TelefonSeelsorge

Erzdiözese München und Freising

0800 / 111 0 222

JAHRESBERICHT 2018

Erzdiözese München und Freising
Kath. Telefonseelsorge München
Landwehrstr. 66 / III
80336 München

Erzdiözese München und Freising
Telefonseelsorge Mühldorf
Kaiser-Ludwig-Str. 15
84453 Mühldorf

Erzdiözese München und Freising
Telefonseelsorge Südostbayern
Bahnhofstr. 22
83435 Bad Reichenhall

Tel. 0 89 / 21 37 - 20 98, Fax - 20 99
telefonseelsorge@eomuc.de
www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de

ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

Inhaltsverzeichnis

Wir über uns - Unsere Themen im Jahr 2018 ... 3

Vielfältig und anspruchsvoll - Neukonzeption des Fortbildungsbereiches ... 3

Fortbildungsprogramm der Telefonseelsorge 2018 ... 5

Kultur der Wertschätzung - Ehrenamtliche zeigen großes Engagement ... 6

ACT - Fortbildungswochenende auf der Fraueninsel ... 7

Respekt und Introspektion - Supervisionsangebot 2018 ... 7

Eine Gründergeschichte - 25 Jahre TS in Bad Reichenhall ... 8

Jubiläum in Bad Reichenhall - 25 Jahre TelefonSeelsorge ... 11

Mitarbeitendenstatistik ... 13

Die Sprache der Zahlen - Einige Anmerkungen zu unserer Statistik ... 14

Statistik Telefonseelsorge ... 15

Statistik Chat- und Mailberatung ... 17

Impressum ... 19

Förderer ... 20

Wir über uns - Unsere Themen im Jahr 2018

In diesem Jahr konnten wir ein Jubiläum feiern: Im März 1993 gingen die ersten Anrufe an der neu gegründeten Telefonseelsorge in Bad Reichenhall ein. Lesen Sie dazu ein Interview mit Franz Sageder, dem ersten Leiter dort und den Bericht über das Jubiläum in diesem Jahr.

Der zweite Schwerpunkt in diesem Heft ist das neu konzeptionierte Fortbildungsangebot. In unseren Statuten heißt es: „Die TS sichert die Qualität der Beratung ihrer Mitarbeiter/innen durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung, fachlich und spirituell."

Darüber hinaus informieren wir Sie über spannende Zahlen - Die Mitarbeitenden-Statistik, die Statistik der Telefon-, Chat- und Mailberatung.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen
Franzis Cramer

Vielfältig und anspruchsvoll - Neukonzeption des Fortbildungsbereiches

Unter dem Leitgedanken „Wer aufhört besser werden zu wollen, hört auf gut zu sein" (Marie von Ebner-Eschenbach) machten wir uns schon 2017 an die Neukonzeption des Fortbildungsbereiches der Telefonseelsorge. Auslöser dafür waren zum einen die Umstrukturierung der Telefonseelsorge in eine Einrichtung der Erzdiözese, mit den drei Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf, die im Aus- und Fortbildungsbereich gemeinsam arbeiten, zum anderen die Bestrebung, für bereits aktiv arbeitende ehrenamtliche Telefonseelsorger und Telefonseelsorgerinnen ein vielfältiges und qualitativ anspruchsvolles Fortbildungsprogramm anzubieten.

Das Fortbildungskonzept definiert folgende relevanten Themenbereiche:

- Gesprächsführung am Telefon, in Mail und Chat
- Besonderheiten der Gesprächsführung im Nachtdienst
- Themenbereiche der Statistik: Familie, psychische und körperliche Gesundheit
- Suizidprävention, etc.
- Angebote, die die Wertschätzung des Engagements oder unsere kirchliche Grundlage betonen: Besinnungstag, Sommerfeste, Adventliche Feiern
- die Formate: Diözesan- oder Stellenweit, als Präsenzveranstaltungen oder virtuelle Formate
- die Erwartungen an die ehrenamtlich Mitarbeitenden
- entlang der EQR (europäische Qualitäts-Richtlinien) und DQR (deutsche Qualitäts-Richtlinien) die Ziele und Kompetenzen, die für die ehrenamtlich Mitarbeitenden und die Organisation erreicht und vermittelt werden sollen
- die Rollen und die Verantwortung der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen

Die Neuorganisation der Telefonseelsorge als Einrichtung der Erzdiözese München und Freising und die damit erreichte Zusammenfassung der drei Dienststellen im Bereich Fortbildung, ermöglichte eine deutliche Ausweitung des Angebotes an allen drei Stellen.
Wurden 2017 noch sechs 1 - 2,5 tägige Veranstaltungen angeboten, waren es 2018 bereits zehn Veranstaltungen an denen Ehrenamtliche aus allen drei Stellen teilnahmen. Daneben gibt es Angebote, zu denen nur die Ehrenamtlichen der jeweiligen Stelle eingeladen sind, auch um den Teamzusammenhalt vor Ort zu unterstützen.

Die Vielfalt der Angebote ermöglicht es jedem/r Ehrenamtlichen genau die Veranstaltung auszuwählen, die für sie/ihn besonders interessant erscheint.
Eine weitere Maßnahme war das Erarbeiten einer Programmbroschüre, die zu Jahresbeginn verteilt wurde. Neu war die Beschreibung der jeweiligen Veranstaltung und der Referent/in schon zu diesem Zeitpunkt. Damit wurde ein weiterer Schritt in Richtung qualitativer Auswahl ermöglicht.

Die Anmeldezahlen nahmen so von 139 Teilnehmenden in 2017 auf 199 Teilnehmende in 2018 zu und diese Steigerung um 43% zeigt deutlich den Erfolg unserer Arbeit.

