



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**Bericht aus der Arbeit der
TelefonSeelsorge Hagen-Mark
2008 und 2009**

Krisenkompetenz

Notruf

0800-1110 111 • 0800-1110 222

Beratung im Internet: www.telefonseelsorge-hagen-mark.de

Liebe Leserin und lieber Leser,



„hinter jeder Ecke lauern ein paar Richtungen“, meinte der Lyriker Stanislaw Jerzy Lec. Wenn Menschen in Krisen geraten, hilft nicht Plan A oder B, sondern Kommunikation: Austausch, Fragen und Zuhören, in Kontakt kommen, so sind unsere Erfahrungen aus vielen Jahren Arbeit mit Menschen in Krisensituationen. In unserem Bericht möchten wir Sie über unsere Kenntnisse informieren und Ihnen damit einen Einblick in unsere Tätigkeit geben. Damit verbinden wir unseren herzlichen Dank für Ihr Interesse, sei es, dass Sie sich informieren wollen, dass Sie unsere Arbeit unterstützen oder dass Sie mit uns gemeinsam Verantwortung für die TelefonSeelsorge Hagen-Mark tragen.

Außerdem möchten wir Ihnen von unseren Aktivitäten aus den Jahren 2008 und 2009 erzählen und anhand von statistischem Material veranschaulichen, das die Notwendigkeit der TelefonSeelsorge mit 20.000 Anrufen sowie 1.000 Mails und 200 Chats im Jahr – Tendenz steigend – zeigt.

Das Angebot des aktiven Zuhörens, des Informierens, Stabilisierens und Begleitens, das unser Team von über 80 ehrenamtlichen, ausgebildeten Mitarbeitenden, 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr anbietet wird von den knapp eine Million Menschen aus unserer Region (Hagen, Schwerte, Ennepe-Ruhr und dem Märkischen Kreis) angefragt und genutzt. Es trägt somit zur Wiederherstellung der seelischen Gesundheit bei und ist ein großes Glückslos für unsere Gesellschaft und unsere Kirchen.

Einige der Fotos, die Sie in unserer Schrift sehen, gehören zu der Ausstellung „Leben“ die einen bildhaften Eindruck der TelefonSeelsorge Hagen-Mark zeigen soll. Diese Ausstellung können Sie sich auch ausleihen.

Wir wünschen Ihnen ein anregendes Lesen, neue Erkenntnisse und Fragen und freuen uns über Ihre Rückmeldungen persönlich bei Himmel@Erde, mündlich am Telefon oder schriftlich per Mail.

Es grüßen Sie herzlichst im Namen aller ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

Birgit Knatz & Dr. Stefan Schumacher

Krisen bewältigen helfen

Krisen sind Bestandteil unseres Lebens, Krisen mit uns selbst, Krisen in privaten Beziehungen oder in beruflichen Situationen. Krisen betreffen Erwachsene wie Kinder. Sie können akut auftreten, sie können aber auch lange untergründig schwelen und damit Lebensqualität, Energie und Leistungsfähigkeiten belasten.

Unter Krise (griechisch = bedenkliche Lage, Zuspitzung, Entscheidung, Wendepunkt) wird ein psychischer Ausnahmezustand bzw. eine akute Überforderung verstanden, bei der die gewohnten Bewältigungsstrategien versagen durch belastende, traumatische äußere oder innere Lebensereignisse. Sie gilt als Zustand, der zur raschen Wiederherstellung eines neuen Gleichgewichts drängt, da sie zu einem nachhaltigen Verlust des bisherigen seelisch-körperlichen Gleichgewichts führen kann.

Krisen können auf vielfältige Weise ausgelöst werden, durch (entwicklungsbedingte) Überforderung oder Bedrohung, durch Verlusterfahrung, Gewalterfahrung oder Traumatisierung, durch soziale Belastungen oder psychische Erkrankungen. Aber auch jeder Entwicklungs- und Veränderungsschritt kann eine potentielle Krise darstellen, denn in jeder sensiblen Phase gilt es bestimmte Entwicklungsaufgaben zu bewältigen. Eine Veränderungsphase beinhaltet die Chance zu reifender Entwicklung, aber auch die Gefahr des Scheiterns und des Stillstandes.

Das Entstehen bzw. konstruktive Bewältigen einer Krise hängt von einer Reihe von Faktoren ab, darunter z.B. die Resilienz (Elastizität) oder die Bewältigungsmuster einer Person. Auch der Verlauf und die subjektive Wahrnehmung einer Krise sind von Mensch zu Mensch unter-

schiedlich. Krisen können bei Nichtbewältigung zum Zusammenbruch bzw. zur Chronifizierung, zur Krankheit, Sucht oder Suizidalität führen.

Krisenhilfe

In einer Krisenintervention am Telefon oder der Internetbegleitung ist die Beziehungsgestaltung wesentlich, damit die betroffene Person durch den Begleitprozess wieder Vertrauen in die eigene Kompetenz findet, weil sie nicht - z.B. durch das schnelle Anbieten einer Lösung - entmündigt wird. Das Selbsthilfepotenzial kann so wieder neu aktiviert werden. Zu Beginn des Kontaktes hilft die emotionale Entlastung durch das Aussprechen der Krisensituation, um die Spannungen bzw. den Druck des Betroffenen zu lockern, der häufig als kaum mehr erträglich empfunden wird. Dabei muss Raum für aufgestaute Gefühle gegeben und verhindert werden, dass der Betreffende zu ungeeigneten Mitteln greift, die ihm kurzfristig Erleichterung verschaffen, aber langfristig destruktiv sind (z.B. Alkohol, Schlafmittel, Isolation usw.). Es gelten also zwei wichtige Merkmale bei der seelsorglichen Gesprächsführung: Die emotionale Entlastung und die Stärkung der Person.

Da eine Krise zu einem nachhaltigen Verlust des bisherigen seelisch-körperlichen Gleichgewichts führt und einen Zustand darstellt, der zur raschen Wiederherstellung eines neuen Gleichgewichts drängt bzw. einen Zwang zur raschen Lösung mit sich bringt, kann es auch wichtig sein, ein strukturiertes Vorgehen in einem Krisengespräch und eine erhöhte Wachsamkeit für entscheidende

Punkte im Krisenprozess zu beachten. Im Gespräch geht es darum, dass der Mensch der sich gerade im Krisenprozess

befindet, eine eng umgrenzte Hilfe im Sinne einer Unterstützung seines Selbsthilfepotentials erfährt.



Probleme kann man niemals mit der gleichen Denkweise lösen durch die sie entstanden sind

(Albert Einstein)

Manchmal steht uns das Wasser bis zum Hals. Verzweifelt versucht der Kopf die Kontrolle über das zu bekommen, was längst unter die Oberfläche unserer Wahrnehmung abgesunken ist. Wir spüren, dass wir langsam auskühlen. Wie immer der Kopf sich auch bewegt, vermag er letztlich doch nur einen Schatten auf der Wasseroberfläche zu bilden. Könnte man sich doch nur am eigenen Schopfe aus dem Wasser ziehen. Auch wenn ich es noch nicht wage, ich ahne es schon lange. Es gibt nur eine Überlebenschance: Schwimmen lernen und Tauchen üben.

