



# Akute und begleitende Krisenintervention

Die Vor-Ort-Beratung der Kirchen

*kompetent // anonym // zeitnah*





# Vorwort



## *Liebe Leserinnen und Leser,*

viele Menschen kennen und nutzen seit jeher das seelsorgerische Angebot der katholischen und evangelischen Kirche in Lebenskrisen.

Neben den persönlichen Gesprächen mit Seelsorgerinnen, Seelsorgern und Ordensangehörigen stellen die beiden Kirchen bereits seit 1954 ein erweitertes Gesprächsangebot zur Verfügung: Das Angebot der Offene Tür-Stellen zeichnet sich aus durch psychologisch fundierte Beratungskompetenz, persönliche Präsenz und niederschwellige, spontane Zugangsmöglichkeiten. Krisengespräche werden hier von Seelsorgerinnen und Seelsorgern wie auch von psychologisch ausgebildeten Beraterinnen und Beratern geführt.

Die Offene Tür-Stellen und die Face-to-Face-Stellen der TelefonSeelsorge bieten in 25 größeren Städten in Deutschland vor Ort die Möglichkeit zum spontanen persönlichen (Krisen-)Gespräch.

1956 wurde das Seelsorgeangebot der beiden Kirchen ergänzt durch das bundesweite Netzwerk der TelefonSeelsorge. Vervollständigt wurde dieses Angebot seit 1995 durch die Online-Beratungsformate Mail und Chat.

Gemeinsam stellen die evangelische und katholische Kirche in Deutschland damit ein flächendeckendes, breit gefächertes und seelsorgerisch bzw. psychologisch fundiertes Beratungsnetz zur Verfügung.

In dieser Broschüre wollen wir Ihnen das Beratungsangebot der Offene Tür-Stellen und der Face-to-Face-Stellen näher vorstellen.

Eine aufschlussreiche Lektüre wünschen

### **Gabriella Kokott**

*Sprecherin der Fachgruppe  
Face to Face im TelefonSeelsorge®  
Deutschland e. V.*

### **Martin Kühlmann**

*Sprecher der Offene Tür-Stellen und  
Mitglied im Fachvorstand TelefonSeelsorge®  
Deutschland e. V.*

# Beratungs- und Seelsorge-Angebot

Was uns  
auszeichnet

## **Niederschwellige Krisen- und Lebensberatung und Seelsorge**

zentral, gute öffentliche Erreichbarkeit, barrierefrei

## **Sofortige oder kurzfristige Gesprächsmöglichkeit**

mit – und je nach Stelle auch ohne – Terminvereinbarung und Wartezeit

## **Anonym und vertraulich**

keine schriftliche Datenerhebung, anonymisierte Statistik, Schweigepflicht gegenüber Dritten

## **Offen für alle Themen**

je nach Stelle spezifische Fachberatung wie Suizidprävention u. a., Weitervermittlung an Fachstellen möglich

## **Offen für alle Personengruppen**

interreligiös, interkulturell, inklusiv, alters- und milieuübergreifend, auch für nicht religiös orientierte Menschen

## **Ressourcenorientiert, stabilisierend**

gemeinsam suchen wir nach Lösungen am individuellen Bedarf der Ratsuchenden orientiert

## **Kostenfrei und ohne Refinanzierungsdruck**

damit auch für Personen geeignet, die durch das Raster anderer Hilfsangebote fallen

## **Offene und fachlich kompetente Mitarbeitende**

in der Regel Hauptamtliche

## **Als psychosozialer und psychologischer Fachdienst der Seelsorge dem christlichen Menschen- und Werteverständnis und unserer Fachlichkeit verpflichtet**

# Offene Tür und Face-to-Face

Unser Anliegen ist das gleiche – Menschen kompetent, anonym und zeitnah ein personales Angebot im direkten Gegenüber in Krisen und seelischen Notlagen zu bieten.

Die räumliche Anbindung der Face-to-Face-Beratung an die Dienststellen der TelefonSeelsorge und die Ausrichtung der Offene Tür-Stellen als zentral gelegene innerstädtische Anlaufpunkte, die ein spontanes Eintreten (in den Raum und ins Gespräch) ermöglichen, hat organisatorische und teilweise auch inhaltliche Unterschiede zur Folge.





