



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de

JAHRESBERICHT

2020



INHALT

- 3 Editorial

- 4 Unsere Zahlen I: Haushalt und Förderer

- 5 Unsere Zahlen II: Statistik 2020

- 10 Corona schafft uns? – Wir schaffen Corona!
Eindrücke des Einrichtungsleiters
Eindrücke der Ehrenamtssprecher*innen
Eindrücke eines Supervisors
Eindrücke einer Interviewpartnerin in den Medien

- 18 Neue Entwicklungen
... am Telefon
... bei Chat und Mail

- 22 Wir trauern

- 24 Aus den Dienststellen

- 26 Fortbildungen 2020

- 28 Supervision

- 29 Hauptamtlichen-Team

WAS ALLES GEHT, WENN (FAST) NICHTS MEHR GEHT ...

Liebe Leserin, lieber Leser,

manchmal können wir es nicht mehr hören, und doch ist Corona Realität. Dass wir aktuell ein wenig aufatmen können angesichts der sinkenden Infektionszahlen und der steigenden Impfraten, kann vielleicht den Blick dafür schärfen, was trotz Corona alles gelungen ist. Und das war eine ganze Menge! Denn neben Lockdowns, Homeschooling, Corona-Leugnern und -Verwirrten, gab es auch jede Menge Solidarität, Kreativität und Zusammenhalt. Davon erzählt auch dieser Jahresbericht.

Die TelefonSeelsorge war für diese kontaktarme Zeit wie geschaffen, denn von Telefon und Internet geht nun einmal keine Ansteckungsgefahr aus. Wir waren gefragt wie nie – von Ratsuchenden ebenso wie von Medien und Öffentlichkeit, die sich für unseren 24/7-Dienst interessierten.

Wir haben uns wertgeschätzt gefühlt wie nie – schon in den ersten Anzeigen der Erzdiözese zu geistlich-seelsorgerischen Angeboten während des ersten Lockdowns war die Nummer der TelefonSeelsorge abgedruckt. Mehrfach haben kirchliche wie politische Vertreter*innen ihre Wertschätzung zum Ausdruck gebracht. Das tut gerade unseren ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen gut, die auch in dieser herausfordernden Zeit ihren Dienst zusätzlich zu zahlreichen anderen Aufgaben und Belastungen stemmten.

Leitungsteam der
TelefonSeelsorge (v. links):

Bernhard Berchtenbreiter
(Dienststelle Bad Reichen-
hall), Andrea Fürnrohr
(Dienststelle Mühldorf am
Inn), Alexander Fischhold
(Einrichtungsleitung und
Dienststelle München) und
Ulrike Dahme (Stellvertre-
terin des Einrichtungsleiters).



Und wir waren auch präsent wie nie – kaum eine Telefonschicht blieb unbesetzt, die Onlineberatung kam nochmals kräftig in Schwung.

Corona konnte uns nicht schaffen – wir schaffen Corona! Machen Sie sich auf den kommenden Seiten einen Eindruck davon, wie wir das getan und umgesetzt haben: Nah bei den Menschen, klar im (Seelsorge-)Auftrag, engagiert im Handeln.

Viel Spaß beim Lesen!

Alexander Fischhold
Leiter der TelefonSeelsorge
in der Erzdiözese München
und Freising

Tobias Lehner
Redaktion

HAUSHALT & FÖRDERER

Ob am Telefon, per Chat oder Mail – die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising ist eine feste Größe im sozialen Versorgungsnetz in Oberbayern.

Mit unserem Angebot schließen wir die Lücke zwischen den psychosozialen Diensten und den kirchlichen Seelsorgeangeboten. Telefonisch erreichen uns die Ratsuchenden rund um die Uhr; auch per Chat und Mail stehen beinahe täglich Berater*innen bereit. Unsere Dienste sind kostenlos und richten sich an alle Menschen, die Trost, Unterstützung oder Orientierung suchen, unabhängig von ihrer religiösen Ausrichtung und Weltanschauung. Wir sind offen für alle Themen und Problemlagen.