Gespräche mit Empathie und Wertschätzung helfen, neu zu denken und anders zu empfinden.

Wie oft am Tag tauchen Sie in Ihr Leben ein?

Dies bedeutet auch ein fokussierend-lenkendes Gesprächsverhalten. So soll sich die seelsorgliche Krisenintervention am Telefon oder in der Internetbegleitung den Voraussetzungen des Klienten anpassen, die dieser situativ mitbringt. Dies bedeutet eine besondere Herausforderung für die Gesprächsführung, um einen positiven Krisenverlauf zu unterstützen.

Gesprächsführung

Krisen und ihre Bewältigung haben unterschiedliche Verläufe. Als „Vor-Beben“ vieler Krisen gibt es eine Phase der Leugnung oder Ungewissheit. Nur selten finden Kontakte in dieser Phase mit der Telefonseelsorge statt, da das Problem noch nicht als krisenhaft wahrgenommen wird.

Erst mit der Gewissheitsphase, hervorgerufen über den Kontrollverlust und die dazugehörige emotionale Reaktion, ist die Krise spürbar da. Zu diesem Zeitpunkt macht es keinen Sinn über Lösungen, Veränderung oder Neuorientierung zu sprechen. Dazu sind Menschen an dieser Stelle noch gar nicht in der Lage. Was hier hilft ist das Reden, der Kontakt mit einem Gegenüber, die emotionale Entlastung und das Gespräch darüber, welche Gefühle gerade am Stärksten sind. Sie helfen Akzeptanz und Beruhigung für die Situation zu ermöglichen.

Die nächste Phase des Krisenverlaufs ist die der Integration. An dieser Stelle beruhigen sich die extremen Gefühle von Angst, Verunsicherung oder Hilflosigkeit, oft gefolgt von dem Gefühl der Erschöpfung oder Ermüdung und gehen über in eine Bewegung von Annahme und Akzeptanz mit einer ersten abstrakten Hoffnung auf Besserung und dem Glauben an Zukunft. In dieser Phase ist das Reflektieren, die Interpretation des Erlebten und das Einordnen der vielen vergangenen Ereignisse hilfreich. Die Taubheit in Folge der emotionalen Reaktion weicht einer inneren Distanz und Regeneration. Vor allem Werte und Überzeugungen kommen in dieser Phase ins Bewusstsein: Was ist mir wichtig? Woran hänge ich? Was bleibt? Wohin geht der neue Weg?

Dieses Bewusstsein mündet in die letzte Phase der Strategie. Zukunft wird hier neu entworfen, die ersten kleinen Schritte und Verhaltensstrategien überlegt und konkrete Umsetzungsmöglichkeiten durchdacht. Hier sind viele kleine und große Rückfälle möglich, weil der hier beschriebene Krisenverlauf und seine Überwindung der theoretisch idealtypische ist, in der Realität jedoch häufig immer wieder „Rückwärtsbewegungen“ in

vorherige Phasenabschnitte stattfinden und der krisenhafte Prozess in mehreren Zyklen verläuft. Im schlimmsten Fall stagniert die Krisenbewältigung in der emotionalen Reaktion oder Ermüdung, was eine Chronifizierung der Krise bedeuten würde.

Für uns auf der Begleitungsseite ist es daher wichtig im Gesprächsverlauf herauszufinden in welcher kritischen Phase die Anruferin, der Mailer oder die Chatterin sich befindet um situativ angemessen zu begleiten.

Prävention

Gibt es krisenfeste Menschen? Kann man Krisenkompetenz trainieren? Diese Frage darf nicht mit der Idee verwechselt werden, dass Menschen keine Krisen haben oder kennen. Krisen gehören zum Leben, weil sie ein Baustein eines jeden Entwicklungsschrittes sind. Es gibt demnach keine „Krisenverhinderungsstrategie“, aber es gibt so etwas wie eine Krisenbewältigungskompetenz. Zwei Stichworte, die in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle spielen, ist die „Salutogenese“ und der Begriff der „Resilienz“. Salutogenese meint die Fähigkeit zu einer Perspektive des Lebens, der Genesung und des Heilens einzunehmen und nicht in der Hilflosigkeit, Opferrolle oder Problemfokussierung zu verharren. Im Zentrum steht dabei das Kohärenzgefühl, das Auskunft darüber gibt, ob meine Lebenssituation für mich verstehbar und handhabbar ist, und ob ich der Situation einen Sinn abgewinnen kann. Resilienz beschreibt die Fähigkeit zu psychischer und emotionaler Gesundheit trotz widriger Umstände – also gewissermaßen eine seelische Elastizität, die mich nicht zerbrechen lässt.

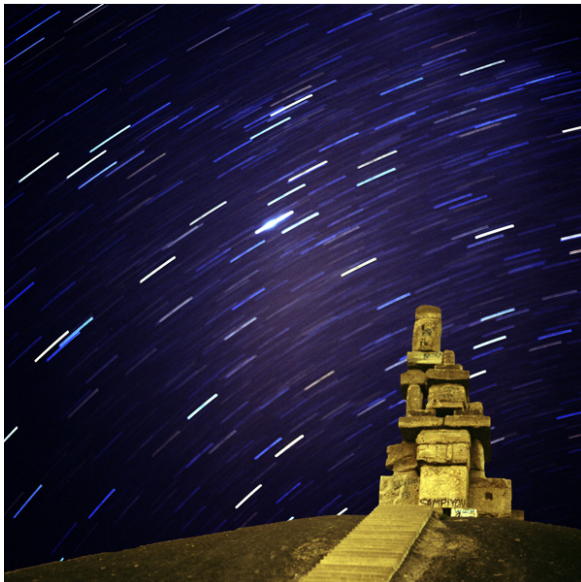
Vor diesem Hintergrund haben wir vier Basiskompetenzen der Krisenbewältigung

identifiziert, die für eine gesunde Interaktion mit belastenden bzw. krisengeprägten Situationen notwendig sind und sie jeweils mit einem kurzen Zitat versehen, das von Anufenden oder Mailerinnen und Mailern stammt, die sich bei uns bedankt haben:

1. Assertiveness. Der Begriff stammt aus dem angloamerikanischen Sprachraum. Eine genaue deutschsprachige Übersetzung gibt es leider nicht. Am ehesten lässt sich Assertiveness mit dem Begriff der „Selbstpräsenz“ (engl. „resourceful presence“) oder „Selbstbehauptung“ übersetzen. Demnach bezeichnet Assertiveness die Fähigkeit einer Person, die eigenen Gedanken, Empfindungen, Emotionen bzw. Absichten in einer Interaktionssituation klar und bewusst ausdrücken zu können und zugleich einen durchsetzungswilligen, aber respektvollen Um-

gang mit anderen Personen zu wahren. Es handelt sich somit um einen Kommunikationsstil, der weder aggressiv-verletzend noch passiv-unterwürfig ist sondern bedürfnisorientiert und respektvoll sowohl nach Innen wie Außen.