# Was wir gemeinsam haben ...

- Kurze oder längerfristige Beratung mit verbindlicher personeller Anbindung
- Gemeinsamer fachlicher Austausch, gemeinsame Statistik, gemeinsamer Auftritt auf der Website der **TelefonSeelsorge Deutschland („Vor Ort“)** und der Website **offene-tuer.net**
- Gesprächsführung
- Beraterisches Selbstverständnis auf der Basis des christlichen Menschenbildes
- Menschliche Zuwendung mit professionellem Hintergrund
- Reflexionsvermögen
- Auftragsklärung im Sinne der Zuständigkeit / Weitervermittlung
- Erarbeiten von Beratungs- oder Therapiebereitschaft (Brückenfunktion)
- Professioneller Umgang mit sich überlappenden Anliegen aus den Bereichen Seelsorge, Beratung und Therapie

## ... und was uns unterscheidet

### Face-to-Face-Beratung

---

**Vermittlung durch TelefonSeelsorge,** kirchliche, kommunale und psychosoziale Stellen vor Ort

---

### Mit Terminvereinbarung

---

Teilweise **spezialisierte Angebote** (z. B. Suizidprävention); Lebensberatung und Seelsorge

---

In der Regel räumliche Anbindung an TelefonSeelsorge-Stelle, **zentrale Lage ist keine Bedingung**

---

**Beratung durch TelefonSeelsorge-Hauptamtliche**

### Offene Tür-Stellen

---

**Spontan / umgehend nutzbares Beratungsangebot** zu den jeweiligen Sprechzeiten

---

Zugang **ohne Terminvereinbarung** (zu bestimmten Sprechzeiten auch mit Terminvereinbarung)

---

**Krisen- und Lebensberatung** und Seelsorge, keine Themeneingrenzung durch Spezialisierung

---

**Zentrale Innenstadt-Lage,** niederschwelliger Zugang

---

**Beratung durch Hauptamtliche** und an wenigen Stellen durch geschulte Ehrenamtliche oder unentgeltlich arbeitende Fachkräfte

---

**Aufgrund des spontan möglichen Zugangs zu den Offene Tür-Stellen insbesondere dort vorhanden und benötigt**

- Hohe und schnelle Einschätzungscompetenz
- Klares Vorgehen in (psychiatrischen) Akutsituationen
- Deeskalation
- Hohe Flexibilität
- Spontane Gesprächsbereitschaft
- Versorgung / Strukturierung von zeitgleichen Beratungsanfragen (persönlich, Telefon, Wartezimmer)



# Unser Angebot: akute und begleitende Krisenintervention

Wir sorgen dafür,  
dass alle Themen  
besprechbar werden  
und bleiben.

## Akute Krisenintervention

In **akuten** Krisensituationen wenden sich Menschen an uns, die in großer Not sind und deren übliche Bewältigungsstrategien nicht mehr greifen. Das nähere Umfeld soll entweder nicht weiter belastet werden oder es reagiert bereits mit Überforderung, großer Sorge oder Rückzug und wird als nicht (mehr) hilfreich erlebt.

### Typische Beratungsanliegen in akuten Krisen sind

- Abrupte Lebensveränderungen (Tod, Suizid, Kündigung, Trennung, Diagnosen etc.)
- Opfer oder Zeuge von gewaltsamen Übergriffen und Traumatisierungen
- Akute Zuspitzung einer bereits krisenhaften Lebenssituation

## Begleitende Krisenintervention

Menschen, die unsere Beratung als **begleitende** Krisenintervention in Anspruch nehmen, fällt es in ihrer aktuellen Situation oft schwer, sich individuell angemessen und/oder sozial anschlussfähig in den unterschiedlichen Kontexten zu vertreten.