Haushalt 2020 → 962.000 EUR

- Sachkosten: 185.000 EUR
- Personalkosten: 777.000 EUR

Kirchensteuermittel → ca. 913.805 EUR

Zuschüsse → 48.195 EUR

- Landeshauptstadt München: 36.795 EUR
- Landkreis München: 3.900 EUR
- Landkreis Berchtesgadener Land: 7.500 EUR

Wir arbeiten an drei Dienststellen in München, Mühldorf am Inn und Bad Reichenhall mit 14 hauptberuflichen und 111 ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen. Organisatorisch gehören wir zum Ressort „Caritas und Beratung“ im Erzbischöflichen Ordinariat.



**ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING**

Rund 95 Prozent unserer Kosten wurden im Jahr 2020 aus Kirchensteuermitteln bezahlt. Den Rest gaben die Stadt und der Landkreis München sowie der Landkreis Berchtesgadener Land. Mit den Mitteln des Erzbistums können wir den Ehrenamtlichen eine Aufwandsentschädigung zahlen.

Förderer:



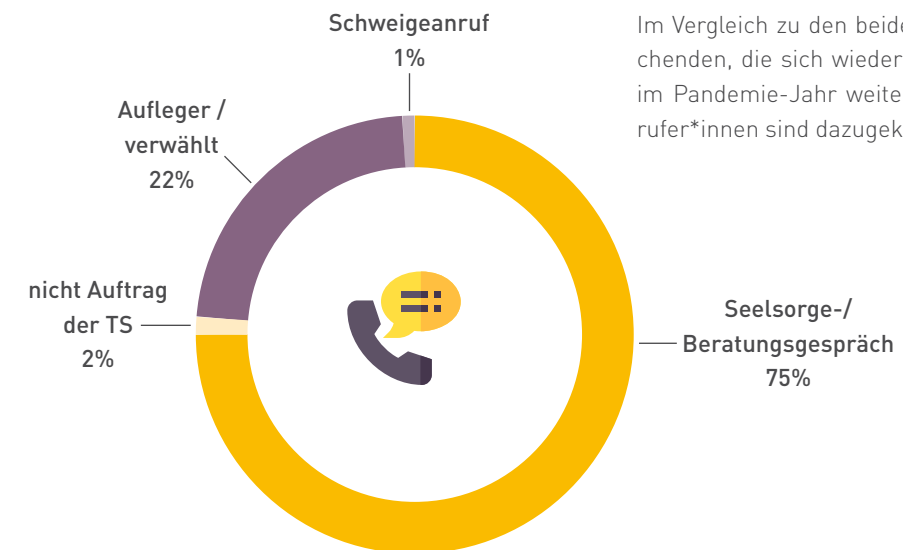
STATISTIK 2020

Zahl der Anruferenden auf konstant hohem Niveau

Im Jahr 2020 haben 34.411 Ratsuchende die TelefonSeelsorge in München, Mühldorf und Bad Reichenhall kontaktiert, knapp 2,5 % mehr als im Vorjahr.

Rückläufig ist der Anteil der Anrufe, die in die Rubrik „Aufleger/verwählt“ fallen. 2019 lag hier der Anteil noch bei 25 %, nun sind es nur mehr 22 %, was bedeutet, dass mehr qualitative Gespräche von den TS-Mitarbeiter*innen geführt wurden.

