

# Jahresbericht 2020



**Telefon Seelsorge Trier**  
am Telefon – im Internet – in persönlicher Beratung

**0800 / 111 0 111**  
**0800 / 111 0 222**

Im Blick: Zuhören als (über-)lebenswichtige Hilfe

# Liebe Leserinnen und Leser

mit diesem Bericht stellen wir Ihnen unsere Arbeit im Jahr 2020 vor.

2020 war ein Jahr mit besonderen Herausforderungen: seit dem Beginn des Jahres entwickelte sich die weltweite Corona-Pandemie. Gesundheit und Leben wurden in wachsender Gefahr bedroht. Individuen und Familien wurden gezwungen ihre Kontakte massiv zu reduzieren, Betreuung, Schule und Arbeit wurden reduziert oder fielen aus, Existenzen brachen zusammen.

Ende des Jahres wurden die Menschen in der Stadt Trier zusätzlich durch eine grausame Gewalttat erschüttert: bei einer knapp fünf minütigen Amokfahrt eines Einzeltäters durch die Fußgängerzone wurden fünf Menschen getötet und 24 Menschen verletzt. Viele Betroffene, Angehörige, Augenzeug\*innen und Helfer\*innen litten und leiden unter diesem traumatischen Erlebnis.

Selbstverständliches, Vertrautes, Bedeutsames wurde genommen und war nicht mehr möglich. Diese Entwicklung wird in einem deutlichen Anstieg der Seelsorge- und Beratungsangebote sichtbar.

Die TelefonSeelsorge Trier bietet seit 1975 Menschen in Krisensituationen rund um die Uhr ein offenes Ohr und Hilfe an. Obwohl dieser Dienst für Mitmenschen in Notsituationen 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr, also auch an allen Wochenenden und Feiertagen, angeboten wird, arbeitet die TelefonSeelsorge nicht im Licht der Öffentlichkeit. Dies liegt daran, dass wir in unserem Dienst vertraulich im Rahmen der gesetzlichen Schweigepflicht für Beratungsberufe mit erhaltenen Informationen umgehen und für Anruferinnen und Anrufer Anonymität gewährleisten. Man kann ohne Nennung von Namen und Adresse sein Anliegen am Telefon besprechen und auch die begleitende Telefonseelsorgerin, der begleitende Telefonseelsorger bleibt eine unbekannte, anonyme Person. So bleibt unsere Beratung und Seelsorge nicht nur für angst- und schambesetzte Themen niedrigschwellig erreichbar – belastende Themen ertragen zu müssen und dann auszusprechen ist schwer genug. Unterstützung soll auf Augenhöhe und ohne große Hürden möglich sein.

Mitte des Jahres 2020 ist unsere Dienststelle wegen einer größeren Baumaßnahme an der Stadtkirche St. Gangolf in ein Übergangsquartier in die Nähe von Rathaus und Theater der Stadt Trier gezogen. Die zusätzlichen Herausforderungen des Jahres 2020 und den damit verbundenen zusätzlichen Bedarf können wir nur durch die engagierte und verlässliche Mitarbeit einer großen Anzahl qualifizierter ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten. Angesichts der Herausforderungen des Jahres 2020 konnten wir unser Angebot sogar ausweiten, wie die folgenden Zahlen belegen. Den finanziellen Rahmen für diesen Dienst am Menschen ermöglichen unser Träger, das Bistum Trier, und der Förderverein der TelefonSeelsorge Trier. Ein herzliches Dankeschön gilt allen Mitarbeiter\*innen, Kooperationspartner\*innen und Einzelpersonen, Institutionen und Sponsoren, die durch ihren Einsatz, ihre Wertschätzung und ihre Spenden unseren Dienst ermöglicht, begleitet und unterstützt haben.

*Dr. Bernd Steinmetz*  
im Namen aller Mitarbeiter\*innen

Als eine der ersten Suizidpräventionseinrichtungen wurde 1956 in der alten Bundesrepublik die TelefonSeelsorge gegründet.

Die TelefonSeelsorge Trier ist eine von 105 TelefonSeelsorgestellen in

Deutschland. Mehr als 7.500 ehrenamtlich und hauptamtlich arbeitende, speziell ausgebildete Beraterinnen und Berater begleiten Menschen am Telefon, in der Mail- und Chat-Beratung und in persönlicher Beratung Vor-Ort.

Bundesweit wurden im Jahr 2020 **1.277.764 Anrufe** der **7.500 freiwillig Engagierten und beruflich Tätigen** gezählt.