Kompetente Referentinnen und Referenten an zentralen Veranstaltungsorten sorgen für hohe Beteiligung unserer ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger. Dies ist nur durch die gute finanzielle Unterstützung der Erzdiözese München und Freising möglich. An dieser Stelle ein herzliches Vergelt´s Gott dafür. Diese ermöglicht uns als Teil der Erzdiözese unsere Wertschätzung für das Engagement der Ehrenamtlichen deutlich zu machen und deren Rückmeldungen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Im Jahr 2019 werden wir uns für einzelne Themenbereiche mit der Möglichkeit von „blended learning“ Konzepten auseinandersetzen und QM Maßnahmen zur Überprüfung der Nachhaltigkeit unserer Veranstaltungen entwickeln.
So gilt auch hier der Leitgedanke:
„Wer aufhört besser werden zu wollen, hört auf gut zu sein“.

Ulrike Zeller und Alexander Fischhold

Einblick in die neu gestalteten Öffentlichkeitsmaterialien der Bundesebene

Fortbildungsprogramm der Telefonseelsorge 2018

Diözesane Termine:

14.04.2018	Nachtdienstfortbildung Ulrike Zeller und Alexander Fischhold Samstag, 14:00 – 21:00 Uhr, TS Mühldorf
17.04.2018	Auftakt Krisentelefon-Schulung Diakon Dr. Andreas Müller-Cyran Dienstag, 18:00 - 21:00 Uhr, KTS München
08./09.06.2018	Krisentelefon-Schulung Diakon Hermann Saur und Alexander Fischhold Freitag, 18:00 Uhr - Samstag, 17:00 Uhr, Armstorf
13./15.07.2018	Fortbildungswochenende Akzeptanz- und Commitment Therapie (ACT) Drs.-Psych. Isabelle Angenendt-Fischhold Freitag, 18:00 - Sonntag, 13:00 Uhr, Frauenchiemsee
29.09.2018	Besinnungstag mit Bildhauer Andreas Kuhnlein Ulrike Dahme Samstag, 10:00 - 16:00 Uhr, Atelier Unterwössen
13.10.2018	Fachtag Psychiatrische Störungsbilder Dipl.-Psych. Johannes Schauer Samstag, 10:00 - 17:00 Uhr, TS Bad Reichenhall
20.10.2018	Ökumenischer Chatfortbildungstag Dr. Christine Kaniak-Urban, Bernadette Ott, Ulrike Dahme Samstag, 9:30 - 17:00 Uhr, KTS München
27.10.2018	Prozesse in der Mailberatung Emily Engelhardt, Rupert Fischer Samstag, 9:30 - 17:00 Uhr, KTS München
24.11.2018	Suizidprävention Ulrike Dahme, Ulrike Zeller Samstag, 14:00 - 18:00 Uhr, Rosenheim

Kloster Armstorf

Kultur der Wertschätzung - Ehrenamtliche zeigen großes Engagement

Die Anforderungen an ehrenamtliche Mitarbeitende in der Telefonseelsorge sind hoch. Wer bei der katholischen Telefonseelsorge mitarbeiten möchte, muss eine gefestigte Persönlichkeit mitbringen, an einem einjährigen Ausbildungskurs teilnehmen (Wochenendseminare) und wenn er/sie dann übernommen wurde, kontinuierlich mitarbeiten. Das bedeutet konkret: Wer sich für den Telefondienst entscheidet, übernimmt dreimal im Monat einen Dienst (jeweils vier Stunden) und sechsmal im Jahr einen Nachtdienst (acht Stunden). Monatlich bringt er/sie sich in einer Supervisionsgruppe ein und bildet sich mindestens zweimal im Jahr an einem der angebotenen Fortbildungstage weiter. Für die Chat- und Mailberatung gibt es vergleichbare Anforderungen.

Darüber hinaus engagieren sich viele Ehrenamtliche, indem sie das Leben an ihrer jeweiligen Dienststelle mitgestalten. Für diesen großen Einsatz bekamen sie im Jahr 2018 die angefallenen Fahrtkosten erstattet und für den absolvierten Nachtdienst eine kleine Aufwandsentschädigung. Das ist wenig im Vergleich dazu, was jede und jeder von ihnen eingebracht hat. Deshalb gibt es bei der Telefonseelsorge eine Kultur der Wertschätzung. Das beginnt mit einem stets gefüllten Kühlschrank in unseren Küchen, einem Kaffeevollautomaten, der Cappuccino oder Espresso produziert (ganz wichtig für die Nachtdienste!), Obst und Kekse mitten auf dem Küchentisch. Wertschätzung geht durch den Magen. Füttern wollen wir die Ehrenamtlichen vor allem auch mit einem gediegenen Maß an Impulsen und Inhalten. Deshalb bieten wir ein vielseitiges und anspruchsvolles Fortbildungsprogramm an. Einige Fortbildungen finden an besonders schönen Orten statt und oft mit namhaften Referent/innen. Hervorzuheben ist dabei das seit einigen Jahren regelmäßig stattfindende Wochenende auf der Fraueninsel im Chiemsee. Damit so ein schönes Ambiente mit guten Referent/innen finanziert werden kann, stellt die Erzdiözese Gelder für die Kultur der Wertschätzung zur Verfügung. Lesen Sie im Folgenden den Artikel über das entsprechende Wochenende 2018.

Franzis Cramer

Betriebsausflug Flughafen München

ACT - Fortbildungswochenende auf der Fraueninsel

Zusammen mit Kollegen/innen aus Bad Reichenhall und Mühldorf nahmen wir vom 13. - 15. Juli an der Einführung in die Akzeptanz-und Commitment Therapie (ACT) teil. ACT hat seinen Namen aus zwei Kernbotschaften: "Akzeptiere, was du nicht kontrollieren kannst und committe (verpflichte) dich zu Verhaltensweisen, die dein Leben verbessern oder bereichern." Im Fokus dieser neueren Form der Verhaltenstherapie steht das Erlernen von psychologischen Fertigkeiten, um mit schmerzlichen Gedanken und Gefühlen effektiv umzugehen, damit sie den Einfluss auf das Ich minimieren. Darüber hinaus ist zu klären, was wirklich wichtig und bedeutsam ist - also die eigenen Werte erkennen. Dieses Wissen soll anleiten, inspirieren und motivieren, um das Leben zu verbessern.

