



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Katholische TelefonSeelsorge München

JAHRESBERICHT 2012

0800 / 111 0 222

Landwehrstr. 66 / III
80336 München
Büro: 089/2137-2098, Fax: -2099
telefonseelsorge@eomuc.de
www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de

Inhaltsverzeichnis

„Vielleicht geht’s auch ganz anders“	3
Einführung von BUSSI	6
Auswertung der Statistik 2012.....	7
Niemand bringt sich gerne um	9
Abschluss der Ausbildung für die ehrenamtliche Mitarbeit	10
Fünfzig Jahre Katholische Telefonseelsorge in München	11
Das Leben an der Stelle	12
Gremien und Arbeitskreise.....	16
Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen	17
Mitarbeiter/innen - hauptberuflich und ehrenamtlich	19

Redaktion: Franzis Cramer

Verantwortlich für den Inhalt: Alexander Fischhold

„Vielleicht geht's auch ganz anders“

so das Thema der Frühjahrstagung 2012 der beiden Münchner TelefonSeelsorgen.

Dabei ist besonders hervorzuheben, dass es die **erste gemeinsame Fortbildungsveranstaltung** dieser beiden Münchner niedrigschwelligen Kontaktangebote war.

Mit der Umstellung der Statistik - eigentlich des *elektronischen* Statistikprogramms - verbanden die Mitglieder der Evangelisch-Katholischen Kommission einen Impuls, von dem ein neues Denken ausgehen sollte:

„... vielleicht geht's auch ganz anders“ Wie umgehen mit denen, die wiederholt anrufen?

Diese Frage verbirgt sich im Thema dieses Beitrags.

Und deshalb beschäftigten sich die etwa 100 ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger an diesem Tag mit dieser Fragestellung.

Das Startzeichen für den fachlichen Teil am Vormittag wurde mit einem Statement einiger Hauptamtlicher gegeben und brachte „*die message*“ ins Wort: „*in Zukunft soll mehr der Telefon-Seelsorger im Mittelpunkt stehen*“. Ein interessanter, ja bemerkenswerter Perspektivwechsel.

Früher standen im Mittelpunkt *die Anrufer*, vor allem die, die immer wieder, die regelmäßig

und die, die dauernd anriefen. Mit dem *Telefonseelsorger* verband man die Vorstellung einer belastbaren, (weil) erfahrenen, empathischen und gefestigten Persönlichkeit, befähigt und ausgebildet für Gespräche mit Menschen, die sich in einer Krise befanden, in der sie Entlastung, Klärung, Orientierung und Begleitung erwarten konnten und least but not least: „Hilfe zur Selbsthilfe“ - wie TelefonSeelsorge sich konzeptionell immer noch beschreibt und profiliert.

Zudem wurde ein Wollknäuel in die Reihen geworfen, wer es in die Hände bekam, rief assoziativ einen Begriff zu *Bindung* in die Menge: „Schnürsenkel“ - „Netz“ - „Knoten“ „Entbindung“ - „Reißverschluss“ ... also ein viel versprechender Start in den Tag.

Die Referentin, Frau *Neuner*, Psychotherapeutin und Supervisorin aus Nürnberg stellte den Begriff Bindung - ein Begriff aus den Humanwissenschaften - an den Beginn ihres Referats.

Bindung, wie sie im Laufe unserer frühen Kindheit entsteht und sich dann während unseres ganzen weiteren Lebens weiterentwickelt. - **Bindungstheorien** werden in der aktuellen psychologischen Fachliteratur wieder besprochen und reflektiert. Frau Neuner erläuterte Kernbegriffe dieser Bindungstheorien anhand ihrer Erfahrung als Therapeutin.

So richtete sie gleich Fragen an uns Zuhörer: Wir sollten bei uns selber schauen,

was sich bei uns, bei mir gefühlsmäßig einstellt, wenn ich von Bindung, gelungener Bindung höre, z.B. Oder auch bei *Verstrickungen* und *Verwicklungen von Beziehungen*.

Damit waren wir mitten drin im dynamischen Geschehen eines helfenden Gesprächs.

Frau Neuner stellte uns weitere Fachbegriffe vor: das Selbst (einer Person), Selbststruktur, strukturelle Fähigkeiten, Selbstwert, Selbstvertrauen, Selbstliebe, Selbstbewusstsein, Selbstbeweihräucherung, Selbsterhöhung, Selbstverleugnung, Selbsthass, Selbstmord ...

Aus der Fülle des Referats noch (etwa) drei Sätze:

Was ist das **Selbst**? Es ist das eigentliche, wahre Wesen eines Menschen, sein Kern, sein tiefes Innere, das was ihn ausmacht, letztlich eine geheimnisvolle Wirklichkeit. Es ist immer mehr als wir von einem Menschen wahrnehmen können und als die Meinung, die wir uns von einem Menschen bilden. Es ist auch größer als „das Ich“.

Das Selbst verstehen können, bedeute demnach eine paradoxe Fähigkeit. Eher können wir wahrnehmen, dass ein Mensch, eine Persönlichkeit eine *Selbststruktur* entwickeln konnte.

In TS-Gesprächen haben wir häufig Menschen als Gesprächspartner, die eine solche Selbst-Struktur *nicht* entwickeln konnten. Oder wo diese Entwicklung beeinträchtigt worden war, bis hin, dass jemand ein *falsches Selbst* entwickelt und angenommen hat. (sieh auch D. W. Winnicott und Edith Jacobson)

Frau Neuner stellte die **vier Bindungsformen** vor:

- Sicher gebunden,
- unsicher-vermeidend gebunden,
- unsicher-ambivalent/ verstrickt gebunden,
- desorganisiert/unverarbeitet gebunden.