Beispiel: *„Im Januar hatte ich bei Ihnen ein Gespräch. Und nach dem Aufdröseln der Probleme und den ganzen Erläuterungen gab es zwei Anregungen, die mir geholfen haben: 1. Sie haben sich in die Situation des Partners hineinversetzt und für Ihn gesprochen (was er für sich selber ja nie getan hat). Damit haben Sie mir meinen Blickwinkel geändert. 2. Sie haben mir deutlich gemacht, dass ich meine Gefühle nicht zulasse. Ganz praktisch hat das dazu geführt, dass ich meinem Mann einen Brief geschrieben habe, in dem ich meine Situation, meine Wahrnehmung und meine Gefühle geschildert habe. Das ganze habe ich bildreich beschrieben und offenbar hat er mich verstanden.“*



Das Universum ist so groß wie die Fähigkeit es wahrzunehmen (Konstruktivismus)

Gedankenketten wirbeln umher, Gefühle fahren Karussell, ich drehe mich im Kreis. Wo ist mein Horizont geblieben? Ich brauche einen Fixpunkt, auf den ich mich ausrichten kann, bis der Schwindel nachlässt. Dann kann ich meine Wahrnehmung wieder auf das richten, was mir den Himmel auf Erden gibt. Gespräche entschleunigen die Gedanken und richten sie neu aus auf das, was es zu entdecken gilt, um Leben neue Kraft zu geben.

Wann beginnen Sie, Ihre Wahrnehmungsgewohnheiten neu zu eichen?

2. Die zweite Basiskompetenz der Krisenbewältigung stellt Achtsamkeit dar. Achtsamkeit verhindert eine permanente Dissoziation zu meinen Gefühlen und damit die Chronifizierung von Schock, Taubheit oder innerem Rückzug. Resiliente Personen verfügen über eine klare Selbstwahrnehmung besonders auch im emotional-affektiven Bereich. Das bedeutet, dass sie ihre emotionalen Zustände und die damit verbundenen inneren Konflikte genau wahrnehmen und angemessen ausleben können. So können starke Empfindungen wie Wut, Angst oder Trauer Raum bekommen, durchlebt bzw. kanalisiert werden.

Beispiel: *„Ich bin diejenige, der Sie in der Nacht vom [...] in einem Augenblick recht tiefer Verzweiflung durch zuhören und antworten, durch überlegen und vorschlagen sehr und grundlegend geholfen haben. Erkennungsmerkmal meiner Person ist wohl die verzweifelt vorgebrachte Klage: ich taue nichts, schaffe nicht das Wesentliche in meinem Leben, habe in fast allen Lebenssituationen versagt und kann den Anforderungen nicht gerecht werden. Alles stagniert, es existiert nur Resignation, ich bin dem Druck von außen nicht gewachsen. Aber gleichzeitig arbeitet in mir der wirklich starke Wunsch, das nicht auszulöschende Verlangen, die allem vielleicht noch einen Sinn gebende Sehnsucht dies zu ändern.“*

3. Darüber hinaus ist die Fähigkeit zu Zielklarheit und Prozessoffenheit als wesentliches Element der Krisenbewältigung anzusehen. Sobald die Krisensituation von dem/der Betroffenen akzeptiert und zumindest rudimentär in die Lebenssituation integriert wurde, entsteht das Bedürfnis nach einer Neuorientierung. Die mit der Neuorientierung verbundenen Veränderungs- und Entwicklungsprozesse vollziehen sich auf der Basis der eigenen Erwartungen an die Zukunft. Es

ist also wichtig die eigenen Wünsche, Absichten, Motive in einem Zielrahmen derart zu konkretisieren, dass die Umsetzung nicht zufällig, sondern relativ vorhersehbar und konsequent erfolgt.

Beispiel: *„Von Donnerstag bis Sonntag waren diese Anrufe für mich der einzige Halt, denn ich war wie von Sinnen vor Schmerz! Durch das einfühlsame Gespräch mit Ihnen habe ich wieder klar denken können und Ihre Anregungen haben mir geholfen, mich auf meine Interessen zu besinnen. Ich bin fest davon überzeugt, dass mich die Telefonate mit Ihnen gerettet haben. Sicher ein großes Wort, aber ich empfinde es so. Sie sind objektiv und unvoreingenommen und deshalb wertvoller als meine Freundinnen, die alles was mein Partner tat nur verurteilt haben. So geriet ich immer tiefer in den Hass. Sie haben versucht, mir zu zeigen, worauf ich achten soll, den Blick zu mir zurück zu wenden, das hat mir sehr geholfen, um eine neue Perspektive zu entdecken. Jetzt entstehen neue Bilder in mir, Träume, die ich schon seit Jahren nicht mehr hatte und sie rücken in greifbare Nähe.“*

4. „Experiment und Reflexion“ charakterisieren eine vierte Basiskompetenz der Krisenbewältigung, die darauf gerichtet ist, das individuelle Wissen ständig zu aktualisieren und tragfähige Beziehungsnetze aufzubauen. Im Zuge einer resilienten Bewältigung von Krisensituationen erfolgen meist sehr grundlegende Wandelprozesse. Um in diesen Wandelprozessen die effektive Interaktion mit der Umwelt zu realisieren, muss das Wissen über die Umwelt und die Wirkungen eigener Verhaltensmuster laufend aktualisiert werden. Dabei sind resiliente Personen vor allem daran interessiert, die Funktionsfähigkeit ihres Verhaltens ständig zu überprüfen. Tatsächlich experimentieren sie regelmäßig, um zu erfahren, welche Effekte ein für sie neues Verhalten hervorruft. Gleichzeitig ist jedoch zu

bedenken, dass wir fast laufend intuitiv experimentieren. Denken erfolgt oft nach dem Handeln. Um mehr über sich und die Umwelt zu erfahren, muss man deshalb nicht zuletzt im Nachhinein über das eigene Verhalten nachdenken und die Ergebnisse auswerten. Meist besteht erst im Nachhinein die Möglichkeit, aus dem intuitiv erfolgten Verhalten weiter gehende Schlüsse zu ziehen.

Beispiel: „Ich habe auch immer Menschen nötig, die mir helfen, die mit mir Erfahrungen austauschen, die mir zuhören und mir durch die

richtigen Fragen auf den richtigen Weg helfen. In dem Buch, das Sie mir empfohlen haben, befindet sich mich bereits auf Seite 150! Mit vielen Unterstreichungen, Anmerkungen, Ausrufezeichen und einigen Fragezeichen freue ich mich schon auf ein zweites Lesen. Übrigens 2x ist es mir hier bereits in wenigen Tagen gelungen, eine Eltern-Kind-Reaktion in eine Erwachsenen-Reaktion umzupolen, worauf ich sehr stolz bin. [...] Und Sie haben mich auf den Weg gebracht. Dafür danke ich Ihnen aus vollem Herzen.