**In der TelefonSeelsorge Trier sind 73 ehren- und 3 hauptamtliche Mitarbeiter\*innen tätig.**

- *Wir hören Ihnen zu.*
- *Wir fühlen, denken und suchen mit.*
- *Wir (be-) werten nicht.*
- ***Wir schweigen darüber!***
- *Wir wissen, was wir können.*
- *Wir kennen unsere Grenzen.*
- *Wir sagen das auch.*
- *Wir sind für SIE da:*

***RUND UM DIE UHR***



*Dr. Bernd Steinmetz*



*Gabriella Kokott*



*Heike Hoffmann*

# Von Westerland bis Lörrach und von Aachen bis Frankfurt / Oder

Die TelefonSeelsorge berät Menschen jeder Nationalität, jedes Geschlechts, jeder Konfession und jedes Alters. Für den Großteil aller Ratsuchenden ist es von

großer Bedeutung, anonym bleiben zu können (in Trier im Jahr 2020 88 Prozent Anrufe und 80 Prozent in der Mail-Beratung ohne Namensnennung).

Die Beratung ist fachlichen Qualitätsstandards (grundlegende Aus- und Fortbildung, Supervision, Verschwiegenheit, Anonymität) und weltanschaulicher Neutralität verpflichtet. Alle Beratungsangebote sind anonym und kostenfrei. Dank der Unterstützung der Deutschen Telekom sind die Telefonnummern 0800/1110111 und 0800/1110222 seit 1997 gebührenfrei. Mit der kostenlosen App „KrisenKompass“ bietet die TelefonSeelsorge seit 2020 zusätzliche Hilfe bei depressiven Gefühlen und Suizidgedanken für Betroffene und Angehörige.



- 105 Stellen deutschlandweit
- 7500 geschulte Ehrenamtliche
- 1,2 Mio. Anrufe jährlich
- Trier mit Telefondienst, Mailberatung, Vor-Ort-Beratung
- 73 aktive geschulte Ehrenamtliche
- 16.898 Anrufe im Jahr 2021

0800 / 111 0 111

0800 / 111 0 222

# Was ist TelefonSeelsorge?

Unser Angebot besteht im Zuhören und Klären, im Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.

Die 105 Einrichtungen der Telefon-Seelsorge in der Bundesrepublik Deutschland sind ein Ausdruck der seelsorglichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit.

Die TelefonSeelsorge bietet allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner\*innen zu finden, die sie weltanschaulich neutral in ihrer jeweiligen Situation ernstnehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre ANONYMITÄT diskret achten.

TelefonSeelsorge will den Anrufer\*innen im Gespräch hörend, einführend und klärend Beistand leisten. Dadurch will sie die Anrufer\*innen befähigen, sich in aktuellen (Krisen-) Situationen besser zu verstehen und anzunehmen. Zugleich möchte sie zur Auseinander-

setzung mit sich selbst und den eigenen Lebens-, Glaubens- und Beziehungsfeldern ermutigen.

*Aus den „Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge“ in der Bundesrepublik Deutschland*

## Die 3 Säulen der TelefonSeelsorge Trier

### SeelSorge per Telefon

Anonym.  
Kompetent.  
Rund um die Uhr.  
**0800 / 111 0 111**  
**0800 / 111 0 222**

### SeelSorge im direkten Gespräch

Persönliche Beratung und Paargespräche auch kurzfristig vereinbar im Sekretariat unter  
**0651 / 7 22 73**  
1 Diplom-Pädagoge, systemischer Therapeut (SG), Supervisor (DGSv)  
1 Diplom-Psychologin, klinische Psychologin

### SeelSorge per Mail

Anonymes und sicheres Internet-Beratungs-Portal unter  
**www.telefonseelsorge.de**

# „Kann ich mit Ihnen sprechen?“ „Ich kenne mich gar nicht so hilflos.“ „Meine Sorgen erdrücken mich.“

So beginnen viele Gespräche zwischen einer TelefonSeelsorgerin und Ratsuchenden. Manche Anrufende leben allein und haben keinerlei soziale Kontakte. Bei anderen sind die Möglichkeiten der Entlastung bei Freunden und Familie erschöpft, weil ihre Krise schon lange dauert. Oder das Thema wird als so bedrohlich oder schambesetzt erlebt, dass man mit niemand Vertrauten darüber reden will.

Im Jahr 2020 führten 73 freiwillig Engagierte und zwei hauptberuflich Tätige der TelefonSeelsorge Trier 11.550 Seelsorge- und Beratungsgespräche am Telefon. Um das Angebot unter den Leitlinien „anonym – kompetent – rund um die Uhr“ qualifiziert an sieben Tagen in der Woche anbieten zu können, bildet die TelefonSeelsorge Trier jährlich rund zehn neue Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter in einem Ausbildungskonzept von 100 Ausbildungsstunden an drei Wochenenden und sieben Samstagen aus. Daran schließt sich eine dreimonatige Hospitationsphase an. Freiwillig Engagierte in der TelefonSeelsorge Trier bringen monatlich im Schnitt 20 Arbeitsstunden

unbezahlt ein: dies umfasst Telefondienste, Aus- und Fortbildung und Supervision.