Eine wichtige Erfahrung aus Begegnungen mit Klienten beschrieb sie: Auch wenn sich das Selbst eines Menschen nicht gut entwickeln konnte, sein Selbst ist nicht kaputt. Die psychische Struktur, der Rahmen, gleichsam „die Haut“ des Selbst kann sehr verletzt und aufgerissen worden sein. Eine Haltung der Würde und Wertschätzung aufseiten des Beraters entspricht daher dem Gesprächspartner gegenüber immer, wie verworren oder komisch wir ihn auch wahrnehmen.

Frau Neuner nahm uns immer weiter mit auf eine Art „Gedankenreise“ durch das Feld ihrer Erfahrung. Einige Gedanken nenne ich hier noch stichwortartig: hilfreiche Haltung - was NICHT hilft - Grenzen spüren und setzen können.

Am Nachmittag gab es sieben Arbeitsgruppen. Ich hatte die Aufgabe, eine Gruppe zu moderieren. Im Folgenden einiges von den Ergebnissen unseres Austauschs:

Von den Gedanken von Frau Neuner hat berührt:

- Zeuge/Zeugin sein (geworden sein) für das Selbst eines Gesprächspartners
- Die Not des Anrufers als *wirkliche* Not anerkennen, auch wenn sie sich *komisch* anhört.
- Dem Gesprächspartner Verständnis vermitteln, schenken ...
- Wer sich verstanden fühlt, der kann loslassen.
- Als Gegenüber auch klar, konsequent, streng sein können.
- Während eines Gesprächs immer auch mit dem eigenen Selbst in Kontakt sein, mit dem Bereich in mir, der nicht ‚berührbar‘, nicht zu verletzen ist.
- Des eigenen Wertes unverlierbar sicher sein. Diese Zusicherung, diese Sicherheit *nicht* vom Gesprächspartner erwarten. Frau Neuner: unsere Gesprächspartner haben in der Gesprächssituation dies überhaupt nicht im Blick, nicht im Sinn. -
- Sicher, entgegengebrachte Wertschätzung wahrnehmen, auch darauf reagieren.

Schließlich formulierten wir drei Leitsätze:

- Da ist jemand wirklich in Not.
- „In meiner TS-Zelle“ erlebe ich mich zwar wie gefangen und doch bin ich ganz „da“ = beim Gesprächspartner.
- Der Kontakt findet an der Grenze (unserer beider Selbst) statt.

Konkrete Ergebnisse dieses ersten gemeinsamen Fortbildungstages für beide Münchner TS-Stellen:

Es gibt eine ETS/KTS - gemeinsame AG **Langfristige Begleitung von Anrufenden**.

In der AG sind ehrenamtliche und hauptamtliche Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger vertreten. Voraussichtlich trifft sich diese AG sechs bis sieben Mal im Zeitraum von Mitte 2012 bis Mitte 2013.

Ihre Aufgabe ist es, den Impuls zu einem neuen Denken aufzunehmen: „vielleicht geht’s auch ganz anders“. Ein Handout ist im Entstehen. Darin werden neue und dann auch leitende Aspekte hin zu einer inhaltlich anderen Begegnung mit den „Wiederholt Anrufenden“ beschrieben.

In der ETS wird die - bereits vorhandene - „Info-Mappe“ beibehalten.

In der KTS wurden Ergebnisse aus Fallbesprechungen nur noch sehr reduziert festgehalten.

Ein so genannter „Haltungsordner“ wurde angelegt. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass er wohl nicht das geeignete Arbeitsmittel ist, nach dem gesucht wird.

Haltungsordner nimmt Bezug auf den neuen Aspekt in der langfristigen Begleitung von Anrufenden, dass Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger darauf achten, welche Haltung sie während und nach einem TS-Gespräch eingenommen hatten. Wie die sich eventuell verändert hat, vielleicht auch in Frage gestellt wurde u. weiteres.

Haltungsordner, Haltung vermutlich synonym gebraucht für das, was Frau Neuner - eine sehr angenehme und beeindruckende Referentin - mit dem nicht verletzbaren Selbst gemeint hat.

Eine Nachschrift des Referats von Frau Neuner liegt vor.

Weiterführende Angaben findet man unter:

www.eva-neuner.de

Literatur: Neuner, E., Niemeyer, H. (2004): Wagnis Wahrhaftigkeit. Pro BUSINESS, Berlin.

Ilse Keßler
Telefonseelsorgerin

Einführung von BUSSI

Neues Statistikprogramm eröffnet neue Blickwinkel

Ein Beschluss der Evangelisch-Katholischen Kommission für TelefonSeelsorge und Offene Tür (EKK) im Jahr 2010 führte zur Bundesweiten SeelsorgeStatistik im Internet, kurz **BUSSI**.

Hauptanliegen dieser neuen Statistik ist es, bundesweit einheitliche Daten zu erfassen, die eine korrelierende Auswertung ermöglichen.

Was ist neu?

Das Item „regelmäßiger Anruf“ ist weggefallen, stattdessen wird nur noch unterschieden zwischen „Erstanrufer“ und „Wiederholter Anrufer“.

Hintergrund ist zum einen, dass einer Stigmatisierung von Anrufenden entgegengewirkt werden soll, zum anderen, dass die Unterscheidung zwischen „Mehrfachanrufer“ und „Regelmäßigem Anrufer“ statistisch gar nicht sinnvoll abgegrenzt werden kann.