### Typische Anliegen für ein fortlaufendes Beratungsangebot sind

- Familiäre Krisen und Schwellensituationen (wie Pubertät, Geburt eines Kindes, Krankheit, veränderte Familienkonstellationen, Abschied/Trauer, Erbe, Patchwork, Schwangerschaftsabbruch, Trennung/Scheidung, Rückkehr in die Familie, kulturelle Unterschiede, unerfüllter Kinderwunsch)
- Berufliche Krisen wie Mobbing, Unterforderung, Überforderung, Erwerbsunfähigkeit, Burnout, Umstrukturierungsmaßnahmen, wachsende Anforderungen/Flexibilität, Work-Life-Balance, (Langzeit-)Arbeitslosigkeit



## Unsere Arbeitshaltung

Unser Beratungsverständnis basiert auf professionellen Leitlinien und orientiert sich an christlichen Werten.

### Wir bieten Kontakt und schaffen Vertrauen

- Wir sorgen für eine Gesprächsatmosphäre, die geprägt ist von Interesse und Respekt
- Wir nehmen jeden Menschen in seinem Anliegen ernst
- Wir erkennen Leid an
- Wir denken und fühlen uns ein
- Wir gehen in Kontakt mit anderen Lebenswelten

### Wir sind ein konkretes Gegenüber

- Wir bewerten und urteilen nicht
- Wir fragen nach
- Wir sind Stellvertreter für Hoffnung, Sicherheit, Zuversicht, Mut etc.
- Wir stabilisieren
- Wir sortieren
- Wir machen Austausch möglich
- Wir aktivieren
- Wir beruhigen

### Wir erarbeiten neue Denk- und Handlungsoptionen

- Wir bieten Reflexion an
- Wir erkunden das individuell Mögliche
- Wir erweitern Perspektiven
- Wir stellen neue Zusammenhänge her und/oder stellen alte Denkmuster in Frage
- Wir geben Resonanz
- Wir unterstützen darin, Zugang zu finden zu sich selbst, dem eigenen Glauben und den eigenen Werten



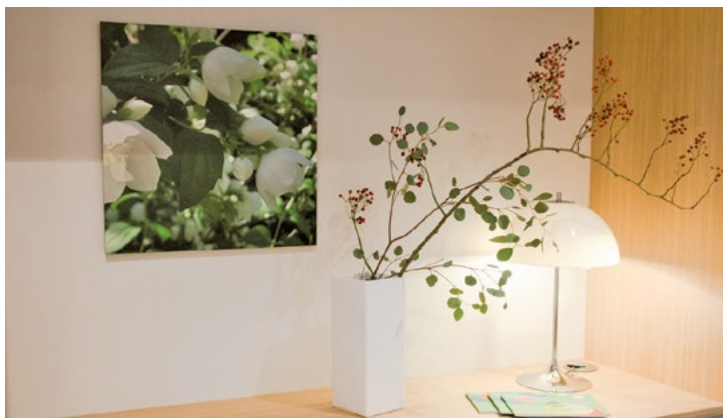
## Gesellschaftlicher Auftrag der beiden Kirchen – wie wir Seelsorge verstehen

Unser Beratungsangebot beinhaltet die tägliche Auseinandersetzung mit Themen, die unsere Gesellschaft hervorbringt. Diese Erfahrung schlägt sich in unserer Beratungsarbeit nieder und bereichert sie.

Wir sorgen dafür, dass **alle** Themen besprechbar werden und bleiben. Dass Menschen herausfinden und zum Ausdruck bringen können, was sie bewegt. Dass Menschen Wichtiges für sich klären können und sich damit auch jenseits des Beratungssettings (wieder) einbringen können in Beziehungen und gesellschaftliche Prozesse.

Mit unserer Beratungsarbeit leisten die beiden Kirchen einen wichtigen Beitrag zu gesellschaftlicher Pluralität und Diversität. Wir reagieren auf den permanenten Wandel und die daraus resultierenden Herausforderungen, kümmern uns darum, dass Einzelne nicht verloren gehen und dass jeder und jede ihren Platz finden kann. Wir erreichen mit unserer Beratungsarbeit durchschnittlich ca. 55.000 Menschen im Jahr.