Die TelefonSeelsorge Trier gehört zu den 47 Stellen im Bundesgebiet, die auf einer gesicherten Plattform auch Mailberatung anbieten und ist einer von 25 Orten mit einer Vor-Ort-Beratung (persönliche Beratung): nach Terminvereinbarung im Sekretariat besteht die Möglichkeit von den hauptamtlichen Fachkräften persönlich beraten zu werden. Die beiden hauptberuflich Tätigen der TelefonSeelsorge Trier haben in 2020 44 Ratsuchende in 329 Beratungsstunden begleitet.

Gegenüber 2019 sind deutliche Veränderungen erkennbar, die sich mit

der Pandemie-Situation erklären lassen. Auffällig ist die deutliche Steigerung der Beratungskontakte per Mail und Telefon. So liegt die Steigerung bei den eingegangenen Anrufen bei fünf Prozent, bei den tatsächlich geführten Beratungsgesprächen am Telefon sogar bei rund zehn Prozent.

Um möglichst vielen Menschen den Zugang zu ermöglichen, stehen die Mitarbeitenden telefonisch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Während 23 % der Gespräche in Trier im Jahr 2020 zwischen 17 und 22 Uhr stattfanden, gingen in der Zeit zwischen 12 und 17 Uhr 28 Prozent und zwischen 0 und 6 Uhr immer noch 19 Prozent der Anrufe ein – der Dienst war rund um die Uhr gefragt.

Jahr	Telefon	Mail	Vor Ort
2019	<b>16.289</b> davon Seelsorge-, Beratungsgespräche <b>10.459 (65 %)</b>	<b>82</b> (in 3 Monaten)	<b>363</b>
2020	<b>16.989</b> davon Seelsorge-, Beratungsgespräche <b>11.550 (68 %)</b>	<b>1151</b>	<b>329</b> (44 Ratsuchende)

Anrufe Monat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Gesamt
Trier 2019	876	749	920	877	895	894	889	925	901	871	814	884	10.459
Trier 2020	924	872	977	1.001	969	947	1.031	931	945	943	983	1.027	11.550
Veränderung	+48	+123	+57	+124	+74	+53	+142	+6	+44	+72	+169	+143	1.055
in %	+5	+16	+6	+14	+8	+5	+15	0	+4	+8	+20	+16	+10
Deutschland 2019	106.119	96.885	105.868	103.382	105.710	101.417	104.234	103.073	94.354	100.654	91.112	102.491	1.215.299
Deutschland 2020	103.531	97.363	113.192	117.422	112.414	106.456	107.306	103.246	99.785	102.955	104.437	109.657	1.277.764
Veränderung	-2.588	+478	+7.324	+14.040	+6.704	+5.039	+3.072	+173	+5.431	+2.301	+13.325	+7.166	+62.456
in %	-2	0	+6	+13	+6	+4	+2	0	+5	+2	+14	+6	+5

Noch weitaus höher ist bundesweit die Zunahme bei den Mailkontakten mit rund 28 Prozent. Die Steigerungen bei den Online-Angeboten der TelefonSeelsorge Trier sind im Jahr 2020 nicht mit den bundesweiten Zahlen vergleichbar, da wir erst im letzten Quartal des Vorjahres in das neu abgesicherte Mailberatungssystem der TelefonSeelsorge Deutschland eingestiegen sind. In diesem System werden die Mailanfragen bundesweit und nicht stellenspezifisch verteilt. Einen Eindruck vom Engagement der Trierer Dienststelle gibt aber folgende Beobachtung: Der Anstieg bei den Seelsorge- und Beratungsanrufen betrug in Trier etwas mehr als die Zahl der Anrufe eines durch-

schnittlichen Monats. Wenn nun noch die Mailberatungen in der vergleichbaren Höhe hinzugezählt werden, kann man sagen, dass die Mitarbeiter\*innen der TelefonSeelsorge Trier im Jahr 2020 die **Seelsorge- und Beratungsanfragen von zwei zusätzlichen Monaten im Vergleich zum Vorjahr bearbeitet haben, also insgesamt vierzehn Monate gearbeitet haben.**

Die Steigerungen bei den Online-Angeboten sind auch deshalb interessant, weil hier überwiegend die Jüngeren erreicht werden. Dass die 15-bis 39-Jährigen 2020 vermehrt Unterstützung gesucht haben, deckt sich mit der gesell-

schaftlichen Beobachtung, dass gerade die Jüngeren verstärkt unter den Restriktionen durch die Pandemie leiden.

Während 60 % der Seelsorgegespräche am Telefon in Trier zwischen 40 und 69 Jahren alt sind, sind 21 % der Ratsuchenden in der Mailberatung unter 20 Jahren und 55 % zwischen 20 und 39 Jahren alt. Die Gruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen (unter 30 Jahren) fällt in der Mailberatung durch die Erwähnung erheblicher seelischer Belastungen bis hin zu suizidalen Gedanken oder Absichten besonders auf.