Neu aufgenommen ist die Kategorie „Geschlecht des/der Telefonseelers/in“, um genderspezifische Aussagen in der Statistikauswertung machen zu können.

Außerdem wurde die Frage aufgenommen, ob nach Auskunft des Anrufenden eine ärztlich bzw. psychotherapeutisch diagnostizierte psychische Erkrankung vorliegt. Möglicherweise lässt sich dadurch der subjektive Eindruck eines Telefonseelers, dass Anrufende mit einer psychischen Grunderkrankung einen ganz erheblichen Teil darstellen, belegen.

Des Weiteren kam das Item „Suizidalität“ (als Thema beim Anrufenden oder eines Dritten) hinzu; Suizidprävention ist ja eine der Kernaufgaben von Telefonseelsorge.

Zudem erheben wir stellenspezifisch noch, woher der Anruf kam, also aus der Stadt München, dem Landkreis München, dem sonstigen Einzugsbereich oder aus dem restlichen Bundesgebiet (Handyanrufe).

Somit werden nun erfasst:

- a) Objektive Daten: Datum, Wochentag, TS-Stelle, Bundesland, Gesprächsbeginn, -ende, -dauer, Geschlecht, Namensnennung;
- b) Angaben, die auf Aussagen der Anrufenden oder auf Kenntnis durch vorhergehende Gespräche beruhen (Alter, berufliche Situation, Lebensform);
- c) Angaben über das Gespräch selbst (Art des Kontakts). Das heißt, inwiefern Mitarbeitende ihrer Selbsteinschätzung nach ein Beratungs-/Seelsorgegespräch geführt haben, dies abgelehnt haben oder es - bei Schweigeanrufen oder auflegen/verwählt - nicht führen konnten. Die Statistik kann keine Aussage dazu machen, ob die Einschätzung, die zu einer Ablehnung oder einem Nichtzustandekommen eines Gesprächs führt, stimmt. Sie erfasst nur, was der/die Mitarbeitende in dieser Situation faktisch dokumentiert.

Die Gliederung der Themen des Gesprächs orientiert sich an den fünf Säulen der Identität nach Petzold:

- Leiblichkeit
- soziale Beziehungen
- Arbeit und Leistung
- materielle Sicherheiten
- Werte

Es können bis zu drei Themen pro Gespräch ausgewählt werden.

Die Anwendung von BUSSI machte keine größeren Probleme bei der Einführung zum 1. Januar 2012. Im Vorfeld gab es in der KTS mehrere Veranstaltungen dazu, in denen die Mitarbeitenden in die Logik der neuen Statistik eingeführt wurden.

Schwieriger gestaltete und gestaltet sich jedoch der praktische Teil, also der Einsatz von BUSSI in der neuen webbasierten Plattform TS-BUSSI, die zum Starttermin maximal im Status einer Beta-Version war.

Neben etlichen Kinderkrankheiten wie komplizierten Bedienvorgängen und regelmäßigen Abstürzen, fehlten (und fehlen zum Teil noch heute) einige grundlegende Funktionen wie Kreuzabfragen in der Auswertung, eine barrierearme Version für Sehbehinderte Mitarbeitende etc.

Das Zwischenresümee fällt dennoch positiv aus:

- die Akzeptanz bei den Ehrenamtlichen ist nach einigem Frust in den ersten Monaten durchweg hoch sowohl was die Bedienerfreundlichkeit als auch die innere Logik der Erhebung angeht,
- durch die plattformunabhängige Internet basierte Erfassung gibt es keine Wartungsnotwendigkeit innerhalb der einzelnen TS-Stelle für ein Programm bzw. eine Datenbank mehr, wodurch es auch zu deutlich weniger Ausfällen kommt,
- die Datensicherheit ist deutlich höher, da auf den in der Dienststelle stehenden Computern keine Daten mehr gespeichert sind.

Last but not least: Eine Statistik! Und nur eine. Und das für alle 100 deutschen TS-Stellen.

Alexander Fischhold, Leiter
Dipl. Theologe

Auswertung der Statistik 2012

Seit 1. Januar 2012 gilt für die Telefonseelsorge Deutschland die neue bundeseinheitliche Seelsorgestatistik, genannt BUSSI. (**B**undeseinheitliche **S**eelsorge**S**tatistik im Internet)

Da in BUSSI eine andere Gewichtung der Themen der Gespräche erfolgt, ist ein direkter Vergleich mit der Statistik vom davor liegenden Jahr 2011 nicht möglich.

Vergleichen lassen sich jedoch die Anzahl der eingegangenen Anrufe, der geführten Seelsorgegespräche, der abgelehnten Gespräche und der Anrufe, bei denen geschwiegen oder aufgelegt wurde.

Auch zum Alter der Anrufenden, der bewahrten Anonymität von Seiten der Anrufer, deren Geschlecht, zu ihrer Lebensform und der Anruhfrequenz lassen sich Vergleiche zu den vorherigen Jahren erschließen.

Nach wie vor gilt grundsätzlich:

Die Telefonseelsorge ist ein niederschwelliges, anonymes, seelsorgerisches Angebot. Diese Konzeption lässt es nicht zu, genaue Daten über Anrufer (Alter, Geschlecht, Lebensform, Herkunft) zu erfassen und entsprechend zu interpretieren. Alle Angaben beruhen auf beraterbezogenen Daten.