Wir verfügen über ein umfassendes fachliches Netzwerk aus psychosozialen Einrichtungen und anderen Kooperationspartnern, die unsere Tätigkeit zuverlässig ergänzen. Unsere Mitarbeitenden sind zur Einhaltung der jeweils aktuellen Präventionsregeln gegen sexuelle Gewalt der Träger vor Ort verpflichtet.



# Organisation, Finanzierung und fachliche Anbindung



Die Offene Tür-Stellen sind wie die TelefonSeelsorge-Stellen jeweils eigenständige Gründungen, die von regionalen kirchlichen Trägern finanziert werden. Das können Diözesen, Landeskirchen, Stadtkirchengemeinden oder die kirchlichen Wohlfahrtsverbände Caritas und Diakonie sein. Teilweise sind Ordensgemeinschaften Träger und leisten einen Beitrag zur Finanzierung. In Einzelfällen gibt es kommunale Zuschussgeber. Bei zahlreichen Stellen sind auch Spendenerträge ein notwendiger Bestandteil der Finanzierung.

Der gemeinsame Dachverband ist **TelefonSeelsorge® Deutschland e. V. – Ökumenischer Verein für TelefonSeelsorge und Offene Tür in Deutschland (TSD)**. Dieser wiederum wird finanziert aus Mitteln der Deutschen Bischofskonferenz (über die Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.), aus Mitteln des Evangelischen Werkes für Diakonie und Entwicklung e.V. (EWDE, Berlin) sowie aus Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und aus Spenden. Die einzelnen Stellen bezahlen ihrerseits Mitgliedsbeiträge an die TSD.

Die TSD ist auch die fachliche Anbindung für die Offene Tür-Stellen und die Face-to-Face-Beratung der TelefonSeelsorge. „Face-to-Face“ ist eine Fachsäule der TSD und über die gewählten Regionalvertretungen der TelefonSeelsorge-Stellen im Fachvorstand der TSD vertreten. Die Offene Tür-Stellen sind über einen gewählten Vertreter / eine gewählte Vertreterin sowie eine Stellvertretung für diesen Sitz ebenfalls im Fachvorstand der TSD vertreten.

## TelefonSeelsorge

Der gemeinsame Dachverband ist:  
TelefonSeelsorge® Deutschland e. V. –  
Ökumenischer Verein für TelefonSeelsorge  
und Offene Tür in Deutschland (TSD).



[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)  
[geschaeftsstelle@telefonseelsorge.de](mailto:geschaeftsstelle@telefonseelsorge.de)

## Netzwerk Offene Tür

Die Offene Tür-Stellen haben sich darüber hinaus zusammengeschlossen zum „Netzwerk Offene Tür“. Hier sind sie auch mit ihren Schwester-Einrichtungen in Zürich, Wien und Innsbruck vernetzt.



[www.offene-tuer.net](http://www.offene-tuer.net)  
[info@offene-tuer.net](mailto:info@offene-tuer.net)