Wir leben alle unter dem gleichen Himmel, wir haben aber nicht den gleichen Horizont (Konstruktivismus)

Je nach Blickwinkel erscheint die gleiche Realität mal weiter, mal näher, mal größer, mal kleiner. Und weil uns die gewohnte Wahrnehmungsperspektive vertraut ist und Orientierung verleiht, erachten wir sie schließlich als wahr und



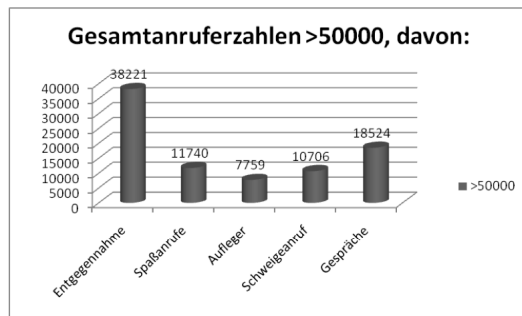
unumstößlich. Eine Krisensituation kann zeigen, dass die Sicherheit trügt. Sei es, weil andere Landkarten mit der unseren unvereinbar sind – sei es, weil sich die Realität verändert hat. Um eine neue Kartierung unserer Lebensrealität anfertigen zu können, müssen wir das kognitive und emotionale „Gebiet“ neu vermessen. Was sind die Maßstäbe und Messpunkte? Emotionale Unterstützung kann bei der Neuvermessung auf viele Weisen helfen – durch die Sichtung des Problems, durch das Sortieren der verstreuten Details hin zu einer neuen Orientierung, durch das Heben von Bodenschätzen oder die Erzeugung neuer Energie, durch die Veränderung des Horizontes oder das Ausrichten auf neue Wegstrecken und Zielpunkte.

Mit welcher Landkarte sind Sie gerade unterwegs?

Reden- Anrufe

Reden hilft, Probleme nicht größer werden zu lassen. Reden hilft, denn wir spüren, dass wir nicht alleine sind.

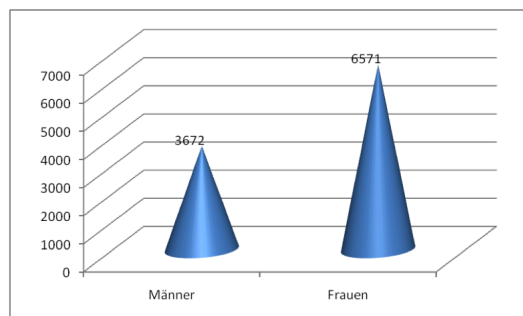
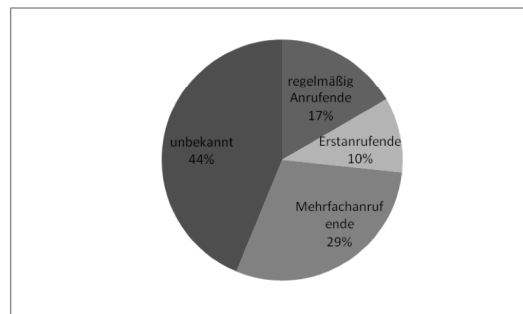
Nach diesem Leitsatz begegnen die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Anrufenden, denn Sorgen kann man teilen. Anonymität, Verschwiegenheit, Erreichbarkeit rund um die Uhr, Offenheit, Kompetenz und Ideologiefreiheit ermöglichen, trotz der Beschränkung alleine auf die Stimme, erstaunlich große Intensität und Intimität. Die oder der Anrufende braucht sich nicht zu schämen, weder für seine Kleidung noch für seine Tränen. In den ehrenamtlich Tätigen finden sich Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner, die Zeit haben, Geduld aufbringen und durch wertschätzende Rückmeldungen da sind. Damit setzt die TelefonSeelsorge einen Kontrapunkt zu dem oft hektischen Alltag.



In 2008 und 2009 haben wir mit über 38.000 registrierten Anrufen 6000 mehr Telefonate geführt als im Jahr 2006-2007. Die Menschen, die versuchten uns zu erreichen können wir nur schätzen. Sie liegen aber sicherlich über 50.000. Nicht alle Anruferinnen und Anrufer sind dabei gleich motiviert. Manche rufen aus Spaß oder Langeweile an, viele legen direkt wieder auf, manche schweigen am Telefon. Das zeigt, dass es für die Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger zunächst einmal nicht leicht ist, überhaupt in Kon-

takt zu kommen bzw. zu erkennen, um was für einen Anruf es sich handelt. Anrufe, die sich dann zu einem Gespräch entwickeln gab es über Achtzehntausend mal. Erwähnenswert finden wir, dass 48% der Anrufe aus dem Mobilfunkbereich kamen. Damit war annähernd eine Gleichstellung von Festnetz und Mobilfunk erreicht.

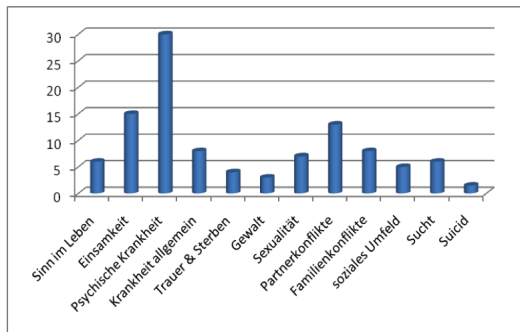
Bei fast der Hälfte der Gespräche ist es nicht möglich abzuschätzen, ob es sich um Erstanrufer oder Mehrfachanrufer handelt. Das folgende Diagramm zeigt jedoch, dass wir häufig auch feststellen können, dass wir es mit Menschen zu tun haben, die uns zum ersten Mal kontaktieren, einige, die mehrfach oder wiederholt anrufen und auch eine große Zahl an regelmäßig Anrufenden können wir verzeichnen.



Der größere Teil der Anrufenden sind Frauen, der Männeranteil ist in den letzten Jahren jedoch kontinuierlich gestiegen und liegt jetzt bei etwa 35%. Diese Ent-

wicklung geht parallel einher mit der stärkeren Nutzung von Mobiltelefonen. Seit diese auf dem Markt sind, wird die TelefonSeelsorge auch stärker von Männern frequentiert.

Die folgende Grafik zeigt die prozentual häufigsten Problembereiche, die im Gespräch thematisiert werden.