Art der Telefonkontakte 2020 in München, Bad Reichenhall und Mühldorf



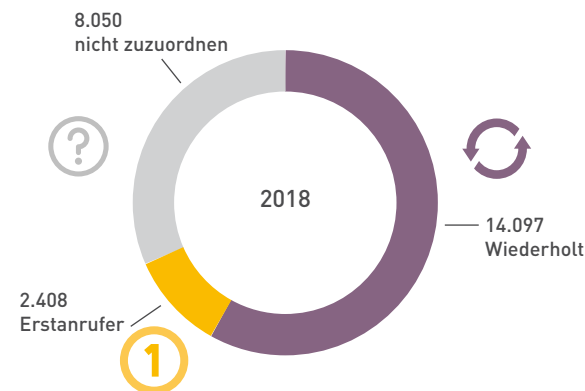
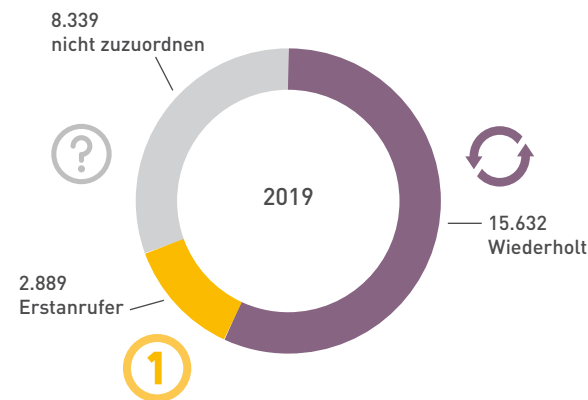
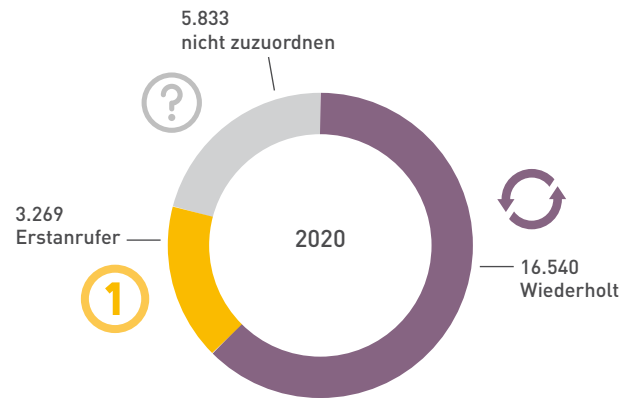
30 % aller Telefonate sind zwischen 15 und 30 Minuten lang, nur etwas mehr als 10 % der Gespräche weist eine Dauer von mehr als 45 Minuten auf. Die Anrufe verteilen sich gleichmäßig über alle sieben Wochentage bzw. über das ganze Jahr. Einbrüche oder besondere Spitzen bei den Anrufen kann man auch in Bezug auf hohe Feiertage, Urlaubszeiten oder bezüglich der Corona-Shutdowns kaum erkennen. Das hat damit zu tun, dass die Leitungen das ganze Jahr über gleichbleibend besetzt sind und das Anruferenaufkommen auch in „ereignisärmeren“ Zeiten hoch ist. Im Schnitt müssen Anrufer fünf- bis sechsmal die Nummer der TelefonSeelsorge wählen, bis sie durchkommen.

Erreichbarkeit auch nachts sehr gefragt

Die meisten Anrufe im Jahr 2020 waren in der Schicht von 15 bis 19 Uhr zu verzeichnen. In diesem Zeitraum melden sich 25 % der Ratsuchenden, gleich gefolgt von der Abendschicht 19 bis 23 Uhr mit einem Anteil von 22 %. Wie wichtig die Besetzung der Nachtschicht ist, zeigt sich im Telefonaufkommen: Im ersten Teil der Nacht (23 bis 3 Uhr) melden sich stättliche 13 % der Anrufer*innen, im zweiten Teil der Nacht (3 bis 7 Uhr) rufen immerhin noch 7 % an und benötigen Beistand.

Im Vergleich zu den beiden Vorjahren ist der Anteil der Ratsuchenden, die sich wiederholt an die TelefonSeelsorge wenden, im Pandemie-Jahr weiter angestiegen, aber auch „neue“ Anrufer*innen sind dazugekommen.

Anruhfrequenz im Jahresvergleich



Hauptthema Einsamkeit

Das Corona-Jahr 2020 hat zum Teil starke Verlagerungen im Bereich der Themen mit sich gebracht, die von den Ratsuchenden an die TelefonSeelsorger*innen herangetragen wurden. Das in den Vorjahren zweithäufigste Thema „Einsamkeit/Isolation“ führte 2020 die Themenliste an und war in 20 % aller Anrufe Gesprächsgegenstand.