# 25 x in Deutschland

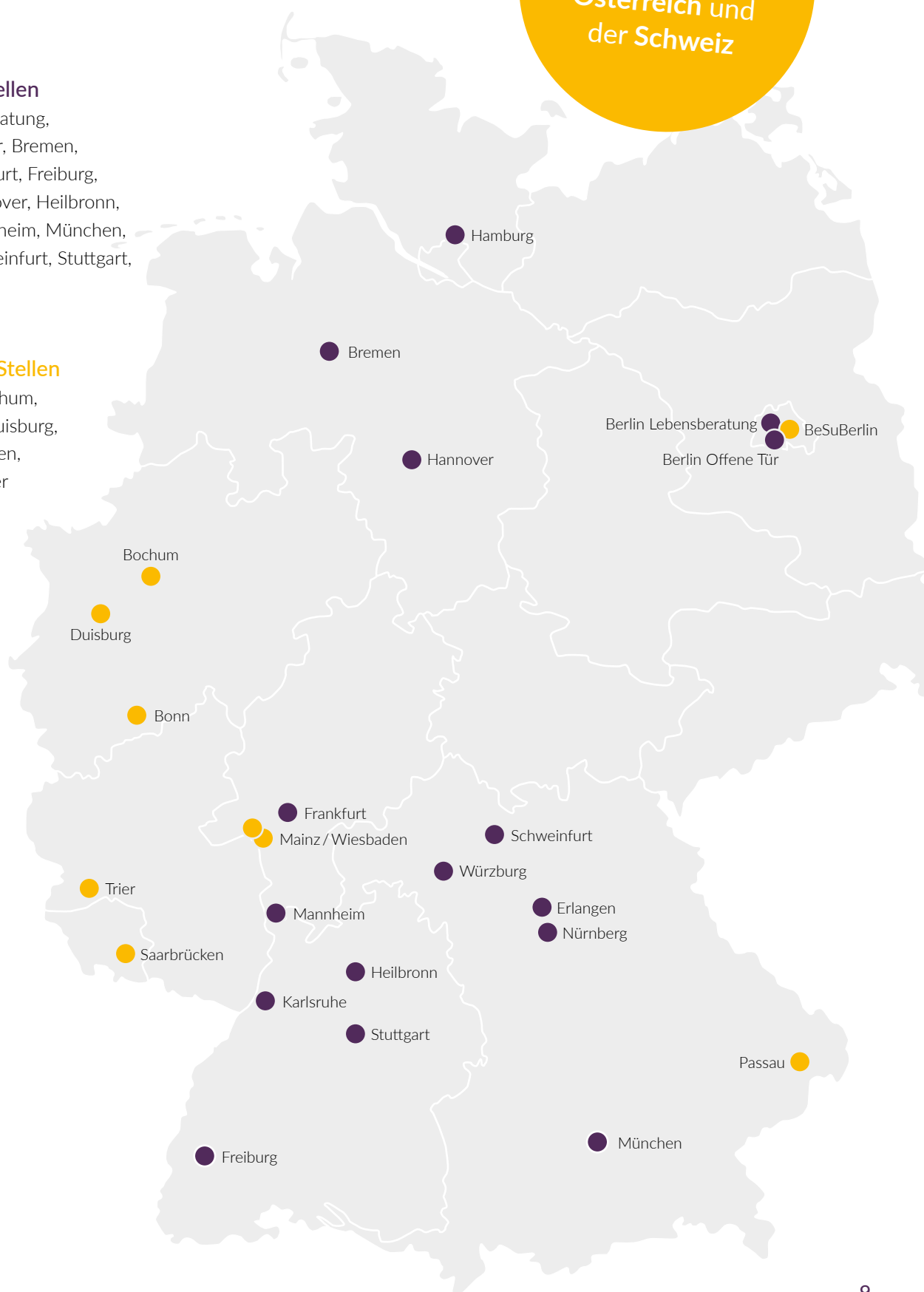
Weitere Offene Tür-Stellen in Österreich und der Schweiz

## Offene Tür-Stellen

Berlin Lebensberatung,  
Berlin Offene Tür, Bremen,  
Erlangen, Frankfurt, Freiburg,  
Hamburg, Hannover, Heilbronn,  
Karlsruhe, Mannheim, München,  
Nürnberg, Schweinfurt, Stuttgart,  
Würzburg

## Face-to-Face-Stellen

BeSu Berlin, Bochum,  
Bonn, Passau, Duisburg,  
Mainz / Wiesbaden,  
Saarbrücken, Trier



# Adressen und Kontakt

Die Vor-Ort-Beratung  
der Kirchen

**TelefonSeelsorge® Deutschland e. V.** –  
Ökumenischer Verein für TelefonSeelsorge  
und Offene Tür in Deutschland (TSD),  
Caroline-Michaelis-Straße 1, 10115 Berlin

## Offene Tür-Stellen in Deutschland

**Berlin Lebensberatung im Berliner Dom**  
Lustgarten 1, 10178 Berlin  
Tel. 030 20269-403, [www.lebensberatung.berlin](http://www.lebensberatung.berlin)  
[info@lebensberatung.berlin](mailto:info@lebensberatung.berlin)