Viele Übungen erleichterten uns das Verständnis. Metaphern wie „Wir sind die Schüssel, nicht die Suppe" oder „Du bist Bühne und Publikum zugleich" bleiben in Erinnerung. Erst recht gilt das für das Bild des Monsters, das zuerst den Weg versperrt, um dann später in einen Karren verfrachtet zu werden, der hinter sich her gezogen wird. Wichtig war zum Abschluss der Fortbildung die Diskussion darüber, ob Elemente der ACT im Dienst der Telefonseelsorge sinnvoll angewendet werden können, was von Vielen bejaht wurde.

Abends nach getaner Arbeit, wenn die Touristen die Insel verlassen hatten, trafen wir uns mit Bierflasche oder dem Weinglas in der Hand am Ufer der Insel. Auch das bleibt in Erinnerung - so wie das einzigartige Flair von Frauenwörth. Herzlichen Dank an Alle, die an der Fortbildung mitgewirkt und sie ermöglicht haben.

Rudolf Althanns

Respekt und Introspektion - Supervisionsangebot 2018

Großen Wert legen wir bei der TS auf die Arbeit an der eigenen Person. So heißt es in unseren Leitlinien: „Kontinuierliche externe Supervision entlastet, reflektiert das eigene Handeln und trägt zur Persönlichkeitsentwicklung bei.“

Hier die Liste unserer Supervisoren:

Ehrenamtliche München	Ehrenamtliche Mühldorf	Ehrenamtliche Bad Reichenhall	hauptberufliche Mitarbeiter/innen
Elke Sofie Frohn Michaela Kuen Norbert Plößer Christian Präg Angela Thalmaier Volker Zumkeller	Beate Engelbrecht	Dieter Manas Kati Mühler Michaela Norman Rosa Wladar	Charlotte Cordes Viola Gruber

Darüber hinaus begleitete Herr Markus Plischke den Veränderungsprozess an der Dienststelle. Frau Andrea Hufnagl von „asam prevent“ begleitete einen Klausurtag der hauptberuflichen Mitarbeitenden zum Thema „Zusammenarbeit von behinderten und nicht behinderten Mitarbeitenden an der Telefonseelsorge.

Franzis Cramer und Rosi Spiegelsberger

Eine Gründergeschichte - 25 Jahre TS in Bad Reichenhall

Telefoninterview mit Franz Sageder

Cramer: Ich freue mich, dass ich Sie sprechen kann. Ich habe schon viel von Ihnen gehört. Jetzt sind wir ja seit einigen Jahren in intensiver Zusammenarbeit mit der TS in Bad Reichenhall. Warum wurde eigentlich 1992 in Bad Reichenhall eine Telefonseelsorge gegründet?

Sageder: Da gab es zwei glückliche Umstände, die letztlich dazu geführt hatten. Ich war damals Leiter in München und hatte guten Kontakt zum meinem Kollegen, Herrn Wahnschaffe, in Rosenheim. Der hat mich im Frühjahr 1991 gefragt, ob sich die Diözesanleitung nicht an der Finanzierung der Telefonseelsorge in Rosenheim beteiligen könnte. Schließlich seien 80% der Anrufenden katholisch. Aus diesem Grund ging ich zum Finanzdirektor, Herrn Anneser, und habe ihm das Anliegen vorgetragen. Der hat sich das angehört. Nebenbei hab ich ihm noch gesagt, in Bad Reichenhall will die Caritas einen Psychosozialen Notruf aufbauen. Die Leiterin vom Caritaszentrum, Frau Klein, hat mich gefragt, ob ich dieses Projekt nicht unterstützen könnte. Da machte Herr Anneser eine große Denkpause und sagte dann: "Was hältst Du davon, wenn wir in Bad Reichenhall gleich eine Telefonseelsorge aufbauen?". Dann hab ich gesagt: "die Idee finde ich toll" und das war die Geburtsstunde der Telefonseelsorge von Bad Reichenhall.
Herr Anneser hat dann versucht, sich das über die Ordinariatskonferenz genehmigen zu lassen und damit waren die nächsten Schritte schon angebahnt.

Cramer: Das heißt, die Idee ist in dem Gespräch zwischen Anneser und Ihnen entstanden?

Sageder: Genau, da kam die Idee. Er hat mich in dem Gespräch dann auch gefragt, ob ich mir vorstellen könnte, in Bad Reichenhall eine Telefonseelsorge aufzubauen und da habe ich spontan "Ja" gesagt. Es gab zwei Gründe, warum ich mich um diese Stelle beworben hatte: Ich wollte von München weg - ich war schon zwölf Jahre dort - zunächst als Mitarbeiter, dann als Leiter. Und zweitens hat es mich natürlich gereizt, eine neue Stelle aufzubauen.

Cramer: Und dann haben Sie 1992 in Bad Reichenhall angefangen. Es war ja nichts da, oder?

Sageder: Nichts war da, "nur" Räume. Die Caritas hatte einen Raum für einen Zivildienstleistenden, der wurde aber nie genutzt. Man hat das Dachgeschoss dahinter noch etwas weiter ausgebaut und so waren relativ schnell Räume da, um die Telefonseelsorge einzurichten.

Cramer: Und wie haben Sie dann die ersten Ehrenamtlichen gefunden?

Sageder: Da hatte ich zunächst große Sorge, ob sich so viele Leute finden lassen in Bad Reichenhall. Ich bin dann zum "Reichenhaller Tagblatt" gegangen und habe gebeten, sie mögen diese Idee den Menschen kundtun. Damals gab es noch Radio Untersberg. Über diese beiden Medien habe ich versucht, Ehrenamtliche zu gewinnen. Ich war sehr überrascht und erfreut, dass sich auf diese Werbung hin über zwanzig Frauen und Männer gemeldet hatten, die mitarbeiten wollten.

Cramer: Ja, toll!

Sageder: Dann konnte ich gleich im Frühjahr/Sommer 1992 mit zwei Ausbildungsgruppen starten.

Cramer: 1992 schon?

Sageder: Na ja, der Telefondienst begann am 01. März 1993. Die Vorlaufzeit war ein gutes Jahr - das braucht es ja, um Ehrenamtliche auszubilden. Da konnte ich ab Frühjahr 1992 in zwei Gruppen die Ehrenamtlichen auf diesen Dienst vorbereiten.