Die Auswertung der Daten ist deshalb auf diesem Hintergrund zu sehen.

Das durchschnittliche Beratungsgespräch dauerte etwa eine Viertelstunde. Dieser Durchschnitt beinhaltet Gespräche von unter fünf Minuten bis zu Gesprächen von einer Stunde.

Auffallend ist ein Rückgang der Anrufe und Gespräche im Vergleich zum Jahr 2011. Waren es 2011 ca. 35.000 Anrufe, so sind es etwa 25.000 Anrufe im Jahr 2012. Das gleiche gilt für die geführten Gespräche:

So stehen den 28.500 geführten Gesprächen im Jahre 2011 im Jahr 2012 noch etwa 19.300 Gespräche gegenüber.

Mit folgenden Überlegungen lässt sich dieser Rückgang aufschlüsseln.

Die Präsenzzeit der Hauptamtlichen am Telefon sank in diesem Zeitraum. Diese werden jetzt in stärkerem Maße in andere Aufgaben eingebunden, wie die Ausbildung der neuen Ehrenamtlichen, die Begleitung der Ehrenamtlichen und den Aufbau der Chatberatung im Internet (TSI).

Ebenfalls scheint sich eine Änderung des Routing der Anrufe aus den Mobilfunknetzen ausgewirkt zu haben. Zwischen September und Dezember 2012 wurden alle Handyanrufe gleichmäßig bundesweit auf die Telefonseelsorgestellen verteilt. Und nicht wie früher innerhalb einer bestimmten Stundentaktung bestimmten Telefonseelsorgestellen zugeschaltet.

Außerdem stellten wir im Dezember letzten Jahres fest, dass bei der Schaltung und Zuteilung der Anrufe durch die Telekom Fehler aufgetreten sind. Handyanrufe aus anderen Bundesländern kamen bei uns nicht mehr im gleichen Maße wie früher an.

In unserer Statistik scheint ein bundesweiter Trend sichtbar zu werden: Telefonanrufe gehen zurück. Grund dafür könnte eine stärkere Internetnutzung sein. Auf Bundesebene der Telefonseelsorge wird dieses Phänomen genauer beobachtet werden.

Bezogen auf die *Anrufenden* scheint allerdings vieles gleich geblieben zu sein:

- Die größte Gruppe der Anrufenden ist weiblich (ca. 60 %) und 30 - 69 Jahre alt.
- Viele der Anrufenden sind arbeitslos oder in Erwerbsunfähigkeits- oder Altersrente (37 %).
- Hauptthemen der Gespräche waren in dieser Reihenfolge: Ängste, familiäre Beziehungen, Einsamkeit und Isolation, Alltagsbeziehungen zu Nachbarn und Freunden, Stress, Ärger, Aggression und die Gestaltung des Alltags.

Obwohl die Telefonseelsorge von Anfang an als ein Kontakt- und Gesprächsangebot der Suizidprävention gedacht war, wurde das Thema Suizidalität nur bei etwa 3 % der Anrufe als solches *direkt* benannt.

In der Praxis erleben wir jedoch, dass dieses Thema bzw. eine suizidale Befindlichkeit in den Gesprächen häufig ‚mitschwingt‘, ohne, dass es direkt angesprochen/ausgesprochen wird.

BUSSI wurde ab Februar 2013 durch die Hinzunahme von Items dahingehend erweitert.

Angelika Ibrahim-Zimmermann
Dipl. Sozialpädagogin FH

Niemand bringt sich gerne um

So lautet die Überschrift des „Handbuchs für die Suizidprävention in der Telefon-Seelsorge“.

Eine Überschrift, die aufrüttelt und erinnert.

Denn die Gründungsidee der Telefonseelsorge, den Menschen, die in einer Krise mit dem Gedanken spielen, sich selbst zu töten, Kontakt und Gespräch zu ermöglichen, prägt nach wie vor unser „Angebot 365/24“ - alle Tage im Jahr sind wir rund um die Uhr besonders für Menschen da, die - warum auch immer - sich umbringen wollen.

Wer unsere Statistik studiert, stellt jedoch fest: die Gespräche, bei denen Suizidalität Thema und Inhalt sind, sind wenige.

Bei einem Arbeitstreffen mit Haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden 2011 wurde zudem deutlich, dass Anrufe, bei denen suizidale Absichten geäußert und mitgeteilt werden als besondere Herausforderung erlebt und empfunden werden. Und es auch sind. In der Flut von Anrufen mit anderen Themen und Inhalten scheinen sie zudem aus unserem Blickfeld zu verschwinden. Die Notwendigkeit, gut vorbereitet zu sein für solche Gespräche und auch wach und sensibel zu sein für versteckte Hinweise auf suizidale Gedanken, führte zu der Überlegung, eine Fachveranstaltung von einem halben Tag zu Suizidalität als Gesprächsinhalt anzubieten. Damit war die Idee geboren, jedes halbe Jahr eine solche Veranstaltung anzubieten.

Am 12.Mai starteten wir mit der ersten Veranstaltung. Dabei ging es um theoretische Grundlagen. Ein gemeinsamer Wissensstand wurde damit geschaffen. Die halbtägige Veranstaltung schloss mit einer Übungseinheit.

Eine Auswertung dieser Veranstaltung führte dazu, eine zweite Veranstaltung noch 2012 anzubieten. Dabei sollte es um die eigene Suizidalität, Krisenerfahrungen und Einstellungen gehen.

Am 8.Dezember nahmen wir uns im Rahmen unseres jährlichen Besinnungstages unter dem Titel „Durch die Dunkelheit zum Licht“ Zeit dafür.