Alter in Jahren	Telefon		Mail		vor Ort	
unbekannt	1.052	9 %	-/-	-/-	-/-	-/-
10 - 19	211	2 %	286	21 %	2	0,6 %
20 - 39	1.977	17 %	626	55 %	127	39 %
40 - 59	4.561	40 %	144	13 %	106	32 %
60 - 69	2.323	20 %	30	3 %	30	9 %
70 - 80 +	1.426	12 %	0	0	0	0

Bei den Anrufen in Trier ist auffallend, dass annähernd so viele Männer wie Frauen in Problemlagen anrufen. Im Jahr 2020 war der männliche Anteil 46 %, der Anteil der Frauen 54 %. Bundesweit sind dies am Telefon zwei Drittel Frauen und ein Drittel Männer. Die Trierer Verteilung bei den Anruferinnen und Anrufern deckt sich nahezu mit dem Anteil der diensttuenden Geschlechter: 2020 waren 60 % Frauen und 40 % Männer im Telefondienst.

Geschlecht	Telefon		Mail		vor Ort	
Männer	5.631	46 %	231	20 %	11	34 %
Frauen	6.544	54 %	876	76 %	217	66 %
Divers			10	1 %		
unbekannt			34	3 %		

Auch bezüglich der **Lebensform** zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Ratsuchenden am Telefon bzw. denen per Mail. In 53 % der Telefonkontakte gab sich die/der Anrufende als „allein lebend“ zu erkennen, nur 14 % lebten „in Ehe/Partnerschaft“ bzw. 9 % „in einer Familie“. In 34 % der Mailkontakte gaben Ratsuchende an, „in einer Familie“ und 17 % „in Ehe/Partnerschaft“ zu leben, nur 18 % waren „allein lebend“. Einschränkung muss festgehalten werden,

dass diese Angaben sich nicht auf die ratsuchenden Personen, sondern auf die Zahl der Kontaktaufnahmen insgesamt bezieht. Das heißt, je häufiger eine Person per Telefon oder per Mail Kontakt aufgenommen hat, umso häufiger wurde deren Angabe zu Alter, Lebensform registriert. Bemerkenswert ist, dass es in 8 % der Anrufe zu Kontakten mit Menschen kam, die „in einer Einrichtung“ leben (z.B. Heim, Wohngemeinschaft, ambulanter oder stationärer Wohngruppe).

Telefon-Beratung Telefon-Seelsorge	Telefon		Mail		vor Ort	
Gesamt	11.550		1.151		329	
Alleinstehend	6.161	53 %	202	18 %	138	42 %
Ehe, Partnerschaft	1.588	14 %	191	17 %	111	34 %
Familie	1075	9 %	388	34 %	60	18 %
Einrichtung	731	6 %	12	1 %	-/-	
Gemeinschaft	249	2 %	13	1 %	20	6 %
Sonstige	1.746	15 %	345	30 %	20	6 %

Der Blick auf die **berufliche Situation** zeigt einen weiteren **markanten Unterschied zwischen Telefon- und Mailberatung**. Wie aufgrund der Altersstruktur zu erwarten ist, sind die meisten Anrufer\*innen in Trier im Ruhestand (24 %), erwerbstätig (22 %), oder erwerbsunfähig (18 %, bundesweit 28 %) während sich die Nutzer\*innen des Mailkontaktes vorwiegend in der Schule, im Studium oder in der Ausbildung befinden (Mail: 41 %, am Telefon in Trier: 3 %) oder erwerbstätig sind (37 %). Diese statistischen Grunddaten (wie Zahl der Kontaktaufnahmen, Alter, Lebensform, berufliche Situation) machen deutlich, wie wichtig die Ergänzung des telefonischen Angebots durch Mail ist. Die unterschiedlichen Kontaktmöglichkeiten ergänzen einander und ermöglichen auf verschiedene Weise einen hilfreichen Kontakt. Gerade in prekären, schambesetzten Situationen brauchen Menschen die im Vergleich zum Telefon noch einmal niedrigschwelligere, geschütztere Form der schriftlichen Kontaktaufnahme per Mail oder Chat, um sprachfähig zu werden.