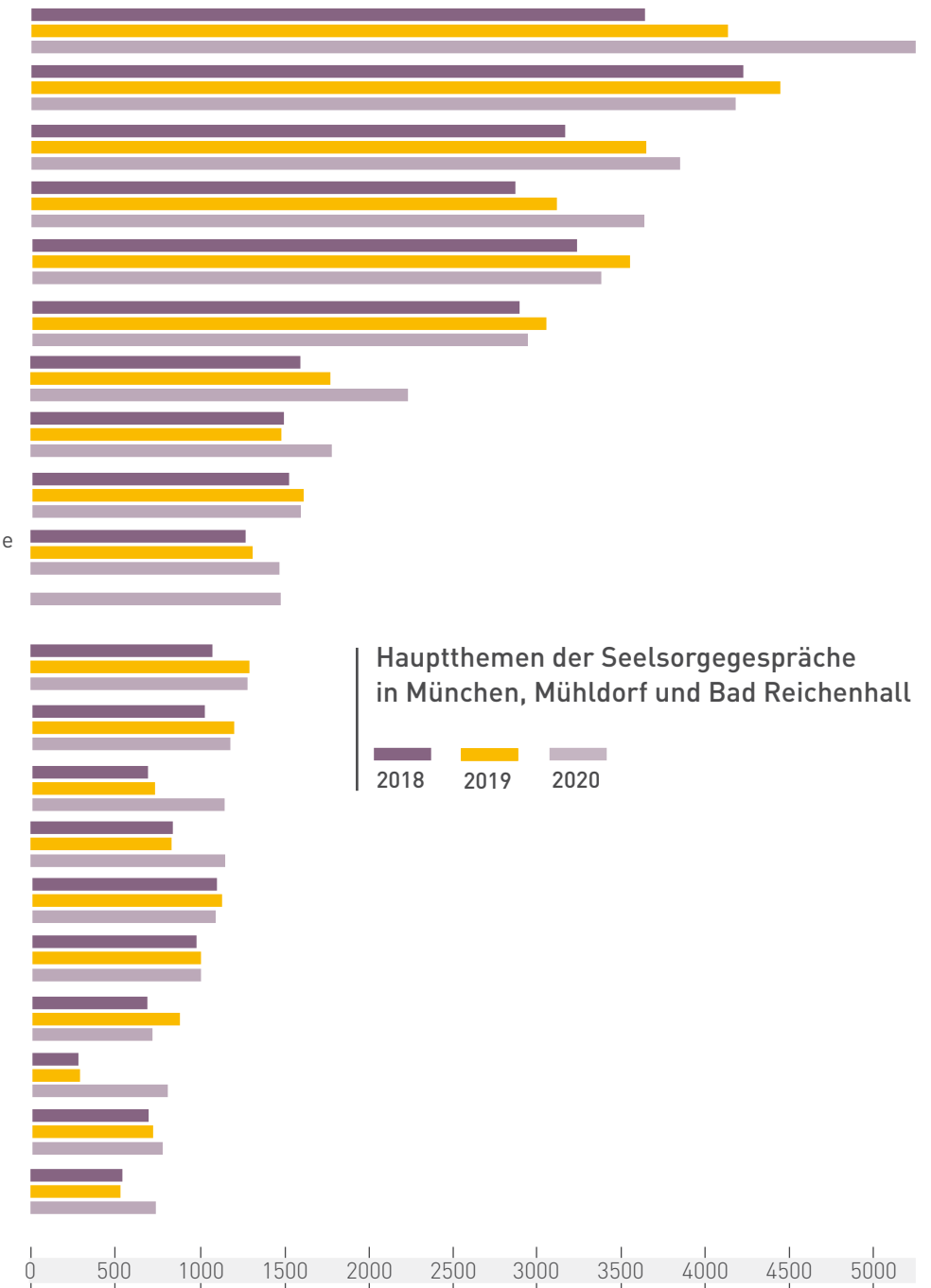
Weiter an Bedeutung gewonnen haben die Themen „Ängste“ (14 %), „Sonstiges seelisches Befinden“ (9 %), „Wohnung/Wohnumfeld“ (4 %), „Alltagsgestaltung“ (4 %) und leider auch „Suizidalität – Suizid des Anrufenden“ (3 %).