An beiden Veranstaltungen hat etwa die Hälfte der Mitarbeitenden teilgenommen. Es wurde engagiert und intensiv gearbeitet.

2012 war die KTS zudem als eine der Einrichtungen der „Krisenhilfe/Intervention“ (in der Stadt München am „Runden Tisch“ (der Stadt München) zum Thema „Suizidalität alter Menschen/Männer“ beteiligt. Am 10.Oktober 2012 fand die öffentliche Veranstal-

tung „AUF!“ Auswege finden in Krisen im Münchner Rathaus statt. Die KTS war zusammen mit der ETS dabei und stellten ihr Suizidpräventionsangebot vor.

Wie bereits erwähnt, werden nun jährlich Veranstaltungen zum Thema Suizidalität stattfinden. Dabei wird es aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet werden und Übungen zur Gesprächsführung speziell zu diesem Phänomen geben.

Ulrike Zeller
Dipl. Sozialpädagogin FH

Abschluss der Ausbildung für die ehrenamtliche Mitarbeit

Ausbildungskurs 2011/12

Mitte März 2012 wurde zum 1. Mal ein Ausbildungskurs für ehrenamtliche Mitarbeiter abgeschlossen. Vier Frauen und vier Männer wurden im Rahmen eines Festaktes in die Dienstgemeinschaft der aktiven haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kath. Telefonseelsorge München eingegliedert. Jene selbst hatten zu diesem Fest eingeladen und verköstigten die zahlreich erschienenen ehren- und hauptamtlichen Gäste mit Spezialitäten aus der je eigenen Küche. Für die Getränke sorgten die Verantwortlichen der Dienststelle.

Mit Fotos aus ihren Kindertagen - gestaltet als Ratespiel - und mit der Bekanntgabe ihrer zukünftigen Decknamen gliederten sich die neuen Ehrenamtlichen einzeln und als Gruppe aktiv in die bestehende Dienstgemeinschaft ein. Jede und jeder von ihnen wurde herzlich Willkommen geheißen mit symbolträchtigen und wegweisenden Geschenken: mit einem alttestamentlichen Text, einer bunten Kerze und einer Blume.

Dem Festakt voraus ging an diesem Tag eine mehrstündige Arbeitseinheit, in der die neu ausgebildeten Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger Gelegenheit hatten, das zurückgelegte erste Ausbildungsjahr intensiv in den Blick zu nehmen und den persönlichen Entwicklungsweg als Person in einer neuen Rolle zu reflektieren.

Die neuen Ehrenamtlichen trafen sich weiterhin als geschlossene stelleninterne Supervisions-/Intervisionsgruppe unter der fachlichen Anleitung von zwei Hauptamtlichen einmal monatlich bis März 2013 zu Fallbesprechungen und kollegialem Austausch. Danach löste sich diese Ausbildungsgruppe im Zuge der Neubildung der bestehenden Supervisionsgruppen auf. Dieses zweite Ausbildungsjahr wurde auch für kollegiale Besuche in ausgewählten Beratungseinrichtungen des psychosozialen Versorgungssystems der Landeshauptstadt München genutzt.

Eine nominierte Sprecherin vertritt die geschlossene Supervisionsgruppe seit Mitte Mai 2012 im **KTS-Rat**. Dieses stelleninterne Gremium bestehend aus Vertreterinnen und Vertretern der vier Supervisionsgruppen, dem Leiter, einer hauptamtlichen Person und der Verwaltungsfachkraft dient dem Austausch, dem gemeinsamen Beraten und Entscheiden. Die Mitglieder dieses Rates sind also „Sprachrohr“, Multiplikatoren von Gruppenentscheidungen und Mitverantwortungsträger.

Bei der Münchner Freiwilligen Messe am 22.01.2012 im Gasteig waren die Katholische und die Evangelische TelefonSeelsorge München mit einem gemeinsamen Informationsstand vertreten. In vielfältigen Gesprächen informierten haupt- und ehrenamtliche Tele-

fonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger interessierte Messebesucher über die seelsorglichen Beratungsangebote und Ausbildungskurse der je eigenen TelefonSeelsorgeeinrichtung. Auch eine Teilnehmerin des Ausbildungskurses 2011/12 beantwortete hier Fragen zur Ausbildung sehr detailreich und mit hoher persönlicher und fachlicher Kompetenz.

Es war ein Sonntag, geprägt von einem kooperativen Miteinander und von Eigenständigkeit beim Führen der Informationsgespräche - inmitten 80 gemeinnütziger Organisationen, die zeigten, welche Vielfalt im Bürgerschaftlichen Engagement möglich ist.

Eine weitere Person aus dem Kreis der neuen Ehrenamtlichen engagiert sich in einem zeitlich befristeten Kooperationsprojekt der Katholischen und der Evangelischen TelefonSeelsorge München zum Thema: „**Langfristige Begleitung am Telefon**“ In dieser Arbeitsgruppe erarbeiten je vier Mitarbeitende aus den genannten Einrichtungen einen spezifischen Leitfaden zu einer wertschätzenden, langfristigen Begleitung von Anrufern.

Die *besondere Gestalt der telefonseelsorglichen Gespräche in der Nacht* war Thema des Fortbildungstages „Eine gute Nacht in der TelefonSeelsorge“ im Monat Oktober. Lerninhalte waren hier: Balance-Halten zwischen den Wünschen der Anrufer und dem, was nachts leistbar ist, und das Einüben von Selbstfürsorge und Abgrenzungsfähigkeit in gemeinsamen Rollenspielen. Auch hier zeigten die neuen Mitarbeitenden viel Gespür für die besondere Art und Gestaltung der Telefonseelsorgegespräche in der Nacht.