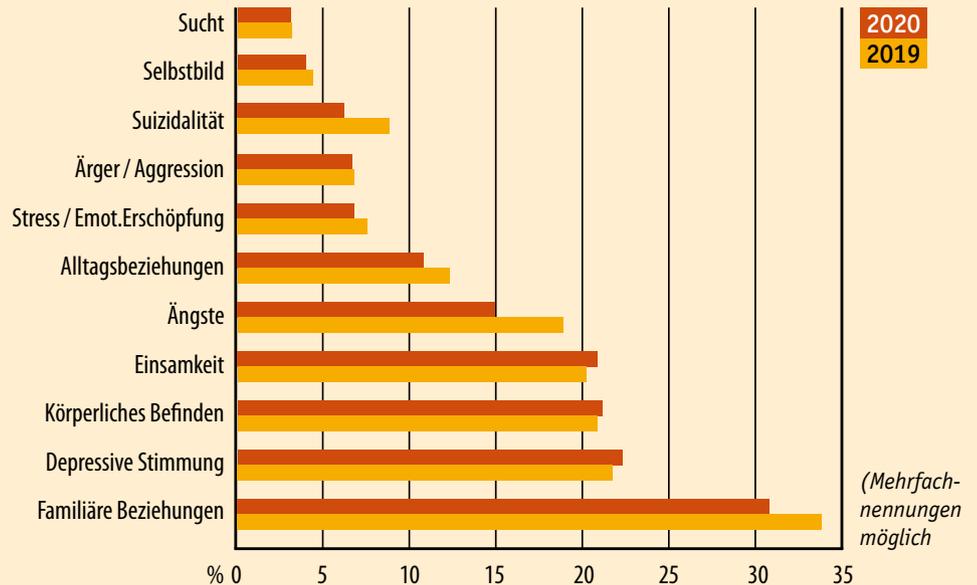


# Die Themen der Gespräche

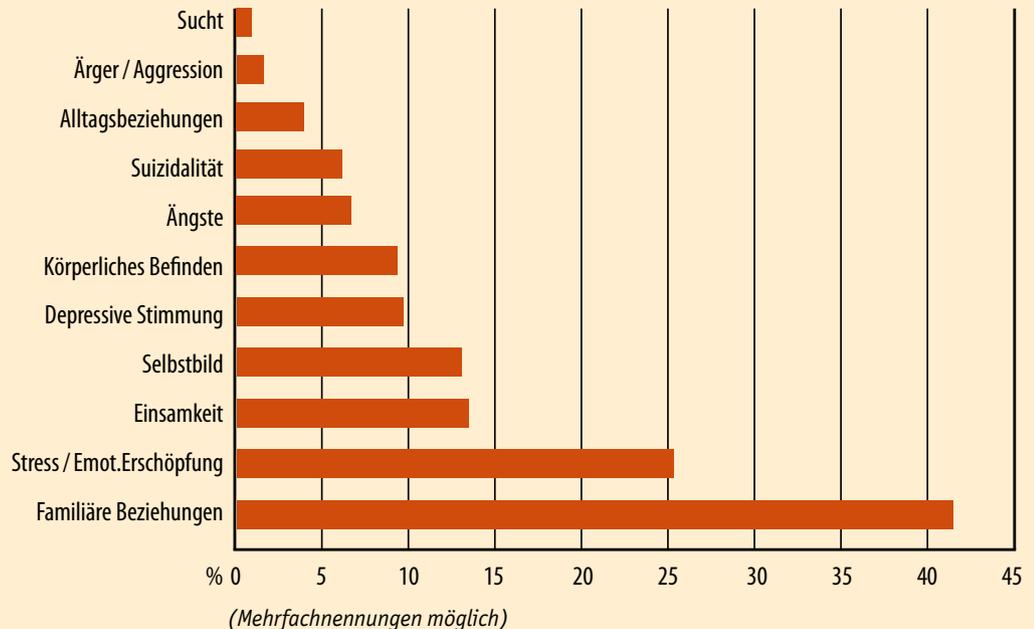
Spitzenreiter unter den von den Anrufern angesprochenen Themen sind am Telefon Partnerschaft, Familie, Trennung (31,3 %), gefolgt von den Themen depressive Stimmung (22,2 %), körperliches Befinden/ Krankheiten (21,1 %) und Einsamkeit (20,9 %). Bei der Mailberatung stehen die Themen depressive Stimmung (54,1%), Partnerschaft, Familie, Trennung (41,2 %) und Ängste (34,1 %) an vorderster Stelle.