Neben den Schwierigkeiten im Bereich Beziehung, Freundschaft und Familie taucht das Thema „psychische Krankheit“ immer stärker auf. Hinter dieser 30% starken Gruppe stecken jedoch

nicht viele einzelne Anrufende, sondern in erster Linie die regelmäßigen Anruferinnen und Anrufer. Diese oft einsam lebenden Menschen stehen meist unter psychiatrischer oder sozialpsychologischer Betreuung und suchen bei der Telefonseelsorge einen Ansprechpartner für die Alltagsbewältigung. Die Telefonseelsorge übernimmt hier einen wichtigen und einzigartigen Dienst im sozialpsychiatrischen Feld und stößt aufgrund ihrer Niederschwelligkeit und permanenten Verfügbarkeit manches Mal auch an Ihre Grenzen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit dieser AnruferInnengruppe am stärksten gefordert, geht es neben der Gesprächsführungskompetenz unter den Einflüssen von Depression, Persönlichkeitsstörungen oder Realitätsferne auch darum, Grenzen zu setzen, Regeln, Kontrakte und Vereinbarungen zu schließen oder stark strukturierend einzugreifen.



Man wendet sich zur Vergangenheit zurück – und schon springt sie einen an

(Jaques Prévert)

Es ist nicht wirklich dunkel um mich herum, aber ich habe meine Fensterläden geschlossen und die Lichter gedimmt. Es ist still um mich geworden. Jetzt erst kann ich ihn suchen, meinen inneren Frieden. Es ist leicht, die Welt für einen Moment gehen zu lassen. Aber es ist nicht leicht die Dinge hinter sich zu lassen. Es gibt so manche dunkle Region auf meinem Zeitstrahl, so manches Bild in meiner Erinnerung wirkt gebleicht. Die Stille erzeugt ein Echo. Sie flüstert mir zu, was noch offen ist und was noch nicht rund. Es gibt so viele Seiten in mir, die Einspruch erheben in meiner Seele. Für vieles empfinde ich Dankbarkeit. Manches reckt sich nach dem Baum der Erkenntnis, doch die Früchte hängen zu hoch. Ich sehne mich nach einem Wort, das mir ein wenig Vergebung zuflüstert und einen letzten Trost. Dann wäre ich wieder heil.

Worte können die Bausteine zu der Brücke sein, die mich mit meinem Leben verbindet.

Für welche Momente Ihres Lebens hat es sich gelohnt zu leben?

Schreiben

Wir sind stolz, dass wir mit 25 speziell für die Online-Beratung geschulten ehrenamtlichen Mitarbeitenden mit dazu beitragen, Menschen in Not auch via Internet zu begleiten. Es gibt Gedanken, Gefühle und Probleme, die mag man keinem Menschen sagen, sie aber auch nicht für sich behalten. Was liegt näher, als sie aufzuschreiben: in einer Mail oder im Chat. Viele Menschen können sich freier äußern, wenn sie sich unbeobachtet fühlen.

Sie können für sich überlegen, nachdenken, sortieren, reflektieren, Druck loswerden und sind so auch stärker geschützt. Wer schreibt, kann die Dinge in eine selbstgewählte Ordnung bringen und die Intensität selbst bestimmen. So werden die Schwierigkeiten oft überschaubarer.

Große Probleme im kleinen Rahmen - eine kurze Formel für die Chatberatung der TelefonSeelsorge. Übersetzt heißt chatten; plaudern und quatschen. Dies traf allerdings auf die Arbeit der TelefonSeelsorge im Internet nicht zu. Gerade im Chat begegneten den Online-Beraterinnen und Beratern Tabuthemen, die mit einem hohen Schamfaktor besetzt waren.

2008

267 Neuanfragen (Erstmails) erreichten uns, daraus entwickelten sich 864 Folgekontakte, so dass insgesamt 1131 Mails hin und her wechselten. In der Internetberatung war der Themenbereich Suizid deutlich höher vertreten als am Telefon. Das Gleiche gilt auch für das Thema Schule und Ausbildung.

2009

Die 25 Mitarbeitenden haben insgesamt 1336 Mails geschrieben und 50 Stunden gechattet. Hauptanliegen waren neben den Beziehungsthemen, der Themenbereich psychische Erkrankungen, gefolgt von familiären Problem, Schwierigkeiten im Arbeitsleben oder in der Ausbildung und Schule.

Zahlreiche „Gesprächsanlässe“ waren erlittene, aktuelle oder frühere sexuelle

Gewalt, häusliche Gewalt, u.a. bei pflegenden Angehörigen oder Müttern mit Kleinkindern. Auch psychische Erkrankungen wie Schizophrenie, Borderlinestörungen, selbst-verletzendes Verhalten, Sucht, schwere Traumatisierungen, aktuelle Suizidwünsche und „missglückte“ Suizidversuche beschäftigten die Frauen und Männer, Mädchen und Jungen, die im Internet Rat und Unterstützung bei der TelefonSeelsorge suchten. Neben diesen Problemen wendeten sich auch Menschen an die Chatberatung, die Beziehungsschwierigkeiten hatten, nach einem Sinn im Leben suchten und die sich vor Menschen, Situationen oder sich selbst ängstigten.

Eine neue Erfahrung, die wir machen, ist die unfreiwillige Konfrontation mit pädophilen Männern, die sich per Internet an uns wenden. Nach anfänglicher Abwehr, versuchen wir nun durch gezielte Schulungen, den Ehrenamtlichen einen Handlungsspielraum zu geben, um mit diesen Ratsuchenden in Kontakt zu gehen. Denn, wie sagte uns eine Staatsanwältin, mit jeder Anfrage, die wir beantworten, erhöhen wir die Chance, dass sich die Männer Hilfe holen und wir so die Kinder schützen. Eine große Herausforderung.



Gewalt lebt davon, dass sie von den Anständigen nicht für möglich gehalten wird.

(Jean Paul Sartre)

In Wahrheit – so sagen die anderen - wäre ich eine dumme Kuh, eine Looserin, zu allem zu blöd. Dabei zieht sich alles in mir zusammen. Da hilft nur eins: Zumachen! Ich habe früh gelernt mich zu verschließen – erst vor dem Gezanke meiner Eltern, dann vor dem Gespött in der Schule und schließlich vor meinen eigenen inneren Stimmen. Einmal habe ich bei der TelefonSeelsorge angerufen. Die haben mir meine Geschichte nicht so recht geglaubt. Warum nicht? Weil die anderen kurz vorher dort angerufen hatten; sie wollten ein bisschen Spaß haben. Ich komme halt immer zu spät. Mein einziger Kontakt ist die Seelsorgefrau im Internet. Sie mailt mir, ich solle regelmäßiger essen und mir Hilfe holen, damit ich mir nicht immer die Arme ritze. Ich weiß nicht, ob mir überhaupt noch zu helfen ist.

Was glauben Sie: Wie schafft es der Schnee, so leichtfällig aus unserer Welt eine andere zu machen, und warum gelingt das der Gerechtigkeit nicht oder dem Frieden oder der Wertschätzung?