Bei der inhaltlichen Ausgestaltung der Festschrift **50Jahre SOS Notruf Katholische TelefonSeelsorge München** engagierte sich ebenfalls ein ehrenamtlicher Mitarbeiter des Ausbildungskurses 2011/12.

Prof. i.R. Dr. Balmer verfasste den wissenschaftlichen Aufsatz „Seelsorge - zu Herkunft und Bedeutung eines Leitbegriffs“ und trug damit wesentlich bei zur inhaltlichen Güte dieser Jubiläumsschrift.

Ein Mitglied dieser Ausbildungsgruppe verließ Mitte des Jahres die Dienstgemeinschaft aus beruflichen Gründen und engagiert sich nun in einer anderen bundesdeutschen TelefonSeelsorgeeinrichtung.

Den neuen wie den alt gedienten Mitarbeitenden sei an dieser Stelle für ihr unermüdliches vielfältiges Engagement in der Katholischen TelefonSeelsorge München herzlich gedankt. Mögen sie alle auch weiterhin durch ihr Da-Sein das Leben in der Dienststelle bereichern und durch ihr engagiertes seelsorgerliches Wirken am Telefon für die hilfesuchenden Anrufer ein Segen sein.

Christian Braun, Leiter der EA-Ausbildung
Dipl. Theologe

Fünfzig Jahre Katholische Telefonseelsorge in München

Am 13. November 2012 haben wir, die haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden der KTS, mit Gästen aus dem Ordinariat, mit Kollegen aus vernetzten Dienststellen und Vertretern aus Stadt und Landkreis das 50jährige Bestehen der Katholischen Telefonseelsorge in München gefeiert.

Das Jugendwohnheim Salesianum in Haidhausen bot ein angenehmes und passendes Ambiente.

Jeder Teilnehmer erhielt zur Begrüßung die Festschrift, die wir für Blinde und Sehbehinderte auch als Hörbuch der KTS aufgelegt haben.

Das Jubiläum begann mit einer Fachtagung zum Thema: „Seelsorgliche Beratung im virtuellen Raum“. Referent war Professor Dr. Reindl von der Fachhochschule für Sozialwissenschaften in Nürnberg. Er betonte die rasante Entwicklung virtueller und mediatisierter Lebenswelten, ging auf die online-Beratung und deren Besonderheiten ein und zeigte Perspektiven für die seelsorgliche Beratung im virtuellen Raum auf.

Zur inhaltlichen Auseinandersetzung mit dem Thema trafen sich die Festgäste mit Experten unterschiedlicher Fachgebiete in acht Resonanzgruppen. An Fachrichtungen waren vertreten: Seelsorgliche Beratung, Virtualität vs. Realität, sexualisierte Gewalt, Suizidprävention, Sucht, psychische Erkrankungen, Supervision und pastoraler Blick.

Mit der Ergebnissicherung aus der Gruppenarbeit und einer abschließenden fachlichen Stellungnahme durch Professor Reindl endete die Fachtagung.

Höhepunkt des Jubiläums war die feierliche Vesper mit Reinhard Kardinal Marx in der Pfarrkirche von St. Wolfgang. In seiner Homilie ermutigte der Kardinal zu neuen Wegen und dazu, junge Leute auch mittels virtueller Medien anzusprechen. In der Seelsorge gehe es immer darum, Menschen Mut zum Leben zu machen. Jeder sei in die Liebe Gottes gestellt, alle stünden im Horizont der Gnade. Der Kardinal dankte den Telefonseelsorgenden. Sie ermutigten ihre Mitmenschen, das Leben wieder anzupacken und zu erfahren, dass sie kostbar seien und dass es gut ist, am Leben teilzuhaben. Als besonderes Zeichen der Stärkung für den Dienst am Telefon empfingen die Mitarbeiter der TS einen Einzelsegen.

Im anschließenden Festakt würdigten Frau ORin Dr. Hümmeler als Leiterin des Ressorts Caritas und Beratung, Dr. Monsignore Siegfried Kneißl als Hauptabteilungsleiter des gleichen Ressorts, Bezirkstagspräsident Josef Mederer, Landrätin Johanna Rumschöttel, Stadtrat Christian Müller, Josef Kraus, Leiter der TS Ingolstadt und Ehrenamtlichensprecher Alfred Hübner in ihren Grußworten die Arbeit der Telefonseelsorge. Eine besondere Wertschätzung kam der KTS durch Landrätin Johanna Rumschöttel zu. Sie stellte der Dienststelle die Erfüllung eines konkreten Wunsches in Aussicht.

Eine besondere Auszeichnung erhielten fünf langjährige, ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KTS. Reinhard Kardinal Marx und Dr. Monsignore Siegfried Kneißl überreichten ihnen eine Silbermünze mit der Abbildung des Seligen Bischof Otto von Freising.

In gemütlicher Atmosphäre und mit kulinarischen Köstlichkeiten klang das Jubiläum aus.

Rupert Fischer
Dipl. Sozialpädagoge FH, Dipl. Theologe

Das Leben an der Stelle

Der Dienst am Telefon ist ein einsamer Dienst - alleine sitzt der Seelsorger/ die Seelsorgerin in einem Büro und widmet sich mit voller Aufmerksamkeit den Anliegen der Anrufenden. Einzige Ausnahme: wenn neu Auszubildende hospitieren.