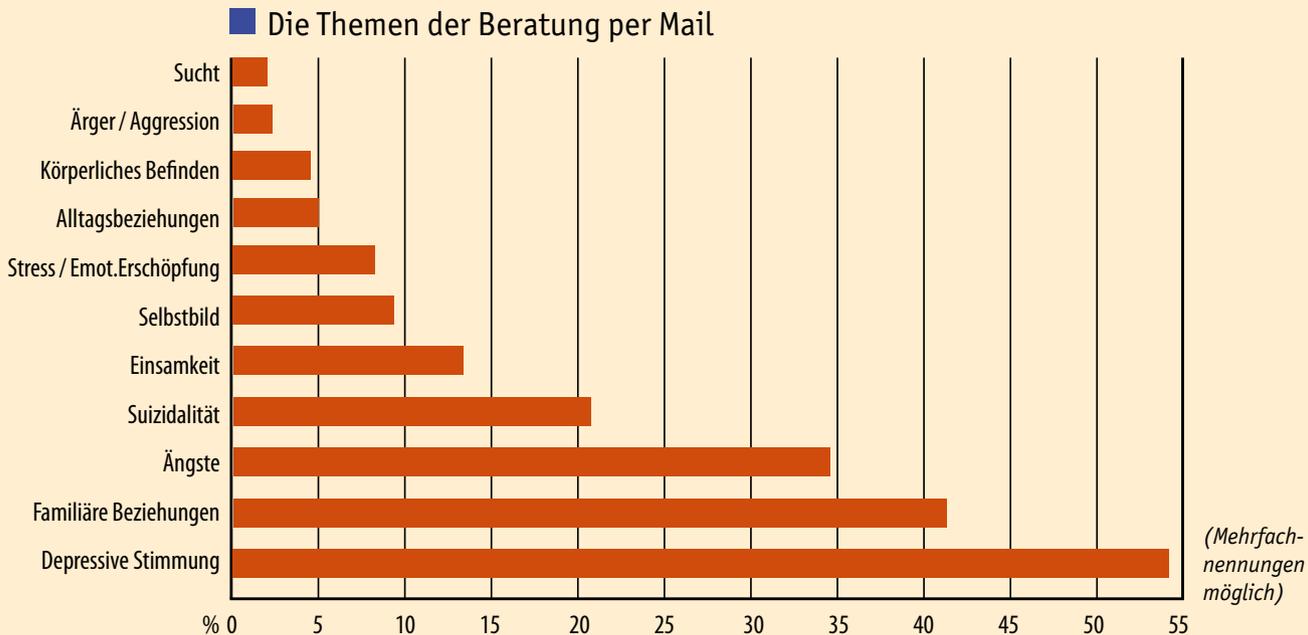
Die Statistiken zeigen, dass sich bei den Themen an sich nichts Wesentliches geändert hat – sieht man von der Nennung des Themas Corona ab, das durch die Pandemie erst entstanden ist. Verschärft hat sich aber für viele Menschen die Dringlichkeit ihrer Probleme und daraus resultierend ein erhöhter Beratungsbedarf und der Wunsch nach emotionaler Unterstützung.

■ Die Themen der Beratung per Telefon



■ Die Themen der persönlichen Beratung vor Ort





## Die TelefonSeelsorge ist eine wichtige Anlaufstelle bei Suizidalität

Während 724 Anrufernde (6,2 %) selbst Suizidgedanken hatten oder sich um die Suizidgefahr eines nahestehenden Menschen sorgten, gab es eine signifikant höhere Zahl von Mailkontakten mit Menschen, die von Suizidgedanken gequält werden oder durch die Suizidalität eines Menschen im eigenen Umfeld betroffen sind: 446 Mailkontakte (38 % Prozent).

Wie zu erwarten, wird eigene Suizidalität häufig im Zusammenhang mit dem Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld), mit depressiver Stimmung und Ängsten, mit Einsamkeit, Isolation und auch mit körperlichem Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen) angesprochen. Geht es im Gespräch um den Suizid eines anderen, werden in starkem

Beziehungen zu Freunden und Nachbarn mit thematisiert sowie die Ängste, die ein solches Ereignis auslöst. Auffallend ist, dass neben den zuvor genannten mitlaufenden Themen in der Mailarbeit häufig selbstverletzendes Verhalten (77 Kontakte, 6,7 %) mit benannt wird.

Es lässt sich festhalten, dass Telefon-Seelsorge 2020 für suizidgefährdete Menschen oder Menschen, die mit dem Thema in ihrem Umfeld konfrontiert sind, eine wichtige Anlaufstelle für Entlastung und Beistand war. Damit hat die Erfüllung

	Telefon	Mail	vor Ort
Suizidalität	724 6,2 %	446 38 %	67 34,2 %

Ausmaß die familiären Beziehungen und

# Die TelefonSeelsorge als Ansprechpartner bei Krisen

eine unserer Hauptaufgaben in der Pandemie nicht an Bedeutung verloren. TelefonSeelsorge wurde als Suizidpräventions-Einrichtung gegründet. Das ist unser wichtigster Auftrag und wir sind froh über jeden, der in einer (existenziellen) Krise (bei uns) Unterstützung sucht. Die Bereitschaft zu einem Gespräch in einer als aussichtslos erlebten Situation, öffnet diese verengte Lebenssituation wenigstens einen Spalt und kann für neue Lebensversuche eine Tür öffnen.

## Die TelefonSeelsorge wird auch von vielen Menschen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung in Anspruch genommen.

In 32 % aller Anrufe und in 36 % aller Mailkontakte wird dies so benannt.

Anrufer\*innen, die eine psychische Erkrankung angeben, rufen meist häufiger an und verknüpfen oft die Themen Einsamkeit, Isolation, depressive Stimmung und Ängste, Beziehungen im Alltag, zur Familie bzw. zu Freunden und körperliches Befinden miteinander.

Wenn das soziale Nahfeld keine „Fortschritte“ sieht, erweist sich die Mittragebereitschaft persönlicher Dauerkrisen vielfach als sozial begrenzt und das Umfeld reagiert mit Unverständnis. Dies verstärkt Gefühle von Ohnmacht, sozialer Isolation und Einsamkeit.

