

# Telefonseelsorge „in/über/auf Facebook“

## 1. Was ist Telefonseelsorge? Wer ist Telefonseelsorge?

- **Das Angebot: Sorgen kann man teilen**  
**Durch Begegnen – Begleiten – Klären – Halt geben – Informieren.**  
Per Telefon, Webmail, Chat können sich Menschen in Not an die Telefonseelsorge wenden und finden einen kompetenten Ansprechpartner **rund um die Uhr – kostenfrei – anonym – vertraulich / datengeschützt.**  
Einige TS-Stellen (8) sowie 16 „Offene Türen“ bieten auch face-to-face-Beratung an.  
Die Telefonseelsorge wurde 1956 gegründet zur Suizidverhütung und ist als einzige Einrichtung im psychosozialen Feld rund um die Uhr, also 24 Stunden jeden Tag im Jahr, auch feiertags und an Wochenenden, für Menschen in Not kostenfrei da. Das Angebot der Telefonseelsorge ist nicht auf bestimmte Problemlagen oder Themen spezialisiert. Jede Sorge wird an- und ernst genommen. Daher gilt die Telefonseelsorge als die Generalistin unter den Hilfsangeboten.
- **Beratung und Seelsorge von ehrenamtlichen Mitarbeitenden**  
Insgesamt 8500 speziell geschulte Frauen und Männer sind für die Telefonseelsorge an 105 Standorten ehrenamtlich im Einsatz, das heißt sie sind rund um die Uhr für Hilfesuchende ansprechbar.
- **TelefonSeelsorge im Internet (TSI)**  
Telefonseelsorge ist die Pionierin im Feld der Online-Beratung.  
Seit 1995 bietet Telefonseelsorge als eine der ersten Organisationen im Seelsorge- und Beratungsbereich Hilfe auch im Internet per Mail oder Chat an.  
Knapp die Hälfte der Telefonseelsorge-Stellen sind zusätzlich zum Telefon auch per Webmail (35) und/oder Chat (28) ansprechbar.  
([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de))

## 2. Telefonseelsorge über Facebook - Suizidprävention

Suizidankündigungen auf Facebook und das Erschrecken der Angehörigen der Suizidanten, dass trotz der offen ausgesprochenen Suizidpläne niemand reagiert hat, waren der Anlass, dass Facebook an die Telefonseelsorge herangetreten ist, um ein Konzept zu entwickeln, wie suizidale Menschen gezielt auf bestehende Kontaktangebote aufmerksam gemacht werden können:

- **Kontaktformular auf den Hilfeseiten von Facebook**  
NutzerInnen, denen suizidal klingende Nachrichten auffallen, können mittels eines Kontaktformulars Facebook darauf aufmerksam machen, also eine E-Mail an Facebook schicken, die auf den Nutzer hinweist und ihn nennt. Von Facebook erhält der Betroffene dann eine Mitteilung per Mail, welche Hilfemöglichkeiten genutzt werden können, mit den Kontaktdaten der Telefonseelsorge sowie der Ermutigung, dass er oder sie bei der Telefonseelsorge jederzeit vertraulich und anonym um Rat fragen kann.  
Unter „Inhalte melden“ ist die Telefonnummer der Telefonseelsorge sowie die Website zu finden. Dazu gibt es Hinweise, was zu tun ist, wenn jemand auf Facebook Suizid-Gedanken äußert.

- **Direkter Kommentar, eine Nachricht oder den Link zur TS-Seite teilen**  
Einem suicidalen Nutzer kann man die Internetadresse der Telefonseelsorge, den Link zur TS-Seite als Kommentar oder in einer privaten Nachricht innerhalb von Facebook schicken bzw. den Link zur TS-Seite teilen.  
Im Gegensatz zu Angeboten für Suizidgefährdete in anderen Ländern wird die Telefonseelsorge in Deutschland allerdings nicht direkt auf jemanden zugehen. Wer Hilfe braucht, muss selbst die Initiative ergreifen – und bekommt Unterstützung nur innerhalb der Systeme der Telefonseelsorge, per Telefongespräch, Chat oder Mail. Eine andere Vorgehensweise ist mit den Datenschutzbestimmungen der kirchlichen Träger der Telefonseelsorge nicht vereinbar.

### 3. TS in Facebook

<https://www.facebook.com/telefonseelsorgedeutschland>

Telefonseelsorge ist seit August 2011 auf Facebook präsent. Die Facebook-Seite wurde zur grundsätzlichen Vorstellung der Telefonseelsorge angelegt. Persönliche Anliegen können allerdings nur im direkten Kontakt mit den Beratenden kommuniziert werden, telefonisch oder per Mail oder Chat unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de). Die Seite hat die Funktion einer Anzeige. Es besteht keine aktive Möglichkeit der Kontaktaufnahme. Die Seite ist nicht interaktiv, einzig die „gefällt mir“-Funktion ist nutzbar.

### 4. Ein kurzer Blick in die Statistik der Telefonseelsorge 2012 : 2 Millionen Anrufe - 12 500 Mails - 7.500 Chatkontakte

- **Alter:**  
vergleicht man das Alter der NutzerInnen der verschiedenen Angebote, wird deutlich, dass das Telefon zu Zweidrittel von Ratsuchenden, die älter als 40 Jahre alt sind, genutzt wird, während Mail und Chat zu ca. 50 Prozent von Ratsuchenden, davon etwa 2/3 Frauen, unter 40 Jahren, in Anspruch genommen werden. Das heißt, hier erreicht die Telefonseelsorge eine andere Zielgruppe als per Telefon.
- **Themen**  
Suizid wird als Thema am Telefon in knapp 3% der Anrufe, in der Mailberatung in über 12% der Kontakte und im Chat in 2% der Fälle angesprochen.  
Die Statistikdaten können im Einzelnen unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) nachgelesen werden