„Corona“ als Thema wurde „nur“ in etwa 6 % aller Gespräche explizit thematisiert. Die Pandemie und ihre Folgen dürfte aber in wesentlich mehr Gesprächen indirekt eine Rolle gespielt haben und für die Zunahme der oben genannten Themen verantwortlich sein.

- Einsamkeit / Isolation
- Körperliches Befinden
- Familiäre Beziehungen
- Ängste
- Depressive Stimmung
- Alltagsbeziehungen
- Sonstiges seelisches Befinden
- Ärger, Aggression
- Stress, emotionale Erschöpfung
- Betreuung, Pflege, Behandlung, Therapie

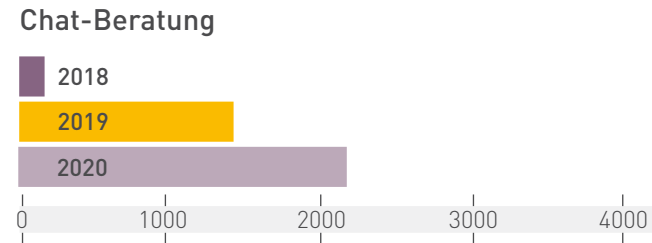
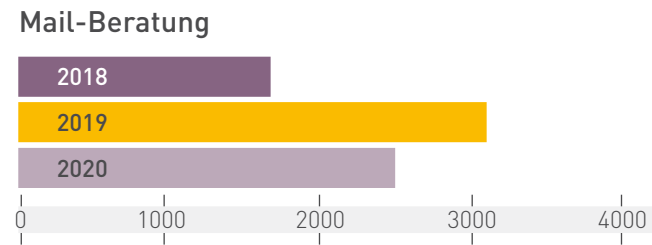
Corona

- Leben in Partnerschaft
- Arbeitssituation
- Alltagsgestaltung
- Wohnung / Wohnumfeld
- Partnersuche / Partnerwahl
- Selbstbild
- Trauer
- Suizidalität – Suizid des Anrufenden
- Sinn, Glaube, Werte
- Finanzfragen



Hauptthemen der Seelsorgegespräche in München, Mühldorf und Bad Reichenhall

Entwicklung der Mail- bzw. Chat-Beratung im Jahresvergleich (München, Mühldorf und Bad Reichenhall)