## Die TelefonSeelsorge ist ein wichtiger Gesprächspartner bei Belastungen und Lebenskrisen.

Das Thema Stress, emotionale Erschöpfung tritt häufig im Zusammenhang mit Beziehungen auf. Kommt das Gespräch auf Elternschaft und Erziehung, kommen auch Stress und emotionale Erschöpfung zur Sprache. Betreuung, Pflege, Therapie und Behandlung wurde in 730 Kontakten (6,3 %) angesprochen - häufig verbunden mit Themen wie körperliches Befinden, psychischen Erkrankungen und (fehlende) Beziehungen. Themen, die in der Gesamtzahl der Anrufe und in der prozentualen Gewichtung eher unterzugehen drohen, aber dennoch in nicht unerheblichem Maße angesprochen wurden, sind: körperliche und/oder

beide auffallend häufig mit familiären Beziehungen thematisiert wurden. In 2020 war in 327 Gesprächen (2,9 %, 54 Gespräche bzw. 0,3 % mehr als zum Vorjahr) körperliche, psychische und sexualisierte Gewalt Thema. Mit 320 Gesprächen (2,8 %) hat das Thema Arbeitssituation (2019: 261, 2,5 %) leicht zugenommen. Arbeitslosigkeit kam 122mal zur Sprache (1,1 %) und Armut 193mal (1,7 %). Sinn, Glaube und Werte sowie Kirchen und Glaubensgemeinschaften wurden 312mal (2,7 %) angesprochen.

Beim Betrachten der Themen kommt einem das Bild einer Kette in den Sinn: Es gibt eine Reihe von Themen, die miteinander verknüpft sind und es ist dann egal, welches Thema als erstes aufgegriffen wird, die anderen Themen folgen im Schlepptau.

Zwei von drei Personen rufen öfter als einmal bei der TelefonSeelsorge an (64 % im Jahr 2020). Medikamente, Therapie und professionelle Begleitung sowie Gespräche mit Angehörigen scheinen aus Sicht der Anrufenden „vor allem emotional nicht ausreichend zu sein“. Hier greift als besonderes Merkmal der Telefonseelsorge, dass weder ein Fortschritt in der Krise noch die Suche nach Lösungen im Vordergrund stehen. Es werden keinerlei Ansprüche an die Ratsuchenden gestellt –

Diagnostizierte Psychische Erkrankung	Telefon	Mail	vor Ort
	3.355 32 %	290 25 %	158 48 %

er oder sie darf stagnieren, statt sich hier und jetzt weiterentwickeln zu müssen.

Dies steht im Kontrast zum allgegenwärtigen gesellschaftlichen Selbstoptimierungsdruck. Gleichzeitig gilt:

Wer die TelefonSeelsorge in Anspruch nimmt, muss nicht psychisch krank oder des Lebens müde sein. Anrufen kann jede Person mit jedem Thema oder auch ohne klar benennbaren Grund – zu jeder Zeit an jedem Tag des Jahres. Bei aller Unterschiedlichkeit der Anrufenden nach Alter, Lebenssituation und Problemlage lassen sich aus der wissenschaftlichen Erforschung der Arbeit der TelefonSeelsorge abschließend einige Besonderheiten festhalten.

■ Die große Mehrheit der Anrufer formuliert Anliegen, die aus Veränderungen moderner Gesellschaften, insbesondere Individualisierungsprozessen, in Kombination mit erhöhten Anforderungen an Reflexionsfähigkeit, Selbstmanagement und Selbstoptimierung resultieren. Anrufende suchen aber oft keine Lösungen und damit auch keine Beratung, sondern vor allem eine Entlastung für ihren „emotionalen Überschuss“. Als bundesweit verfügbare niedrigschwellige Anlaufstelle für diesen Personenkreis leistet die TelefonSeelsorge hier einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag

allein dadurch, dass sie als soziales Gegenüber fungiert.

■ Damit korrespondiert das Selbstverständnis von Seelsorge im kirchlichen Kontext, Menschen zu integrieren, die an Leib, Seele und Geist gefährdet sind. Dabei geht es keinesfalls um eine Heilung, wie diese in der therapeutischen Behandlung angestrebt wird, sondern vielmehr um die Vermittlung einer grundsätzlichen Akzeptanz der innerpsychischen und psychosozialen Spannungen.