**Offene Tür Berlin**  
Witzlebenstraße 30a, 14057 Berlin  
Tel. 030 32102220, [www.ot-berlin.de](http://www.ot-berlin.de)  
[info@ot-berlin.de](mailto:info@ot-berlin.de)

**Offene Tür Bremen**  
Hohe Straße 7, 28195 Bremen  
Tel. 0421 324272, [www.kgv-bremen.de/  
seelsorge-beratung/beratungsstelle-offene-tuer](http://www.kgv-bremen.de/seelsorge-beratung/beratungsstelle-offene-tuer)  
[offene-tuer-bremen@t-online.de](mailto:offene-tuer-bremen@t-online.de)

**Offene Tür Erlangen**  
Katholischer Kirchenplatz 2, 91054 Erlangen  
Tel. 09131 25046, [www.offene-tuer-erlangen.de](http://www.offene-tuer-erlangen.de)  
[kontakt@offene-tuer-erlangen.de](mailto:kontakt@offene-tuer-erlangen.de)

**Frankfurt: Haus der Volksarbeit e. V.**  
**Krisen- und Lebensberatung & TelefonSeelsorge**  
Eschenheimer Anlage 21, 60318 Frankfurt  
Tel. 069 1501108, [www.hdv-ffm.de](http://www.hdv-ffm.de)  
[lebensberatung@hdv-ffm.de](mailto:lebensberatung@hdv-ffm.de)

**Freiburg: c-punkt Münsterforum**  
Herrenstraße 33, 79098 Freiburg  
Tel. 0761 70889550, [www.c-punkt-freiburg.de](http://www.c-punkt-freiburg.de)  
[info@c-punkt-freiburg.de](mailto:info@c-punkt-freiburg.de)

**Hamburg: Beratungs- und  
Seelsorgezentrum / Hauptkirche St. Petri**  
Bei der Petrikirche 3, 20095 Hamburg  
Tel. 040 32574075, [www.bsz-hamburg.de](http://www.bsz-hamburg.de)  
[bsz@sankt-petri.de](mailto:bsz@sankt-petri.de)

**Hannover: Ansprechbar –  
Offene Beratung im ka:punkt**  
Gruppenstraße 8, 30159 Hannover  
Tel. 0511 2707390, [www.ka-punkt.de](http://www.ka-punkt.de)  
[info@ka-punkt.de](mailto:info@ka-punkt.de)

**Evangelische Citykirche Heilbronn**  
Kirchbrunnenstraße 32, 74072 Heilbronn  
Tel. 07131 179850, [www.citykirche-heilbronn.de](http://www.citykirche-heilbronn.de)  
[pfarramt.heilbronn.citykirche@elkw.de](mailto:pfarramt.heilbronn.citykirche@elkw.de)

**brücke Karlsruhe – Ökumenische  
Krisen- und Lebensberatungsstelle**  
Kronenstraße 23, 76133 Karlsruhe  
Tel. 0721 385038, [www.bruecke-karlsruhe.de](http://www.bruecke-karlsruhe.de)  
[info@bruecke-karlsruhe.de](mailto:info@bruecke-karlsruhe.de)

**Offene Tür Mannheim**

F 2, 6, 68159 Mannheim

Tel. 0621 16066, [www.offene-tuer-mannheim.org](http://www.offene-tuer-mannheim.org)

[mannheim@offene-tuer.net](mailto:mannheim@offene-tuer.net)

**Münchner Insel – Krisen- und Lebensberatung**

Marienplatz Untergeschoss, 80331 München

Tel. 089 220041, [www.muenchner-insel.de](http://www.muenchner-insel.de)

[info@muenchner-insel.de](mailto:info@muenchner-insel.de)

**Nürnberg: Offene Tür – Cityseelsorge  
an St. Jakob**

Jakobsplatz 1, 90402 Nürnberg

Tel. 0911 2355811

[www.jakobskirche-nuernberg.de/offene-tuer](http://www.jakobskirche-nuernberg.de/offene-tuer)

[cityseelsorge\\_nuernberg@t-online.de](mailto:cityseelsorge_nuernberg@t-online.de)