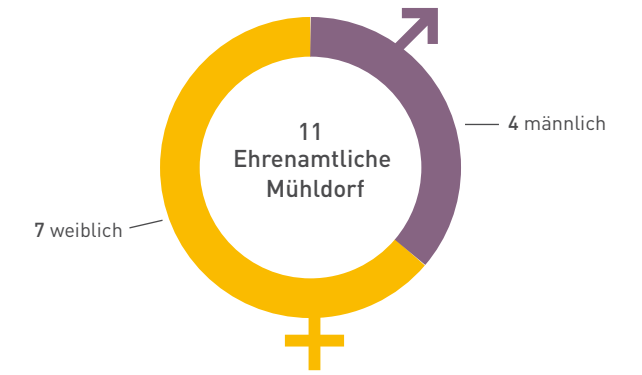
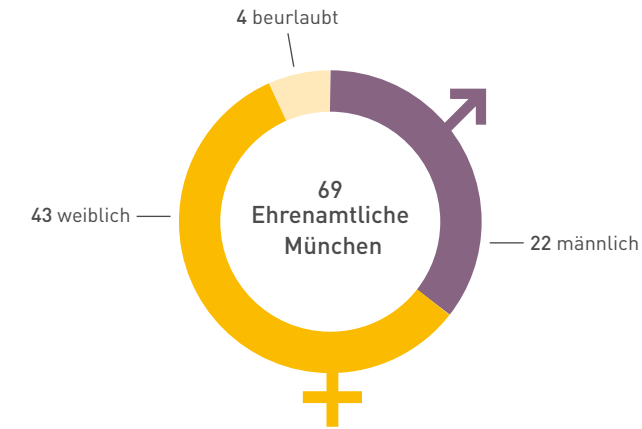
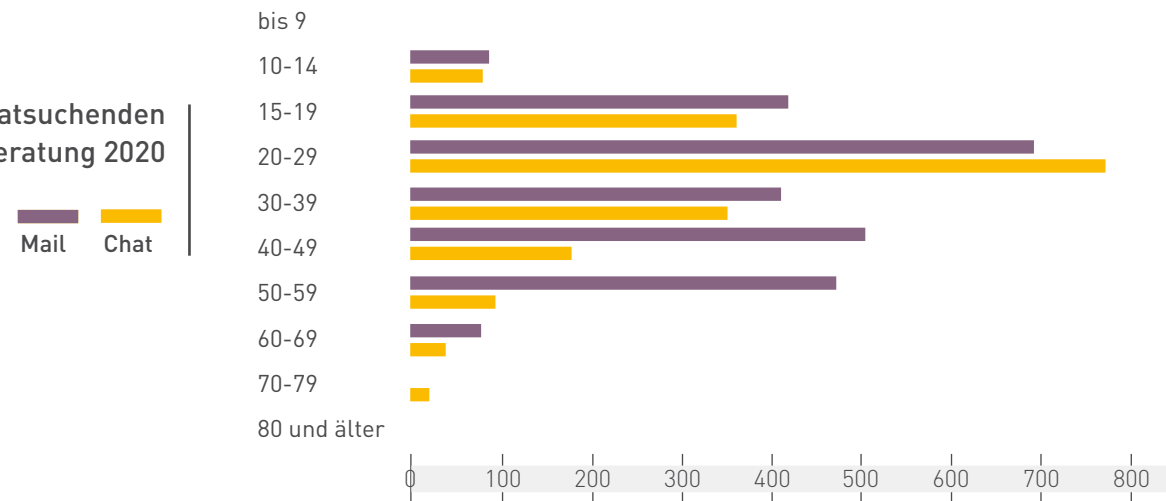


Rund 80 Prozent Steigerung bei den Chatberatungen

Auch der Online-Bereich, der inzwischen 17% des gesamten Beratungsangebots ausmacht, konnte im Jahr 2020 ausgebaut werden. Zwar war die Mail-Beratung mit 2.734 Mails leicht rückläufig, dafür wurden jedoch 1.054 mehr Chats durchgeführt als 2019. Das ist ein sattes Plus von gut 80 Prozent.

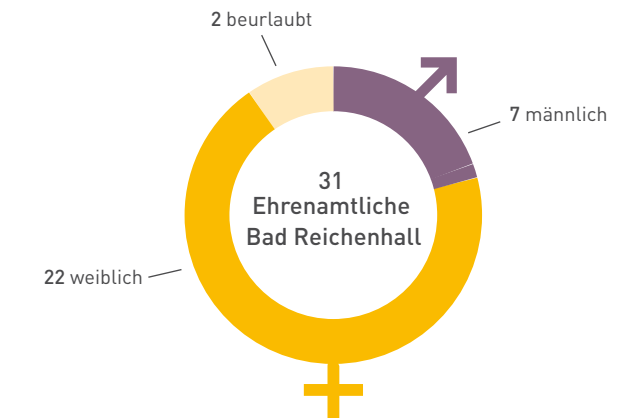
Besonders interessant ist die Altersstruktur der Ratsuchenden, die sich online an die TelefonSeelsorge wenden. Während telefonischer Rat besonders beliebt ist bei Ratsuchenden im mittleren und höheren Alter, sind die Ratsuchenden in den Online-Kanälen eher im Teenager-Alter (21 %) bzw. unter den 20- bis 30-Jährigen (32 %) zu finden.

Alter der Ratsuchenden in der Online-Beratung 2020



125 Mitarbeiter*innen

Das alles wurde von insgesamt 111 ehrenamtlich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und 14 Hauptamtlichen gestemmt, die über die Dienststellen München, Mühldorf am Inn und Bad Reichenhall verteilt ihre Dienste tun. Leider konnte 2020, aufgrund der Pandemie, der neue Ausbildungskurs nicht wie geplant starten und musste auf das Jahr 2021 verschoben werden.