Deshalb ist es für uns - die hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter der TS - wichtig, dass es über den Dienst am Telefon hinaus noch ein aktives Leben an der Stelle

gibt, das der fachlichen Weiterbildung, der geistlichen Stärkung und dem menschlichen Miteinander dient.

Grundlage unseres Handelns hier ist der gemeinsame Glaube an Jesus Christus und sein Evangelium. Deshalb beginnen wir das Jahr mit einem **Hausweiheabend**, der diesmal am 10. Januar stattfand. In unserem Versammlungsraum feierten wir eine Heilige Messe mit dem Thema: „Erschienen ist die Liebe Gottes auf Erden“. Die 25 Teilnehmenden tauschten sich in einem sehr berührenden Predigtgespräch darüber aus, welche Erfahrungen sie persönlich mit den drei Grundformen der Liebe - Gottesliebe, Nächstenliebe und Selbstliebe - gemacht haben. Am Ende der Eucharistiefeier wurden die Räume der TS mit Weihrauch gesegnet. Dann kam der gemütliche Teil des Abends: Jeder hatte etwas fürs Buffet mitgebracht und freute sich, einmal Zeit für die Kollegen, Zeit für Gespräch und Austausch zu haben. Für die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen der TS war dies auch die erste Gelegenheit, unseren neuen Hauptabteilungsleiter, Monsignore. Dr. Kneißl, kennen zu lernen.

Auch am Ende des Jahres trafen wir uns zu einer geistlichen Einkehr - dem **Besinnungstag** im Salesianum. Die 18 Teilnehmenden hörten Texte aus dem Buch Ijob und tauschten sich darüber aus, welche Erfahrungen sie mit dem Thema „Durch das Dunkel zum Licht“ gemacht haben. Die Leitung hatten C. Braun und U. Zeller.

Um Anrufe, die uns beschäftigen, aber auch um eigene Ängste, Blockaden oder Stärken zu erkennen, treffen sich alle Mitarbeitenden einmal monatlich zur Supervision. Es gibt drei **Supervisionsgruppen** für Ehrenamtliche und eine für die Hauptamtlichen.

Die Hauptamtlichen treffen sich darüber hinaus einmal pro Woche zum Team und zweimal im Jahr zu einem Klausurtag in Schloss Fürstenried. 2012 fanden die **Klausurtag** am 31.01. und am 11.09. statt.

Der Erhaltung und Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz dienen die Fortbildungsabende und Fortbildungstage. Diese waren 2012:

Fortbildungsabende an der Dienststelle, Beginn jeweils um 17.30 Uhr mit einem kleinen Imbiss und anschließendem Fachvortrag:

14.02.2012: Aktuelle Rechtsfragen

Referent: A. Hübner, Jurist

25 TN

12.06.2012: „Telefonseelsorge im Internet“

Referenten: B. Berchtenbreiter, I. Keßler, A. Ibrahim-Zimmermann,

28 TN

24.09.2012: Fallarbeit und langfristige Begleitung

Referenten: I. Keßler und B. Berchtenbreiter

25 TN

Halbtagesfortbildung an der Dienststelle:

Sa. 12.05.2012: **„Umgang mit Suizidalität am Telefon“**

Referenten: U. Zeller, A. Ibrahim-Zimmermann

20 TN

Fortbildungstage im Salesianum:

28.04.2012 und 27.10.2012: **„Eine gute Nacht in der Telefonseelsorge“**

Referenten: U. Zeller und A. Fischhold

21 TN/ 12 TN

11.12.2012: **„Umgang mit Gewalt und Aggression am Telefon“**

Referentin: Bettina Irschl, ETS München

13 TN

Ökumenischer Fortbildungstag auf dem Petersberg, gemeinsam mit der ETS:

10.03.2012: **„vielleicht geht's auch ganz anders“**

Referentin: Eva Neuner, Psychotherapeutin und Supervisorin aus Nürnberg

(siehe Artikel in diesem Heft)

Fortbildungs- und Begegnungswochenende für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen in Kloster Armstorf am 05./06. Oktober 2012

Thema: Transforming aggression into balanced emotions = Umgang mit Gewalt und Aggression am Telefon (Training nach IFOTES)

Referenten: Bettina Irschl (ETS) und Alexander Fischhold (Leiter KTS)

2011 starteten wir zum ersten Mal einen Ausbildungskurs für Ehrenamtliche. Die so neu Ausgebildeten wurden am 17. März 2012 feierlich in die Gemeinschaft der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen aufgenommen (siehe auch Artikel in diesem Heft).

Der neue Ausbildungskurs 2012/2013 startete im Mai mit einem Selbsterfahrungswochenende in Freising (04. bis 06.05). Seit August 2012 hospitieren die Auszubildenden am Telefon.

Um weitere Interessierte für die Ausbildung zu werben, gab es folgende Veranstaltungen:

22.01.2012: **Beteiligung an der Freiwilligenmesse im Gasteig**

Verantwortlich: C. Braun

Infoabend für interessierte Ehrenamtliche am 26. November in St. Paul

Verantwortlich: B. Berchtenbreiter und C. Braun

Neu ist für unsere Dienststelle das Thema **TSI - Telefonseelsorge im Internet**.