■ TelefonSeelsorge bietet „ein Kommunikationsangebot unter „Gleichen“ im Sinne nichtprofessioneller, informeller sozialer Kontakte. So kompensiert die TelefonSeelsorge „das Bedürfnis nach Kontakten, die nicht nur durch die Rollen als Patient\*in / Klient\*in gestiftet werden, sondern in denen Betroffene eine persönlich empfundene „Sorge“ erleben ...“

■ In der Arbeit der TelefonSeelsorge sollte es vor allem darum gehen „die Lebensbedingungen und die Umgangsweisen Ratsuchender mit gesellschaftlichen Herausforderungen zu reflektieren, auch um eine Individualisierung oder eine Pathologisierung sozial ausgelöster Probleme zu vermeiden.“

■ Es erweist sich gerade „für die Institution der TelefonSeelsorge als essenziell notwendig, hinter den vielfältigen und geläufigen Themen der Anrufer\*innen tieferliegende Sinnfragen zu erkennen. Untersuchungsergebnisse zeigen „die Auseinandersetzung der Nutzer\*innen mit Fragen nach der eigenen Identität und dem Leiden an den persönlich erfahrenen Grenzen sowie ihren Sehnsüchten nach Ganzwerdung und Befreiung von ihren inneren Blockaden.

### Für Rückfragen

stehen wir gerne zur Verfügung:

#### **Telefonseelsorge Trier**

Hindenburgstraße 7

54290 Trier

Telefon: 0651/72273

Mail: [mail@telefonseelsorge-trier.de](mailto:mail@telefonseelsorge-trier.de)

*Die Quellenangabe der zitierten Untersuchung:  
Walburga Hoff, Christiane Rohleder: Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft – Anliegen und Bewältigungsstrategien. Psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit, in: Pastoraltheologie, Band 108, Ausgabe 9. September 2019, S. 338 - 364  
Erscheint ausführlicher als Artikel in: Empirische Ergebnisse zu den Herausforderungen niedrigschwelliger Angebote am Beispiel der Telefonseelsorge, Walburga Hoff, Christiane Rohleder (Hrsg), Budrich Verlag: 2021*

# Sorgen kann man teilen.

## Der Förderverein der TelefonSeelsorge Trier e.V.

Unser Dienst am Telefon ist „rund um die Uhr“ nur durch ehrenamtliche Mitarbeit leistbar. Qualifizierte Aus- und Fortbildung unserer Mitarbeiter kosten jedoch eine Menge Geld. Deshalb sind wir auf Spenden angewiesen. Wenn Sie uns über unseren „Förderverein der TelefonSeelsorge Trier e.V.“ unterstützen möchten, können Sie neben der Mitgliedschaft auch spenden.

Der Förderverein hat die Rechtsform eines eingetragenen Vereins. Der Verein verfolgt den Zweck, die Arbeit der Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge Trier zu unterstützen und zu fördern. Der Verein unterstützt Projekte der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und hilft engagiert mit, den hohen Qualitätsstandard der TelefonSeelsorge für die Menschen in unserer Stadt Trier und in unserer Region zu gewährleisten.

### Gemeinnützigkeit:

Der Verein erfüllt unmittelbar und ausschließlich gemeinnützige, mildtätige und kirchliche Zwecke im Sinne des Abschnitts „Steuerbegünstigte Zwecke“ der Abgabenordnung. Der Verein ist uneigennützig tätig, Mittel des Vereins dürfen nur für die satzungsgemäßen Zwecke verwendet werden. Gerne stellen wir auf Wunsch eine Spendenquittung aus.

### Mitgliedsbeitrag

Der jährliche Mitgliedsbeitrag beträgt:

- für Privatpersonen **18,00 €** je Kalenderjahr
- für Geschäftsleute wie auch Freiberufler, Verbände und Institutionen **1,00 €** je Tag bzw. **365 €** je Kalenderjahr

Sie möchten Mitglied im Förderverein werden? Bitte kontaktieren Sie uns:  
**foerderverein@telefonseelsorge-trier.de**

### Kontakt

Förderverein der TelefonSeelsorge Trier e.V.  
Grabenstr. 20, 54290 Trier

*Erste Vorsitzende:*

**Dr. Dorothea Warscheid**

*Zweite Vorsitzende:*

**Brigitta Goerke**

*Schatzmeisterin:*

**Silke Böck**

*Beisitzer:*

**Elisabeth Schander**

**Dr. Bernd Steinmetz**

### Kontoverbindungen

**Pax Bank eG:** BIC: GENODED1PAX IBAN: DE90 3706 0193 3011 8450 10

**Sparkasse Trier:** BIC: TRISDE55  
IBAN: DE83 5855 0130 0002 3681 08

## Impressum

*Herausgeber:*

TelefonSeelsorge Trier

Träger der TelefonSeelsorge  
ist das Bistum Trier.

*Gestaltung:*

Robert Volpert, Saarbrücken

*Druck:*

Bistum Trier

*Fotos:*

Gabriella Kokott



**WIR SUCHEN  
DICH FÜR  
UNSER TEAM**



**Interesse?** Schick eine Mail an:

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

Über 7.500 **ehrenamtliche** Kolleg\*innen warten auf Dich.



TelefonSeelsorge

“  
**JEDER  
BRAUCHT  
MAL HILFE**  
”



0800-1110111

0800-1110222

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