachen uns auch hin und wieder andere Bastelgruppen ein Geschenk aus dem Verkauf von schönem Kunsthandwerk.

### ebay-Versteigerung

Manche spenden uns auch wertvolle Gegenstände, die wir über ein spezielles Konto bei ebay versteigern dürfen.

Die Albert-Mayer-Stiftung hat unsere Weiterqualifizierungsarbeit mit den Ehrenamtlichen Mitarbeitenden im Jahr 2014 wieder mit 5.000 EUR unterstützt. Dank einer großen Förderung durch die Paul-Lechler-Stiftung, konnten wir zum wiederholten Mal zwei Intensiv-Wochenenden mit je 25 Ehrenamtlichen durchführen. Solche Fortbildungen sind unglaublich wichtig! Andere TelefonSeelsorge-Stellen haben hier höhere Beträge zur Verfügung, aber wir tun, was wir können!

Die Aktion Weihnachtsmann & Co. hat uns für die Anschaffung neuer PCs für unsere Büros mit ca. 3.500 EUR unterstützt. Neue PCs waren dringend nötig, da unsere alten Geräte in den Wochen vor der Neuanschaffung sehr störanfällig geworden waren!

Die Aktion „Licht der Hoffnung“ – eine Spendenaktion der Nürtinger Zeitung um das Weihnachtsfest herum – brachte uns 2014 rund 6.000 EUR ein, und wir durften uns auch noch 2015 über weitere Zahlungseingänge freuen! Wir sind für diese Hilfe dankbar und haben sehr gerne mit einem kleinen Team dafür bei einem Konzert mit einer Hommage an Edith Piaf die Gäste bewirtet.

Viele weitere Firmen und Einzelpersonen haben uns mit großen Beiträgen gefördert – einige seien hier besonders erwähnt:

**Bastelkreis der evangelischen Kirchengemeinde Wendlingen, Frau Nicolin, Frau Kilgus, Alfred Kärcher GmbH Co. KG, Herr Theobald, Senner Verlag GmbH, Patchworkgruppe Kemnat Ostfildern, Herr Klaiber, Kunstkreis Aichwald e.V., Herr und Frau Heub, Frey Services Deutschland, Evang. Kirchengemeinde Asperg, Evang. Kirchengemeinde Baltmannsweiler, Volkshochschule Stuttgart, Daimler AG, Evang. Kirchengemeinde Beutelsbach, Hallesche Krankenversicherung**

### Ausgaben:

Die Personalkosten waren 2014 etwas niedriger als im Vorjahr, da die Stelle der Stellvertretenden Leitung fast sechs Monate vakant blieb.

Die Verwaltungsausgaben haben sich durch den Umzug etwas verändert – wobei die Miete gegenüber den Vorjahren sank, aber die Nebenkosten sind dafür gestiegen.

Der Hauptteil unserer Ausgaben sind Aufwendungen für die Qualifizierung unserer Ehrenamtlichen. Sie sind das Wichtigste der TelefonSeelsorge. Ohne die unglaubliche Arbeit der Ehrenamtlichen gäbe es uns gar nicht. Die Ausbildung, ständige Weiterqualifizierung und Supervision der Ehrenamtlichen ist uns deshalb sehr wichtig. Nachdem wir wegen des Umzugs 2013 bei den Fortbildungen etwas zurückhaltend waren, haben wir 2014 für Kurse und die Frühjahrsuni wieder mehr Geld ausgegeben. Deshalb sind die Kosten dort höher als im Vorjahr und werden etwa in dieser Höhe auch in den kommenden Jahren so bleiben müssen. Wir hoffen, dass wir das dank Ihrer Hilfe auch schaffen! Bleiben Sie uns gewogen!



Im Oktober 2014 gestaltete der „Patchworktreff Kemnat“ im Rahmen seines 40-jährigen Bestehens einen Gemeinschaftskilt. Dieser wurde zugunsten der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. für 1.500 EUR versteigert. Vielen Dank dafür.



HEIMAT IST DA, WO ICH HARMONIE FINDE

## Die TelefonSeelsorge als Verein

Als eingetragener und als gemeinnützig anerkannter Verein haben wir eine

### **Mitgliederversammlung,**

in der bis jetzt neben sechs ehrenamtlichen Mitarbeitenden vor allem Fachleute sitzen. Die Mitgliederversammlung wählt den Vorstand und berät und unterstützt Vorstand und Geschäftsstelle in der Arbeit;

einen **Vorstand** mit drei Personen, eine aus dem Kreis der Ehrenamtlichen. Erster Vorsitzender ist Prälat i.R. Hans-Dieter Wille, zweiter Vorsitzender der Vorstandsvorsitzende der Evangelischen Gesellschaft, Pfarrer Heinz Gerstlauer.

Die **Mitarbeitendenvollversammlung** ist das „Parlament“ der TelefonSeelsorge.

Das wichtigste Arbeitsgremium neben dem Vorstand ist das sogenannte **Zentralteam**, in dem 14 Ehrenamtliche zusammen mit den Hauptamtlichen die konkrete Arbeit steuern.

Die **Geschäftsstelle** besteht 2014 aus dem Leiter Krischan Johannsen, Martina Rudolph-Zeller als Stellvertreterin, einer weiteren psychosozialen Fachkraft und einer Halbtagssekretärin.



### **TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.**

**Postfach 10 13 32**

**70012 Stuttgart**

**Telefon 0711-28 07 56-10**

**Spendenkonto:**

**Evangelische Bank**

**IBAN: DE41 5206 0410 0000 4185 01**

**BIC: GENODEF1EK1**

### **Impressum:**

Herausgegeben von der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.

Verantwortlich: Krischan Johannsen

Die nicht namentlich gekennzeichneten Beiträge sind von „anonymen“ ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Gestaltung und Fotos: Dieter Gebhardt, Asperg

Druck: Druckerei Brett, Besigheim

Mai 2015