B. Berchtenbreiter bildet zur Chatberatung aus:

20.11.2012: „Technisches Know-how und Einführung zum Chat“

13 TN

13.12.2012 **Praktische Übungen im Chat**

Kirchliches Zentrum, Preysingstraße 97

8 TN

Last but not least gab es zwei Veranstaltungen, die in erster Linie dem menschlichen Miteinander an der Dienststelle dienen:

Am 22. Mai brachen zwanzig haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen zum **Betriebsausflug** auf. Ziel war das Buchheim-Museum in Bernried. Wir besuchten die Stiftskirche St. Martin, stärkten uns mit Weißwürsten, ließen uns durch das Museum führen und genossen Kaffee und Kuchen im Phoenix-Restaurant, direkt am See. Zurück ging es dann zu Fuß bis Tutzing.

An Freitag, 20. Juli feierten wir (30 TN) unser **Sommerfest**, gemeinsam mit ehemaligen Mitarbeiter/innen der KTS. Es war ein gelungenes Fest - gute Gespräche, ein reichhaltiges Buffet und viel Sonne im Herzen (denn draußen regnete es ganz unsommerlich).

Den Höhepunkt des Jahres bildete unser **50-jähriges Jubiläum**. Am 13. November beginnen wir dies mit einer Fachtagung und einem anschließenden Festakt. (s. Artikel in diesem Heft.)

Viele Daten, viele Themata, viele Begegnungen. Kurzum: Es war eine Menge los rund ums Telefon, rund um die Seelsorge bei der KTS. Möge unsere Arbeit und unser Miteinander auch weiterhin gesegnet sein!

Franzis Cramer
Dipl. Theologin, Pastoralreferentin

Rosi Spiegelsberger
Teamassistentin

Gremien und Arbeitskreise

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der KTS, treffen sich in verschiedenen Gremien und Arbeitskreisen, um miteinander ins Gespräch zu kommen, Ideen weiterzuentwickeln und die Neu-Auszubildenden zu schulen. Die Auflistung dieser Gremien gibt auch einen Eindruck wieder von dem, was an der Dienststelle geschieht.

Ausbildungsgruppen:

- Ausbildungskurs 2011/2012
- Ausbildungskurs 2012/2013

Supervision:

- Drei Gruppen für die Ehrenamtlichen
- Eine Gruppe für die Hauptberuflichen

KTS-Rat - hier sind vertreten:

- ein/e Sprecher/in aus jeder Supervisionsgruppe
- die/der Sprecher/in der Ehrenamtlichen
- der Leiter der KTS
- der Ausbildungsleiter
- die Teamassistentin

TS-Stellenübergreifender ökumenischer Arbeitskreis zum Thema: „Langfristige Begleitung am Telefon“

Die KTS-München ist durch ihren Leiter, A. Fischhold, in folgenden Gremien vertreten:

- Hauptabteilung Beratung im Ordinariat (6 x pro Jahr)
- Fachteam Süd - Treffen der Leiter/innen der südbayerischen Stellen (4 x Pro Jahr)
- Regionalkonferenz Bayern - Treffen der Leiter/innen der bayr. Stellen
- Leitertagung in Vierzehnheiligen (1 x pro Jahr)
- Katholische Konferenz der Diözesanbeauftragten
- IFOTES - Delegierter der Katholischen Konferenz (weltweit, 2 x pro Jahr)
- Treffen Krisendienste München (4 x pro Jahr)
- Bundesebene AG Statistik (4 x pro Jahr)

Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen

Datum	Thema
03.-04.02.2012	Fortbildung „Chatweißblau“ Chatschulung in Augsburg
Februar bis Juli 2012	Fortbildung „Poesie- und Schreibtherapieseminar“, Teil 2 Berlin
10.03.2012	Fachtag „Vielleicht geht's auch ganz anders“ Ein neuer Blick auf Menschen mit Bin- dungsstörungen und strukturellen Stö- rungen. Erste gemeinsame Fortbildungsveran- staltung für ETS und KTS München
März, Mai und Juli 2012	Ausbildung online–Beratung nach den Richtlinien der deutschen Ge- sellschaft für Online–Beratung (DGOB)
28.04.2012 und 27.10.2012	Fortbildung Eine gute Nacht in der Telefonseelsorge
12.05.2012	Fortbildung Suizidalität in der TelefonSeelsorge
09.07.2012	Fortbildung Microsoft Outlook komplett 2002
26.-27.07.2012	Fortbildung Microsoft Excel 2010 für Fortgeschritte- ne

Datum	Thema
13.11.2012	Fachtagung Chatten
23.11.2012	Fortbildung 2. Vatikanum
08.12.2012	Besinnungstag Durch Dunkelheit zum Licht
11.12.2012	Fortbildung Umgang mit Gewalt am Telefon
13.12.2012	Fortbildung Technik der Chatberatung
Mehrere Module	Fortbildung Trauma und Sucht
Mehrere Module	Fortbildung Trauma und sozialpsychiatrische Beratung

Bernhard Berchtenbreiter
Dipl. Sozialpädagoge FH

Mitarbeiter/innen - hauptberuflich und ehrenamtlich

Hauptberuflich:

5 Telefonseelsorgerinnen

3 Telefonseelsorger

1 Sachbearbeiterin/Teamassistentin

1 Leiter

Ehrenamtlich:

19 Telefonseelsorgerinnen

11 Telefonseelsorger

1 rechtskundiger Berater

in Ausbildung:

15 Männer und Frauen

Supervisoren/innen

Frau Elke Frohn

Frau Elisabeth Gerz-Fischer

Herr Norbert Plößer

Herr Wolfgang Schmidbauer

Frau Brigitte Wagner