Cramer: Von denen, die sich beworben hatten, waren also zwanzig geeignet?

Sageder: Ja, es hatten sich ja mehr als zwanzig beworben und diese zwanzig waren geeignet. Das war dann für mich klar, dass es da zwei Gruppen braucht.

Cramer: Und von denen sind auch noch welche dabei?

Sageder: Ganz von Anfang an sind zwei dabei - Margitta S. und Monika A. Die beiden waren von Anfang an dabei und sind heute noch in der TS.

Cramer: d.h., das sind die Frauen der ersten Stunde, gelt?

Sageder: Richtig.

Cramer: Sie haben also eine sehr gute Grundlage gelegt, denn wenn jemand so lange bleibt, dann ist er ja zufrieden mit der Situation vor Ort.

Sageder: Ich denke doch.

Cramer: Sie hatten also am Anfang zwanzig Ehrenamtliche. Gab es dann weitere Ausbildungskurse?

Sageder: Es gab dann immer mal wieder Ausbildungskurse. Etwa alle zwei bis drei Jahre. Zum Start am 01.03.93 hatten wir eben zwanzig Leute und ich musste überlegen, wie viele Dienste wir anbieten könnten. Wir konnten ja nicht gleich rund um die Uhr gehen. Wir haben deshalb begonnen, den Telefondienst von 16:00 bis 24:00 Uhr anzubieten und dann kam die große Ernüchterung: Es rief niemand an. Es gab ganz wenig Anrufe, in diesen acht Stunden vielleicht zwei/drei, manchmal auch niemand. Das war eine große Ernüchterung. Jetzt habe ich lange überlegt, wie mache ich das, dass mehr Leute anrufen. In dieser Not habe ich mich an meinen Kollegen in Rosenheim, Herrn Wahnschaffe, gewandt. Das war mein nächster Kollege von der Entfernung her. Der hatte in Rosenheim viele Anrufe, aber zu wenig Mitarbeiter. Wir haben uns dann entschieden, zusammenzuarbeiten, d.h., dass zu festgelegten Zeiten die Anrufer von Rosenheim nach Bad Reichenhall umgeschaltet werden und umgekehrt und dass wir uns den Dienst rund-um-die-Uhr teilen. Traunstein war damals auch in der Anfangsphase. Es gab dann bald den Verbund Bad-Reichenhall/Rosenheim/Traunstein. Von da an war Bad Reichenhall an jedem dritten Tag rund-um-die-Uhr zuständig. Da hatten wir dann genügend Anrufe. Das war so ab Sommer 1994, dass wir diesen Verbund gegründet hatten.
Im Verbund gab es dann auch gemeinsame Fortbildungen für alle drei Stellen und gute Kontakte.

Cramer: Sie hatten guten Kontakt zu den beiden evangelischen Stellen in Rosenheim und Traunstein und es gab aber eigentlich keinen Kontakt zu München.

Sageder: Ja, so war es. Es gab ja damals noch nicht diese Technik, wie heute. Wir mussten die Anrufer mit einem Zusatzgerät jeweils von Reichenhall nach Rosenheim oder Traunstein schalten und das waren zusätzliche Kosten. Die Anrufe bei der TS waren ja noch nicht gebührenfrei. Deshalb waren wir froh, dass wir relativ nah beieinander waren - die Weiterschaltungskosten waren dadurch nicht so hoch.

Cramer: Und bis München, das wäre dann doch teuer gewesen?

Sageder: Richtig. Und München war ja auch schon stark frequentiert. Von der Anruferzahl war es also sinnvoller, sich mit Rosenheim und Traunstein zu verbinden.

Cramer: Wie viele Jahre waren Sie in Bad Reichenhall und warum haben Sie aufgehört?

Sageder: Ich war von 1992 bis 2009 in Bad Reichenhall. Dann bin ich in den Ruhestand gegangen. Frau Susanne Rasinger hat mich abgelöst. Und das Schöne war, Frau Rasinger war neben ihrer Tätigkeit als Pastoralreferentin in Salzburg auch von Anfang an ehrenamtliche Mitarbeiterin der TS.

Cramer: d.h., sie hatte schon den richtigen Stallgeruch?

Sageder: Genau. Ich habe mich sehr gefreut, dass sie als Nachfolgerin eingestiegen ist.

Cramer: Gab es ein hervorstechendes Ereignis, dass sie erzählen möchten? Das war ja eine lange Zeit, die Sie da waren - gibt es ein Ereignis, das heraussticht?

Sageder: Es gab eine gute Solidarität unter den Ehrenamtlichen. In diesen 17 Jahren gab es keinen großen, nennenswerten Konflikt an der Stelle, d.h. diese Jahre sind für mich in guter Erinnerung geblieben.

Cramer: d.h. Sie waren gut miteinander im Gespräch?

Sageder: Ja, so kann man es auch sagen.

Cramer: Sie haben auch die Supervisionsgruppen aufgebaut?

Sageder: Genau, es gab dann drei Supervisionsgruppen in den letzten Jahren, wo ich dort war. Das Schöne war immer, dass wir im Laufe des Jahres auch gesellschaftliche Veranstaltungen hatten, es gab einen gemeinsamen Wandertag, ein Sommerfest und ähnliche Treffen, die den Zusammenhalt der Mitarbeiter/innen gefördert hatten.

Cramer: Da haben Sie wichtige Grundlagen gelegt und nicht nur Grundlagen - 17 Jahre ist schon eine lange Zeit. Sind Sie von Haus aus Theologe, was ist so Ihr Werdegang?

Sageder: Ich habe Theologie studiert und war zunächst acht Jahre Kaplan in München, am Hasenbergl und in Pasing. Ich habe dann meine Frau kennengelernt und musste mich entscheiden, ob ich Priester bleiben will oder meine jetzige Frau heiraten möchte. Ich habe mich für meine Frau entschieden und der damalige Generalvikar, Dr. Gerhard Gruber hat mich gefragt, ob ich im seelsorglichen Dienst der Diözese bleiben möchte. Als ich ihm gesagt hatte, dass ich heiraten werde, hat er gemeint: Die Telefonseelsorge sucht Mitarbeiter. Ich habe dann im Sommer 1978 geheiratet und bin im Dezember 1978 bei der Telefonseelsorge angestellt worden. Das war nicht nur für mich sehr erstaunlich, ich war ja damals noch nicht kirchlich verheiratet, und ich musste dann auch noch zehn Jahre auf meine Laisierung warten. Nach Erhalt der Dispens war ich dann von 1989 bis 1992 Leiter der Telefonseelsorge in München.