Schulungen des ehrenamtlichen Teams

Nach der Ausbildung kann, auf Grund der Vielfältigkeit der Themen und der ständigen Erkenntniserweiterungen in der Theorie und Forschung, die Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiten-

den nicht aufhören. So fanden auch in den beiden Berichtsjahren wieder zahlreiche Fort- und Weiterbildungen statt:

8 Wochenendseminare der Supervisionsgruppen mit insgesamt 80 Ehrenamtlichen und 10 Honorarkräften,

ein **Wochenendseminar** mit 70 ehrenamtlichen Mitarbeitenden zum Thema: **TelefonSeelsorge und virtuelle Welten: Zwischen Unbehagen und Faszination,**

einige **eintägige Weiterbildungen** mit insgesamt über 150 Teilnehmenden:

- Lass dich nicht gehen – gehe lieber selbst“
- Seele und Seelenhaut
- Borderline
- Seminar zur Gewaltabwehr
- „Timeline“ – Arbeit mit Zeitlinien
- Kontrakte in der Beratung
- Umgang mit traumatisierten Menschen
- Die Anruferin – Der Film

- Intersexualität
- Entschleunigung im Telefon – und Mailkontakt
- verschiedene **Themenabende** mit insgesamt 150 Mitarbeitenden:
 - emotionale Balance
 - die Auseinandersetzung mit den Userinnen und Usern und ihre spezifischen Anliegen und Problemen,
 - den Möglichkeiten und Grenzen der schriftlichen Beratung.

Der Euregio-Kongress in Aachen mit insgesamt 400 ehrenamtlichen Mitarbeitenden aus 3 Ländern, davon 25 Mitarbeitende aus Hagen. Thema war „Change your Mind – Change your Brain – Change your Life. Neuroscience for TES-Work“ mit den neuesten Ergebnisse aus der Hirnforschung und welche Erkenntnisse sich daraus für die Gesprächsführung und das menschliche Lernen ableiten lassen.



Machen Sie sich keine Probleme, machen Sie sich Gedanken!

Am Anfang war die Erde wüst und leer, heute bevölkern wir die Welt. Einst lebten wir in Höhlen, heute in klimatisierten Wohnkomplexen. Einst hatten wir nur das Feuer, heute beherrschen wir Licht und Energie. Einst mussten wir das Rad erfinden, heute schweben wir in Raum und Zeit. Einst hatten wir das Paradies verloren, heute behaupten unsere Konsumerperformer, es wieder gefunden zu haben. Eines allerdings ist unverändert: Unsere emotionale Sensibilität hat die Sprachqualität des guten alten Dosentelefon. Wenn wir an einer Welt bauen wollen, in der sich Menschen wohl und zugehörig fühlen, müssen wir lernen, mit emotionaler Kompetenz zu kommunizieren.

Glauben Sie an die Sensitivität Ihrer Seele oder erleben Sie sich selbst als Sklave Ihres neuronalen Netzwerks?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – Das Team

Über 100 Frauen und Männer, davon 87 Ehrenamtliche, 10 Honorarkräfte und 3 Hauptamtliche waren in der TelefonSeelsorge Hagen-Mark 2008 und 2009 aktiv. Die knapp 90 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgten sowohl für die Gewährleistung des 24-stündigen Krisendienstes am Telefon (2000 Dienste müssen jährlich abgedeckt werden) als auch für die Beratung im Internet. Vielleicht fragen Sie sich, was dies für Menschen sind, die am Tag, in der Nacht und an Sonn- und Feiertagen für die Nöte

anderer Menschen da sind und sich engagieren? Eine Umfrage innerhalb unserer TelefonSeelsorge hat ergeben, dass die meisten etwas Befriedigendes tun wollen und sie sich dafür eine qualifizierte Ausbildung und Begleitung wünschen. Geben und Nehmen müssen stimmen und in einem ausgewogenen Verhältnis nebeneinander stehen. Der Wunsch etwas für das Gemeinwohl zu tun und anderen Menschen zu helfen, geht einher mit der Erwartung, dass die Tätigkeit auch das eigene Leben bereichern soll und dies tut sie.

Bundesverdienstkreuzverleihungen

Einmalig in der Geschichte der 105 TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland mit über 7000 ehrenamtlichen Mitarbeitenden ist die Verleihung von **drei Bundesverdienstkreuzen** im Jahr 2008 an drei Mitarbeiterinnen unserer TelefonSeelsorge.

Für ihr über 30-jähriges ehrenamtliches Engagement in der Telefon-Seelsorge wurden Frau Erika Hoff, Frau Marlene Roehder und Frau Christa Tegel-Walther ausgezeichnet!!

Der Verdienstorden ist die höchste Anerkennung, die die Bundesrepublik Deutschland für Verdienste um das Gemeinwohl ausspricht. Er wird für politische, wirtschaftlich-soziale und geistige Leistungen, sowie für alle besonderen „Taten“ im sozialen, karitativen und mitmenschlichen Bereich verliehen. Diese Auszeichnung ist wahrhaft nicht alltäglich; sie wird nur bei herausragenden und dauerhaften Leistungen zum Wohle der Allgemeinheit verlie-

hen. So haben Erika Hoff, Marlene Roehder und Christa Tegel-Walther im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit mehr als einmal aktiv daran mitgewirkt, dass ein Mensch, der sich das Leben nehmen wollte, dies nicht getan hat und somit diese Anerkennung mehr als verdient. Als die drei Frauen ihre Tätigkeit begonnen haben, geschah ihre Arbeit unter strenger „Geheimhaltung“. Kaum jemand hat in der Öffentlichkeit etwas über die Arbeit der TelefonSeelsorge erfahren, geschweige denn etwas über den Wert, die Wirkung, den Effekt, die Tragweite, oder die Menschen, die sich da über Stunden, Tage, Jahre hinweg engagieren. Heute wird unserer Gesellschaft nach und nach bewusst, wie wichtig diese im wahrsten Sinne des Wortes „unbezahlbare“ (weil unbezahlte) Leistung ist - sowohl als präventives Engagement, aber auch als seelisches Rettungsseil in Krisensituationen.

Angekommen im „Himmel@Erde“

Ende April 2009 sind wir in das ökumenische und evangelische Zentrum „Himmel@Erde“ gezogen. Wir sind froh darüber, da wir nun mehr Möglichkeiten an Hilfe und Unterstützung anbieten können; wie zum Beispiel das zweite Notrufzimmer, so dass im Bedarfsfall zwei Tele-

fonleitungen besetzt werden können. Auch konnten wir die Chatberatung weiter ausbauen und haben nun auch einen extra Raum dafür. Dies ist, bei einer Warteliste von über 2000 Ratsuchenden im Internet, mehr als notwendig.



Die Lösung lauert überall (Bernd Isert)

Wenn wir das Ziel nicht kennen, ist kein Weg der richtige. Wir sind zwar auf dem Weg, aber wir haben die Orientierung verloren. Vor unserem inneren Auge taucht plötzlich Nebel auf, alles erscheint trübe und ist nur schemenhaft wahrnehmbar. Die Um-

gebung ist blass und kühl. Wohin geht der nächste Schritt? Vielleicht können wir gar keine Alternative mehr entdecken - oder es gibt so viele, dass es uns schwer fällt, eine Entscheidung zu treffen.