**Schweinfurt: GesprächsLaden am Marktplatz**

Markt 20, 97421 Schweinfurt

Tel. 09721 207955

[www.gespraechsladen-schweinfurt.de](http://www.gespraechsladen-schweinfurt.de)

[info@gespraechsladen-schweinfurt.de](mailto:info@gespraechsladen-schweinfurt.de)

**Stuttgart: Passantenseelsorge St. Eberhard**

Königstraße 7, 70173 Stuttgart

Tel. 0711 7050540, [www.passantenseelsorge.de](http://www.passantenseelsorge.de)

[gerda\\_engelfried@passantenseelsorge.de](mailto:gerda_engelfried@passantenseelsorge.de)

**Würzburg: GesprächsLaden bei der  
Augustinerkirche**

Dominikanerplatz 4, 97070 Würzburg

Tel. 0931 55800, [www.gespraechsladen-wue.de](http://www.gespraechsladen-wue.de)

[info@gespraechsladen-wuerzburg.de](mailto:info@gespraechsladen-wuerzburg.de)

## Face-to-Face-Stellen in Deutschland

**BeSuBerlin – Beratung für suizidbetroffene  
Angehörige**

Nansenstraße 27, 12047 Berlin

Tel. 030 62732734, [www.besu-berlin.de](http://www.besu-berlin.de)

[mail@besu-berlin.de](mailto:mail@besu-berlin.de)

**Seelsorge- und Beratungsstelle PRISMA**

Tel. 0234 58513, [www.prisma-bochum.de](http://www.prisma-bochum.de)

**Beratung für junge Menschen in Krisen der  
TelefonSeelsorge® Bonn / Rhein-Sieg**

Quantiusstraße 8, 53115 Bonn

Tel. 0228 696939, [www.michael-franke-stiftung.de](http://www.michael-franke-stiftung.de)

[info@michael-franke-stiftung.de](mailto:info@michael-franke-stiftung.de)

[gregorie@ts-bonn-rhein-sieg.de](mailto:gregorie@ts-bonn-rhein-sieg.de)

**Duisburg: Krisenbegleitung**

c/o Haus der Kirche

Am Burgacker 14-16, 47051 Duisburg

Tel. 0203 29513333

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

[KriseDuisburg@TelefonSeelsorge-Duisburg.de](mailto:KriseDuisburg@TelefonSeelsorge-Duisburg.de)

**Krisen und Lebensberatung TelefonSeelsorge®  
Mainz / Wiesbaden e.V.**

Schusterstraße 54, 55116 Mainz

Tel. 06131 220511

Emser Straße 18, 65195 Wiesbaden

Tel. 0611 598715

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

**TelefonSeelsorge® Passau**

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

[telefonseelsorge@bistum-passau.de](mailto:telefonseelsorge@bistum-passau.de)

**Ev. Kath. TelefonSeelsorge® und  
Beratungsstelle Saar**

Pfarrer-Bungarten-Straße 49, 66115 Saarbrücken

Tel. 0681 9686922

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

**TelefonSeelsorge® Trier / Face to Face**

Gerty-Spies-Straße 7, 54290 Trier

Tel. 0651 72273

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

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



TelefonSeelsorge® Deutschland e.V. –  
Ökumenischer Verein für TelefonSeelorge  
und Offene Tür in Deutschland (TSD),  
Caroline-Michaelis-Straße 1, 10115 Berlin

Die Texte wurden erstellt von Carolin Bolte,  
Gabriella Kokott, Martin Kühlmann und Sybille Loew  
in Zusammenarbeit mit Ulrike Mai, Pressestelle der TSD.

Diese Broschüre wurde finanziert mit Mitteln der  
Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-,  
Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge® und  
Offene Tür e.V. (Kath. BAG e.V.).

Gestaltung: kipconcept gmbh, Bonn

Bilder: Adobe Stock: vvvita (Umschlag);  
Jochen Splett (2, 5, 6 links); Gabriella Kokott (3 links);  
Tobias Tiltcher (3 rechts); Simon Gehrke (4, 6 rechts, 7, 8)