Cramer: Das war ja eine sehr interessante Gründergeschichte. Gibt es noch etwas, was Sie sagen wollen?

Sageder: Ich danke Ihnen für das Interview.

Cramer: Ich danke Ihnen.

Jubiläum in Bad Reichenhall - 25 Jahre TelefonSeelsorge

Vor 25 Jahren, am 1. März 1993, gingen die ersten Anrufe bei der Telefonseelsorge in Bad Reichenhall ein. Franz Sageder, ehemals Leiter der TS in München, hatte 1992 bereits begonnen, einen Stamm an Ehrenamtlichen aufzubauen.

Heute arbeiten in Bad Reichenhall 34 Männer und Frauen als ehrenamtliche Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger. Mit jedem von ihnen hat Bernhard Berchtenbreiter, als er 2014 als kommissarischer Leiter nach Bad Reichenhall kam, ein Gespräch geführt: „Die Ehrenamtlichen haben viel Engagement, v.a. was die gemeinsamen Veranstaltungen angeht, wie z.B. Betriebsausflug oder die Adventliche Feier. Da sind immer mehrere dabei, die das mit vorbereiten und Ideen haben."

Diese gute Dienstgemeinschaft war für Gerhard Fischer, einer der dienstjüngeren Telefonseelsorger, ein wichtiges Motiv, sich für den Dienst am Telefon ausbilden zu lassen: „Meine Frau ist seit vielen Jahren Telefonseelsorgerin. Sie ist da mit sehr netten Leuten in Kontakt gekommen. Zu dieser Dienstgemeinschaft wollte ich auch dazugehören." Der Dienst am Telefon hat die Sicht auf sein eigenes Leben verändert: „Ich bin dankbarer/zufriedener geworden. Wenn ich höre, was die Menschen alles für eine Not aushalten müssen, erscheinen mir meine eigenen Sorgen in einem neuen Licht." Mit seiner Frau Lydia spricht er nicht über die Anrufenden: „Wir trennen das - Telefondienst und daheim."

Das ist auch wichtig, denn Telefonseelsorge ist anonym. Der Anrufer nennt in den meisten Fällen seinen Namen nicht und Informationen über die Telefonate dürfen die Räume der TS nicht verlassen. Damit die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger sich entlasten können, nehmen sie einmal im Monat an Supervisionsgruppen teil. Bernhard Berchtenbreiter ist es wichtig, dass dort die schwierigen Fälle besprochen werden: „Da möchte ich noch hinwirken, dass ein Bewusstsein entsteht, dass Supervision sehr wichtig ist für den Dienst am Telefon.“

Auch die Arbeitsbedingungen sind anspruchsvoll - rund um die Uhr sind Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger für die Anrufenden da.

In Bad Reichenhall hatten die Ehrenamtlichen lange Jahre zunächst die erste Hälfte der Nachtschicht übernommen, die zweite wurde dann von dem jeweiligen Dienststellenleiter abgedeckt. Im Mitarbeitergespräch ermutigt Bernhard Berchtenbreiter seine Ehrenamtlichen, auch mal einen ganzen Nachtdienst auszuprobieren: „Wie in München machen seither auch die Ehrenamtlichen in Bad Reichenhall entweder einen ganzen Nachtdienst, oder sie teilen sich die Nacht mit einem anderen Ehrenamtlichen.

Der je persönliche Glaube hilft vielen der Mitarbeitenden, mit Not und Leid der Anrufenden umzugehen. Auch in den Leitlinien der Telefonseelsorge unserer Diözese, heißt es: „Dort, wo sich zwei freie Menschen in ihrer Mitte dia-logisch begegnen ereignet sich Seelsorge und damit wird dieser Raum heilig (vgl. Ex 3,14)."

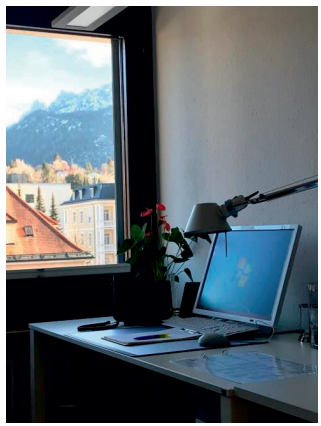
Deshalb war es Bernhard Berchtenbreiter ein Anliegen, gemeinsam mit Ulrike Dahme, Telefonseelsorgerin aus München und Abwesenheitsstellvertreterin des Einrichtungsleiters, das Jubiläum am 8. März mit einer Vesper in der Pfarrkirche St. Xeno zu beginnen. Die Seitenkapelle bot für die rund fünfzig Teilnehmenden einen schönen Rahmen dazu.

Im Mittelpunkt stand ein Text von Dietrich Bonhoeffer: „Der erste Dienst, den einer dem Anderen in der Gemeinschaft schuldet, besteht darin, dass er ihn anhört." Bevor wir einen Notleidenden anhören, bevor wir einen Anruf entgegennehmen, ist es gut, auf den Anruf Gottes zu hören, so Weihbischof Wolfgang Bischof in seiner Predigt, denn „wer sich von Gott anrufen lässt, verändert sich und kann somit bewirken, dass der, der bei ihm/ihr Rat sucht, sich auch verändert." „Wenn wir offen sind für sein Wort, sind wir Gesandte in diese Zeit, sind wir Kirche.“

Wertschätzung und Anerkennung bekamen die Mitarbeitenden aus Bad Reichenhall auch von Vertretern aus der Politik. Magdalena Koch vom Landratsamt bezeichnete Telefonseelsorge als „ein herausragendes Beispiel für ehrenamtliches Engagement und Nächstenliebe." Und der Oberbürgermeister von Bad Reichenhall, Dr. Herbert Lackner, sagte: „Telefonseelsorge macht unsere Gesellschaft menschlicher und besser." Der Leiter der Hauptabteilung Beratung im EOM, Msgr. Dr. Siegfried Kneißl, bezeichnete die Ehrenamtlichen als „das wichtigste Kapital der Telefonseelsorge". Die evangelische Pfarrerin und Leiterin der TS in Rosenheim, Birgit Zimmer, wünschte der TS in Bad Reichenhall, dass Träume in Erfüllung gehen.

