



## 2. Preis 2007 (Dienstleistungen): Sorgentelefone

Sorgen hat jeder – leider können sie nicht immer alleine gelöst werden. Eine anonyme und daher attraktive Hilfe bieten Sorgentelefone. Doch wie gut ist die Beratungsqualität und Erreichbarkeit der Sorgentelefone?



Lisa Bauer und Marcel Thiemann telefonieren nach der Preisverleihung ganz sorgenfrei

### Das Team

Lisa Bauer  
 Marcel Thiemann  
 Timur Ahmad  
 Anja Allabar  
 Karoline Binder  
 Andreas Brauchle  
 Dilara Dogan  
 Kontantin Ewald  
 Andrea Götz  
 Youssef Idkhafif  
 Jeanina Kalender  
 Katja Koch  
 Ann-Kathrin Köhler  
 Rebecca Konrad  
 Antonia Lovric  
 Kathrin Mischke  
 Viviane Petter  
 Lena Raisdanai  
 Alexander Schäfer  
 Christoph Schnaithmann  
 Ann-Kathrin Schwab  
 Katharina Sülzer  
 Saskia Vetter  
 Lukas Weber  
 Bettina Bögelein  
 Maren Stadtländer  
  
 Stuttgart-Untertürkheim (Baden-Württemberg)

### Untersuchungsmethode

Untersuchungsmethode Wir testeten deutschlandweite Sorgentelefonnummern, damit der Test für ganz Deutschland von Bedeutung ist. Wir bewerteten die Gesprächskompetenz und die Erreichbarkeit der Sorgentelefone, indem wir zu verschiedenen Zeiten bei den Telefonseelsorgern anriefen und den Beratern verschiedene Probleme schilderten.

Dabei gingen wir wie folgt vor:

- Bei einer psychologischen Beratungsstelle in Stuttgart-Wangen haben wir unser Vorhaben vorgestellt, Anregungen aufgegriffen und uns über die Gesprächsführung informiert. Außerdem haben wir vorab Kontakt zu den von uns getesteten Sorgentelefonen aufgenommen, um allgemeine Information zu erhalten.
- Wir erfanden Problemfälle (Mobbing in der Schule, Probleme mit schlechten Noten, Angst, den Eltern von der eigenen Homosexualität zu erzählen), gaben uns als Betroffene aus und ließen uns am Telefon von den Telefonseelsorgern beraten.
- Die Ergebnisse werteten wir mit einem Punkte- und Benotungssystem aus.
- Zum Schluss veranschaulichten wir alles und brachten es in eine übersichtliche Form.

### Ergebnis

Wir haben herausgefunden, dass die meisten Telefonseelsorger freundlich und hilfsbereit sind und sich gut mit dem Problem des Anrufers befassen. Viele Lösungsvorschläge waren sehr hilfreich und wir waren mit den Telefonaten zufrieden. Leider haben wir aber auch einige schlechte Erfahrungen gemacht.

**Katholische Telefonseelsorge:** Bei der Erreichbarkeit landete die katholische Telefonseelsorge auf dem ersten Platz, allerdings zeigten sich die Telefonseelsorger bei keinem Anruf freundlich oder verständnisvoll. Die Bereitschaft, längere Gespräche zu führen, besteht nicht. (Note 3,5)

**Evangelische Telefonseelsorge:** Die Seelsorger gehen sehr gut auf die Anrufer ein und führen sehr ausführliche Gespräche, auch wenn sie sich einmal bei einem Thema nicht sehr gut auskennen (Mobbing). Aber aufgrund der schlechten Erreichbarkeit ist die Gesamtnote nur befriedigend (Note 3,25).

**Kinder- und Jugendtelefon:** Die Beratung war sehr gut, doch aufgrund der vielen technischen Fehler bei der Erreichbarkeit verschlechterte sich leider die Note. Trotz allem wurde das Kinder- und Jugendtelefon Testsieger. (Note 2,5)