Emotionale Begleitung bietet keine Lösungen an. Sie kennt nicht die wahre oder falsche Alternative – benennt nicht die guten oder schlechten Seiten. Sie schafft einen Ort voller Wärme und Licht. Einen Ort, an dem sich die eigene Lösung finden lässt.

Wie entdecken Sie ihn, den Weg hin zu dem Ort, an dem es hell und warm ist?

Öffentlichkeitsarbeit

Selbst bei einem Bekanntheitsgrad wie dem von Coca-Cola wissen viele Menschen nicht, was sich hinter der Telefon-Seelsorge verbirgt. Zu dem Einzugsbereich unserer TelefonSeelsorge gehören die Großstadt Hagen mit 190 000 Einwohnerinnen und Einwohnern, die Stadt Schwerte mit 50 000, der Ennepe-Ruhr-Kreis mit 340 000 und der Märkische Kreis mit fast 460 000 Menschen. Insgesamt fast eine Million Frauen, Männer, Mädchen und Jungen, die das Angebot kostenfrei nutzen können.

Die Arbeit der TelefonSeelsorge ist oftmals eine präventive; z.B. kann der tägliche Entlastungsanruf bei der Telefon-Seelsorge vor einer psychiatrischen Einweisung schützen. Das Gespräch am Telefon oder die Begleitung per Internet hat in vielen Fällen Menschen eine Alternative zur Selbsttötung geboten. Auch die Antwort auf den Hilferuf eines gewalttätigen Familienvaters, geschützt

durch die Anonymität des Internet, trägt einen präventiven Charakter. Im Bereich der Konfliktlösungen geben die ehrenamtlichen Mitarbeitenden am Telefon und auch im Internet keine Ratschläge; „einen Rat hört man sich interessiert an und setzt anschließend aller Erfahrung nach, nichts davon praktisch um!“ Sie bemühen sich, sich interessiert in ihr Gegenüber hineinzusetzen und durch aktives Zuhören beim Finden der eigenen spezifischen Lösung zu unterstützen, sowohl mündlich als auch schriftlich.

Dank des ehrenamtlichen Öffentlichkeitsarbeitsteams konnten viele Presbyterien und Pfarrgemeinderäte und andere Gemeindeguppen besucht werden um die Arbeit auf breiter Ebene bekannter machen.

Unsere Webseite konnte mit Hilfe des Fördervereins gepflegt werden. Überzeugen Sie sich! **www.telefonseelsorge-hagen-mark.de**

Was uns besonders freut

Immer mehr Organisationen bieten Beratung über das Internet und Telefon an. Teilweise zu horrenden Preisen. www.guter-rat.de hat die Hilfen geprüft und ist zu dem Ergebnis gekommen: „Die beste Hilfe bekommen Sie kostenlos. Und zwar bei der guten alten Telefonseelsorge!“

(http://www.guter-rat.de/gesundheit/Psycho-Beratung_im_Internet_1518643.html)

„Die Tester der Zeitschrift "Guter Rat" haben sich anonym an verschiedene Beratungsstellen gewandt und die Ratschläge von Experten auswerten lassen. Das Ergebnis: Die kostenlose Telefonseelsorge hatte sowohl am Telefon als auch per E-Mail die besten Ratschläge parat. Die teuren Psychologie-Portale können Sie sich also sparen. Generell gilt: Zögern Sie nicht, sich in seelischen Notsituationen Hilfe zu suchen. Die Telefonseelsorge ist rund um die Uhr erreichbar.“

Guter Rat hat fünf Beratungsportale im Netz getestet. In einer Test-Mail schildert eine junge Frau Gefühle einer depressiven Verstimmung, deren Ursache sie unter anderem in einem Trauerfall in der Familie vermutet.

Die Antworten wurden von zwei Experten bewertet: der Psychologe Max Böckermann, der bei der Christoph-Dornier-Stiftung im Bereich Online-Beratung forscht, sowie Professor Thomas Fydrich, Leiter des Zentrums für Psychotherapie an der Berliner Humboldt-Universität.

Hier die Anfrage:

Sehr geehrte(r) (...),

irgendwie weiß ich nicht mehr weiter und vielleicht können Sie mir weiterhelfen. Ich hatte vor ungefähr 4 Jahren eine richtig depressive Zeit, in der es mir wirklich sehr schlecht ging. (Ich bin aber damals nicht zum Arzt gegangen, aus Scham und aus sonstigen Gründen; ich hab's nicht wirklich mit Ärzten, auch heute nicht). Mein Freund hatte sich damals von mir getrennt und es war für mich eine sehr schlimme Trennungsphase. Ich konnte keine Nacht mehr als 2,3 Stunden schlafen, habe 10 Kilo abgenommen, konnte mich überhaupt nicht mehr auf die Arbeit konzentrieren. Das ging über 4 Monate so. Aber Freunde und Familie haben mich sehr unterstützt und so konnte ich das irgendwie abfangen.

Irgendwann bin ich also von selber wieder aus dem Schlamassel rausgekommen. Und ich sage mal so: Bis vor einem halben Jahr ging es mir eigentlich wieder ganz normal.

Leider lief es aber in den letzten Monaten aber nicht sehr gut für mich und ich hatte mit einigen Schicksalschlägen zu kämpfen. Zum Beispiel ist mein Haustier (ein Hund, den ich seit 9 Jahren hatte) gestorben. Auf der Arbeit ist die Lage

unsicher und sehr aufreibend wegen einer Fusion mit einer neuen Firma. Außerdem ist meine Großmutter gestorben, an der ich sehr sehr hing. Da ich aber bekannt bin für mein „Starksein“ und das "allzeit happy sein" habe ich auch das bisher irgendwie verkraftet und bin nie zu weit in Melancholie oder Depression abgerutscht.

Vor 4 Wochen aber hatte ich einen schweren Unfall (mit meinem Pferd). Es gab sogar einen Hubschrauber-Einsatz, ich lag 3 Wochen im Krankenhaus. Nun bin ich auch noch eine Zeit lang krankgeschrieben und eigentlich müsste ich mir jetzt im Moment um nichts Sorgen machen. Aber seit ich daheim bin, bin ich total niedergeschlagen und depressiv. Ich könnte jede Sekunde anfangen zu heulen und weine auch viel. Mir fehlt total der Antrieb irgendetwas zu machen, ich stehe meistens den ganzen Tag kaum aus dem Bett auf. Dabei hat mir der Arzt gesagt, dass ich das Bein nach und nach wieder belasten soll. Aber ich will nicht, es kommt mir alles so aussichts- und sinnlos vor. Außerdem hab ich Angst vor dem Ärger, dem Arbeitsdruck und der Unsicherheit, die mich dann wieder im Büro erwarten. Alles ist im Moment so lustlos, nichts macht Sinn, jeder Tag läuft gleich stumpf ab, auch wenn ich Besuch habe. Ich habe eigentlich viele Freunde, auch sehr gute. Zu meiner Familie, (zu meinem Bruder und meinen Eltern, die etwa 600 km weit weg leben), habe ich ein sehr gutes Verhältnis. Kurz zu mir: Ich bin 33 Jahre alt, bin fest angestellt, habe studiert und keine Geldsorgen.