Geografisch der nächste Nachbar ist die Telefonseelsorge in Salzburg. Ihr Leiter, Gerhard Darmann, der mit seinem Grußwort dem Festakt einen internationalen Touch gab, richtete seine „Geburtstagswünsche“ an die Hörgemeinschaft: „Ich wünsche Euch, dass ihr euch immer mehr zu einer guten Hörgemeinschaft entwickelt - auch in der Offenheit für die spirituelle Dimension. Ein Stück „Offener Himmel” möge in den Diensten bei Tag und bei Nacht stets spürbar und erfahrbar werden."

Eine gute Hörgemeinschaft braucht auch gute Räume. Dazu sagt Bernhard Berchtenbreiter: „Das vorherige Büro war sehr klein, unrenoviert und ein einziger Schlauch. Deshalb hatte ich von Anfang an Bestrebungen, ein neues Büro zu beziehen." Dieses konnte nun, im Anschluss an den Festakt, eingeweiht werden. Weihbischof Wolfgang Bischof segnete die neuen Räume in der Bahnhofstraße 22 mit Weihrauch und bewunderte den Panoramablick aus den Fenstern des Konferenzraumes.



Hier werden Supervisionsgruppen und Ausbildungsgruppen tagen, Arbeitskreise und Mitarbeitendentreffen stattfinden. Auch wer im Telefonzimmer Dienst tut, wird mit einem herrlichen Blick über die Alpen belohnt. Die jetzigen Räume sind mit einem Aufzug gut barrierefrei zu erreichen.

Das Jubiläumsfest fand seinen Ausklang Im Pfarrsaal von St. Xeno, mit Getränken und Schmankerln.

Seit 2016 gehört die Telefonseelsorge in Bad Reichenhall, gemeinsam mit der TS in Mühldorf und in München, zur Einrichtung der Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising.

Und was sind die Visionen des Dienststellenleiters Bernhard Berchtenbreiter: „Mein Ziel wäre noch, dass gemeinsame Fortbildungsprogramm so zu implementieren, dass nicht nur die zu den Fortbildungen fahren, die eh schon so interessiert sind, das ist jetzt ein harter Kern von so zehn/zwölf Leuten, sondern dass dieses gemeinsame Fortbildungsprogramm von vielen angenommen wird." Und schließlich wünscht er sich, "dass die Dienststelle wächst, dass wir jeden zweiten Tag einen Nachtdienst abdecken können, aber das schaffen wir noch nicht, da braucht man ca. 50 Leute dafür." Aber in den letzten Jahren hat sich viel entwickelt: „Inzwischen springen die Reichenhaller TS-ler auch in Münchner Lücken und umgekehrt."

Im Herbst 2018 stellte Ulrike Dahme, Chat- und Mailbeauftragte der Telefonseelsorge in der Diözese, ihr Thema den Mitarbeitenden in Bad Reichenhall vor. In Zukunft werden also auch Ehrenamtliche aus Bad Reichenhall Menschen in Not per Chatberatung oder Mailberatung zur Seite stehen.

Eine der Fürbitten aus der Vesper soll den Ausklang dieses Textes bilden: „Wir danken für 25 Jahre Gemeinschaft an unserer Dienststelle, für Feste und Freundschaft und für tiefe Begegnungen. Und wir bitten dich: Sei auch weiter unter uns lebendig, damit wir fröhliche und glaubwürdige Zeugen für dich sind.“

Franzis Cramer

Mitarbeitendenstatistik

An unseren drei Dienststellen in München, Bad Reichenhall und Mühldorf arbeiten insgesamt 105 Ehrenamtliche, davon sind rund zwei Drittel Frauen und ein Drittel Männer:

Dienststelle	Frauen	Männer	Gesamt
München	40	23	63
Mühldorf	7	1	8
Bad Reichenhall	27	7	34

Die meisten Mitarbeitenden sind zwischen 50 und 69 Jahren alt:

Dienststelle	unter 50	50 - 69	70 - 79	80 und über 80
München	6	40	14	3
Mühldorf	0	8	0	0
Bad Reichenhall	6	19	9	0

Außerdem beteiligen sich sieben hauptberufliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unterschiedlicher Stundenzahl in den drei Beratungsfeldern Telefonseelsorge, Chat- und Mailberatung. Jede/r hauptberufliche hat noch zusätzliche Querschnittsthemen, wie die Ausbildung neuer Ehrenamtlicher, das Fortbildungsprogramm für die bereits aktiven Ehrenamtlichen, Vernetzungsstrukturen pflegen, Öffentlichkeitsarbeit u.v.m. Unterstützt werden sie dabei von fünf Verwaltungskräften, alle in Teilzeit.

Franzis Cramer und Rosi Spiegelsberger

Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen:

Dienststelle	Frauen	Männer	Gesamt	Alter (25-49)	Alter (50-69)	Alter (ab 70)
München	34	22	54	5	30	19
Mühldorf	2	1	3	0	3	0
Bad Reichenhall	25	8	33	5	21	7

Hauptberufliche Mitarbeiter/innen:

Dienststelle	Frauen	Männer	Gesamt
München	3	3	6
Mühldorf	1	0	1
Bad Reichenhall	0	1	1

Verwaltungskräfte in Teilzeit:

Dienststelle	Frauen	Männer	Gesamt
München	3	0	3
Mühldorf	1	0	0
Bad Reichenhall	1	0	0

Die Sprache der Zahlen - Einige Anmerkungen zu unserer Statistik

„Was sind denn so bei euch die häufigsten Themen?“ fragte mich eine Kollegin von der Eheberatung. „Gefühlt“… sagte ich und gab ihr eine Antwort aus dem Bauch heraus. Heute kann ich ihr und allen, die sich für unsere Statistik interessieren, konkrete Zahlen vorlegen.

32.560 Anrufe nahmen die 105 Ehrenamtlichen Telefonseelsorger/innen und sieben hauptberuflichen Mitarbeiter/innen unserer drei Dienststellen im Jahr 2018 entgegen. Im Durchschnitt hat also ein/e Jede/r von uns 291-mal den Hörer abgehoben. Rund zwei Drittel davon waren Seelsorgegespräche (68%). Ebenfalls fast zwei Drittel der Anrufenden ist den Beratern/innen bekannt und wird als wiederholt Anrufender angekreuzt (63,6%). Ein Drittel der Anrufenden, die mit einem/einer Berater/in sprechen, leidet unter einer diagnostizierten psychiatrischen Erkrankung (33,5%). Sie brauchen Telefonseelsorge als Stütze, um ihren Alltag zu strukturieren, um wenigstens einmal am Tag eine Stimme zu hören oder auch, um - bei Antriebsschwierigkeiten - aus dem Bett zu kommen.

Die Mehrfachanrufenden kennen viele der Stimmen, mit denen sie schon gesprochen haben. Der eine war ihnen nicht sympathisch und sie legen auf, wenn sie dessen Stimme hören. Ein anderer ist ihnen besonders sympathisch und weil sie durch Erfahrung mitbekommen haben, dass er immer an dem und dem Tag da ist, wählen sie so oft, bis er hoffentlich einmal dran geht. Das erklärt die hohe Zahl der Aufleger.

Und was sind die Themen der Anrufenden? Ganz oben rangiert das Thema „körperliches Befinden“. Das kommt bestimmt daher, weil nachts das eigene Schlafverhalten thematisiert wird. Aber auch über chronische Schmerzen sprechen Anrufende. Weiterhin geht es vielfach um seelische Nöte, v.a. Ängste, Panikattacken und um depressive Stimmungen, auch um Beziehungsstrukturen wie familiäre Beziehungen, Alltagsbeziehungen und - ganz wichtig - auch um Einsamkeit. Letzteres ist ein großes Thema für die Berater/innen und wird deshalb auch 2019 auf einem internationalen Kongress IFOTES in Undine das Hauptthema sein. Das korreliert auch mit den Zahlen in der Tabelle, denn 14.183 Anrufende (von 22.177) leben allein (54,2%).

An dieser Stelle möchte ich deutlich machen, dass unsere Statistik eine „weiche Statistik“ ist. Die Anrufenden werden nicht zu ihren Lebensumständen befragt. Der/die Seelsorgende füllt die Statistik im Anschluss an das Telefonat aus und markiert das, was er/sie aus diesem oder auch aus früheren Gesprächen erinnert. Die meisten Zahlen beziehen sich also auf die geführten Seelsorgegespräche (22.177), nicht auf die Gesamtzahl der Anrufe (32.560).

Das erklärt auch die vergleichsweise geringe Anzahl, in der das Thema „Suizid“ angekreuzt wird. Telefonseelsorge ist ja in ihrem Ursprung gegründet worden, um für Menschen da zu sein, die sich mit dem Gedanken an Suizid tragen. Das war 2018 315 Mal der Fall. 127 mal machten sich Anrufende Sorgen, weil jemand in ihrem Umfeld sich suizidieren wollte oder es schon getan hatte. Im Hintergrund schwingt das Thema weitaus häufiger mit: 1514 Mal haben Telefonseelsorgende angekreuzt, dass sie von einem Anrufenden wissen, dass er/sie oder ein/e Angehörige/r schon einmal mit dem Thema zu tun hatte. Erfahrene Telefonseelsorgende vermuten, dass diese Zahl sehr viel höher sein müsste, dass die dienstjüngeren Kolleg/innen “Suizid-im-Hintergrund“ nicht so häufig ankreuzen, weil sie die Anrufenden nicht so gut kennen.

Während die meisten Anrufe von Menschen in den Fünfzigern sind (5941), sind die Anfragen von Ratsuchenden, die Chat- und Mailseelsorge in Anspruch nehmen von deutlich jüngeren Menschen. Die meisten von ihnen sind zwischen 20 und 29 Jahre alt, nur drei sind über sechzig. Das ist konträr zur Altersstruktur der hier Beratenden - hier sind die meisten über 60 Jahre alt.

Das Thema „Suizid-im-Hintergrund“ kommt bei der Seelsorge im Internet, weil noch anonymer, deutlich häufiger vor. Bei 37 von 158 Chatberatungen (23,4%) und 38 von 215 Mailberatungen (17,8%) ging es darum, dass der/die Ratsuchende Suizidgedanken oder -absichten hatte.

Dazu passt, das als Thema sehr häufig „depressive Stimmung“ angekreuzt wurde - in der Chatberatung 45 Mal von 158 und in der Mailberatung 76-mal von 215 Kontakten. Es folgen die Ängste, Stress und emotionale Erschöpfung, familiäre Beziehungen und Selbstbild.

Die Zahlen machen deutlich, dass die Angebote der Telefonseelsorge sowohl von jungen Menschen (v.a. Chat- und Mailberatung) und von Menschen mittleren Alters (v.a. Telefonseelsorge) gerne genutzt werden. Die Themen, die die Ratsuchenden beschäftigen, sind, bei jüngeren und älteren, egal ob Computeraffin oder nicht, letzten Endes ähnlich. Und wir sind gerne für die Menschen da, die hinter diesen Zahlen stehen.