Aber kann es sein, dass dieser Unfall irgendetwas ausgelöst hat? Denn auf einmal ist alles so "egal" und ich sehe überhaupt keine Zukunft für mich. Es scheint fast so, als ob die Zeit stillstehen würde.

Ich weiß echt nicht, wie ich mich wieder auffressen kann, etwas in die Hand zu nehmen und nach vorne zu schauen. Vielleicht können Sie mir Tipps geben? Ich brauche unbedingt meine volle Kraft und Konzentration für die Arbeit... Zu

einem Therapeuten möchte ich nicht geben!! Ich will erst mal selbst versuchen an mir zu arbeiten. Was könnte ich Ihrer Meinung nach tun?

*Vielen Dank und freundliche Grüße,
(...)*

Die Antwort der TelefonSeelsorge Liebe Mailerin,

schön, dass Sie den Mut gefunden haben, uns zu schreiben und Danke für das Vertrauen, das Sie damit in uns setzen. Ich möchte mich kurz vorstellen, damit Sie wissen, mit wem Sie es auf unserer Seite zu tun haben: mein Name ist Svenja und ich bin ehrenamtliche Mitarbeiterin bei der evangelischen Telefonseelsorge sowie der Internetberatung. Sagen wir Du oder Sie? Mir ist beides recht, heute bleibe ich beim Sie.

Nachdem ich Ihre Zeilen gelesen hatte, musste ich mehrmals kräftig durchatmen. Sie haben viel Schweres durchgemacht und ich kann mir vorstellen, dass Sie sich sehr niedergeschlagen fühlten, als Sie Ihre Mail schrieben. Auch dass Ihnen jetzt der "Antrieb fehlt, irgendetwas zu machen" kann ich nachvollziehen, es war eben sehr, sehr viel in der letzten Zeit. Könnte es sein, dass Ihr Unfall - ein objektiv schlimmes Ereignis von außen - endlich Grund genug dafür bietet, auch einmal schwach sein zu dürfen? Sie haben alles "bisher irgendwie verkraftet", waren stark und "allzeit happy" ... für andere!

Sind womöglich Ihre eigenen Bedürfnisse zu kurz gekommen? Haben Sie (um nur ein Beispiel zu nennen) sich genügend Zeit gegönnt, um Ihre Großmutter zu trauern? Ich habe so ein Bild, dass Sie Ihre Gefühle, Wünsche, all das, was Sie für sich gebraucht hätten, meist in eine große Kiste gepackt und gut verschlossen gehalten haben.

Sie fragten sich in Ihrer Mail, ob Ihr Unfall vielleicht "irgendetwas ausgelöst hat". Ich glaube ja, nämlich dann, wenn Sie ihn als Chance begreifen könnten. Als Gelegenheit, jetzt den Deckel Ihrer Kiste zu öffnen, um sich ohne Druck und in Ruhe Ihrer eigenen Bedürfnisse bewusst zu werden und sie zuzulassen. Wäre es für Sie eine Möglichkeit zunächst einmal einen veränderten Blickwinkel einzunehmen? Eine neue Sichtweise kann manchmal den Raum freigeben für neue Perspektiven.

Wenn Sie mir zurückschreiben möchten, werde ich Ihnen etwa innerhalb einer Woche antworten.

Es grüßt Sie Svenja

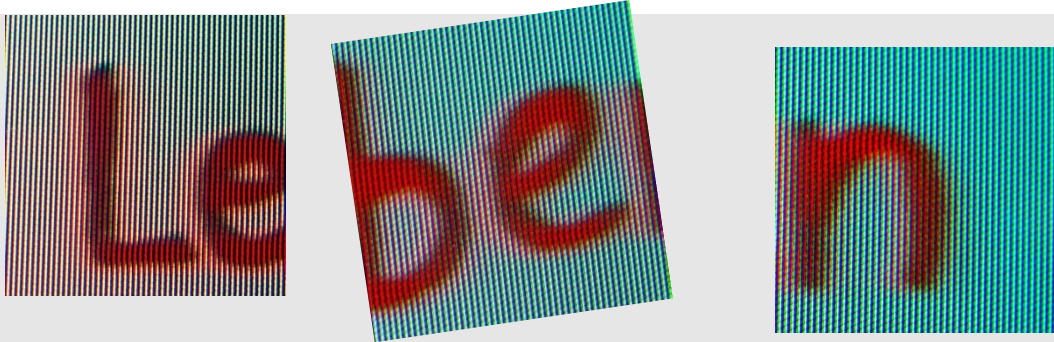
Im Guter Rat-Test fiel positiv auf, dass die Beraterin empathisch und einfühlsam antwortet, gute Anregungen gibt und einen E-Mail-Dialog anbietet. Ihre Tipps hätten lediglich etwas konkreter sein können.

Die anderen Antworten finden Sie unter:
www.guter-rat.de



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Die Skepsis ist die Eleganz der Angst (Emile Cioran)

„Ich habe Sie zum Glück noch nie kontaktieren müssen– so schlecht ging es mir noch nicht.“ Für manchen ist Ausweglosigkeit die Vorbedingung für einen Kontakt mit dem Krisendienst.. Dabei meint Krise im ursprünglichen Sinn nicht „Sackgasse“ oder „Endstation“, sondern „Wendepunkt“. Es geht darum, die Situation zu bewerten, eine Entscheidung zu treffen und den weiteren Prozess in gute Bahnen zu lenken. Ein anderes Wort dafür heißt „Prävention“. Krise ist nicht Endpunkt, sie ist „Zwischenstopp“, eine Ernüchterungsphase, in der ich meine Ziele neu bewerte, meine Situation reflektiere oder durch emotionale Begleitung neue Energie schöpfe.

TelefonSeelsorge unterstützt „Zwischenstopps“ per Telefon, Mail oder Chat. Dazu gehört, dass ich Ernüchterung und Scheitern in meinem Leben zulasse und dass Probleme nicht ständig umgangen werden.

Betreiben Sie Prävention für Ihr seelisches Gleichgewicht?

TelefonSeelsorge Hagen-Mark im „Himmel@Erde“

Dödterstr. 10, 58095 Hagen, Telefon 02331-17773, Fax 02331-13700

Internet: www.telefonseelsorge-hagen-mark.de

E-Mail: kontakt@telefonseelsorge-hagen-mark.de

Förderverein der ökumenischen Telefonseelsorge Hagen e.V.

Dödterstr. 10, 58095 Hagen, Telefon 02331-17773, Fax 02331-13700

Internet: www.telefonseelsorge-hagen-mark.de

E-Mail: knatz@telefonseelsorge-hagen-mark.de

Bank für Kirche und Caritas eG - Konto 119 300 00 - BLZ 472 603 07

Freistellungsbescheid des Finanzamt Hagen St-Nr. 321/5737/1038