Franzis Cramer

Statistik Telefonseelsorge

Anzahl der Anrufe:

	München	Mühldorf	Bad Reichenhall	Gesamt
Anzahl der Anrufe	24.587	2324	5649	32.560
Anzahl der Aufleger	7.502	596	1473	9571
Anzahl der Schweigeanrufe	180	4	35	219
Anzahl der Seelsorgegespräche	16.467	1703	4007	22.177
Anzahl der Seelsorgegespräche aus der eigenen Region	12.357	448	921	13.726
Dauer des Gesprächs: über eine Stunde	1.565	120	30	1715
Dauer des Gesprächs: unter 10 Minuten	5.121	376	1129	6626
Anzahl der Erstanrufer	1.871	156	373	2400
Anzahl der Anrufe von Mehrfach-Anrufern	10.566	992	2494	14.052
Unklar, ob Erst-/Mehrfachanrufer	4.030	555	1140	5725
Anzahl weiblicher Anrufer	12.089	1139	2924	16152
Anzahl männlicher Anrufer	4.323	563	1035	5921
Anzahl Geschlecht unsicher	55	1	48	104

Sozialer Hintergrund der Anrufenden:

	München	Mühldorf	Bad Reichenhall	Gesamt
Namensnennung: Ja	2.643	200	663	3506
Namensnennung: Nein	13.824	1503	3344	15.661
Anrufe von Alleinlebenden	10.674	1084	2425	14.183

Anrufe von Erwerbstätigen	3.295	336	747	4378
Anrufe von Menschen im Ruhestand	3.035	344	717	4096
Anrufe von Menschen mit Erwerbsunfähigkeit	3.970	456	1057	5483
Anrufe von Menschen mit diagn. Psych. Erkrankung	5.390	548	1466	7404
Suizidalität: Anrufe bei denen das Thema im Hintergrund eine Rolle spielt	1.124	131	259	1514
Suizidalität als Thema: betr. den Anrufenden	250	24	41	315
Suizidalität als Thema: betr. einen Angehörigen	108	12	7	127

Alter der Anrufenden:

	München	Mühldorf	Bad Reichenhall	Gesamt
Nicht angegeben	2.225	83	463	**2772**
0 - 19 Jahre	231	32	51	**314**
20 - 29 Jahre	738	60	146	**944**
30 - 39 Jahre	1.796	152	384	**2332**
40 - 49 Jahre	2.726	268	689	**3683**
50 - 59 Jahre	4.263	432	1246	**5941**
60 - 69 Jahre	2.726	312	633	**3671**
70 - 79 Jahre	12.91	120	309	**1720**
80 und älter	471	44	86	**601**

Die 5 häufigsten Themen der Anrufenden:

	München	Mühldorf	Bad Reichenhall
1	Körperliches Befinden 2.889	Einsamkeit 274	Körperliches Befinden 904
2	Einsamkeit / Isolation 2.695	Körperliches Befinden 232	Depressive Stimmung 752
3	Familiäre Beziehungen 2.372	Familiäre Beziehungen 177	Ängste 606
4	Depressive Stimmung 2.289	Ängste 171	Einsamkeit/Isolation 489
5	Alltagsbeziehungen 2.241	Alltagsbeziehungen 16	Familiäre Beziehungen 474

Statistik Chat- und Mailberatung

Die Tabelle zur Chat- und Mailberatung bezieht sich auf den Zeitraum 01.01.2018 bis 30.09.2018. Am 01. Oktober wurde eine neue Plattform eingeführt. Die statistische Datenerhebung war im Folgenden unstabil.

Sozialer Hintergrund der Anrufenden:

	Chatberatung	Mailberatung
Anzahl der Anfragen	158	1680 von 215 Ratsuchenden
Klient weiblich	110	148
Klient männlich	37	54
Klient Geschlecht unklar	11	12
Erstkontakt	37	79
Wiederholter Kontakt	27	25
Nicht einzuordnen	91	111
Namensnennung ja	28	13
Namensnennung nein	130	202
Allein lebend	41	67
In einer Familie lebend	43	69
In Partnerschaft/Ehe lebend	16	44
Schule/Studium/Ausbildung	43	72
Erwerbstätig	28	80
Erwerbsunfähig	8	20
Diagnostizierte psych. Erkrankung	45	
Suizidale Absichten genannt	37	38

Altersstruktur:

Alter	Chatberatung	Mailberatung
10 - 14	10	7
15 - 19	30	31
20 - 29	52	83
30 - 39	17	33
40 - 49	12	24
50 - 59	12	22
Über 60	0	3

Die 5 häufigsten Themen:

	Chatberatung	Mailberatung
1 Depressive Stimmung	45	76
2 Ängste	28	58
3 Stress, emotionale Erschöpfung	21	15
4 Familiäre Beziehungen	18	30
5 Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	7	15

Anzahl der Anfragen:

	Chatberatung	Mailberatung
Anzahl der Anfragen	158	1680 von 215 Ratsuchenden
Klient weiblich	110	148
Klient männlich	37	54
Klient Geschlecht unklar	11	12
Erstkontakt	37	79
Wiederholter Kontakt	27	25
Nicht einzuordnen	91	111
Namensnennung ja	28	13
Namensnennung nein	130	202
Allein lebend	41	67
In einer Familie lebend	43	69
In Partnerschaft/Ehe lebend	16	44
Schule/Studium/Ausbildung	43	72
Erwerbstätig	28	80
Erwerbsunfähig	8	20
Diagnostizierte psych. Erkrankung	45	
Suizidale Absichten genannt	37	38

ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

Impressum

Erzdiözese München und Freising (KdöR)
vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München
Generalvikar Peter Beer
Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt: Ressort Caritas und Beratung,
Hauptabteilung Beratung, Telefonseelsorge München
Redaktion: Franzis Cramer

Realisation der Druckprodukte in Zusammenarbeit
mit der Stabsstelle Kommunikation, Druckmanagement

Bildnachweis: privat, Tierfotos Seite 4, 10, 18 www.shutterstock.com
Gestaltung: Sabine Hesse
Inhalt: Alexander Fischhold
Druck: www.sasdruck.de
Papier: Umschlag: Rainbow FSC; Inhalt: MultiOffset FSC
Die Kompensation der CO_2-Emissionen erfolgt über Klimaschutz-
projekte des kirchlichen Kompensationsfonds Klima-Kollekte gGmbH

UID-Nummer: DE811510756

KLIMA
KOLLEKTE
Kirchlicher Kompensationsfonds

Förderer

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt

Landkreis
München

BERCHTESGADENER LAND
Landratsamt Berchtesgadener Land