CORONA SCHAFFT UNS? – WIR SCHAFFEN CORONA!

EINDRÜCKE DES EINRICHTUNGSLEITERS

Auch wenn die Arbeit in der TelefonSeelsorge sehr abwechslungsreich ist und kaum ein Tag dem anderen gleicht, hatte ich nach fast zehn Jahren als Stellen- und Einrichtungsleiter schon das Gefühl, dass ich im Großen und Ganzen alles einmal gesehen habe, was diese Arbeit mit sich bringt – aber ich musste mich eines Besseren belehren lassen.

Am 10. März 2020 haben wir noch, wenn auch bereits mit einem mulmigen Gefühl, den Ausbildungskurs 2019/2020 im Rahmen eines kleinen Festabends in den aktiven Dienst übernommen. Schon eine Woche später stand die Welt Kopf und ich stand vor einer nahezu unübersehbaren Anzahl von Herausforderungen.

Dabei war unser oberstes Ziel, die Telefon-, Chat- und Mailberatung auf jeden Fall aufrecht zu erhalten bzw. auszuweiten, gerade weil innerhalb kürzester Zeit viele ambulante und stationäre Beratungsangebote weggefallen waren.

Zwei Ausweichstandorte „über Nacht“ eingerichtet

Um die Anzahl der Kolleg*innen an den Dienststellen möglichst gering zu halten, konnten wir in einer buchstäblichen Nacht- und Nebelaktion zwei Außenstandorte in Poing und in Tutzing eröffnen. Dort konnten unsere Ehrenamtlichen während der Lockdown-Phasen im Frühjahr und im Winter ihren Beratungsdienst ausüben.

Zudem wurde bundesweit die Regel aufgehoben, dass die Chatberatung nur in den Räumen der Dienststellen stattfinden darf. Deshalb ist es derzeit auch möglich, diese Beratung im „Homeoffice“ zu machen.

Das wirklich Gute im Schlechten: So gut wie im Jahr 2020 waren die Dienste bei der TelefonSeelsorge noch nie besetzt! Die Haupt- und vor allem die Ehrenamtlichen haben die plötzliche „Freizeit“ eifrig für die Telefon- oder Onlineberatung genutzt.

Hohe Flexibilität der Ehrenamtlichen

Dank der Unterstützung der Katholischen Stiftungshochschule München konnten wir innerhalb kürzester Zeit die Supervisionsgruppen auf Zoom umstellen. Obwohl die meisten Kolleg*innen noch nie etwas mit Videokonferenzen zu tun hatten, hat das schnell und mit intensivem Zusammenhelfen überwiegend geklappt. Ich bewundere die Flexibilität unserer Ehrenamtlichen in allen Altersgruppen!

Mit am schwersten hat uns getroffen, dass wir den Ausbildungskurs 2020/2021 absagen bzw. um ein Jahr verschieben mussten. Aber eine Ausbildung, die so sehr vom Miteinander lebt, komplett virtuell durchzuführen, konnten und können wir uns nicht vorstellen.

Anders im Bereich Fortbildungen: Natürlich mussten wir auch unser Fortbildungsprogramm komplett neu gestalten. Aber im Laufe des Jahres ist es uns gelungen, auch virtuelle Fortbildungsabende anzubieten, die sehr gut angenommen wurden.

Viele digitale Experimente – mit Erfolg!

Schmerzhaft für uns war und ist natürlich auch, dass kaum mehr Begegnung untereinander möglich war und ist. In diesem Bereich haben wir viel mit Ersatzlösungen experimentiert, auch wenn diese natürlich nie an das Original herankommen:

- Mitarbeiter*innen-Treffen auf Zoom
- Regelmäßige virtuelle spirituelle Impulse und Wortgottesdienste
- Viele Einzelgespräche auf Distanz in den Dienststellen

Erfreulich war auch, dass wir eine hohe mediale Aufmerksamkeit bekommen haben und uns zeitweise vor Presseanfragen kaum retten konnten.

Ein herzliches Dankeschön zum einen an alle ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge: Ihr habt wirklich Unglaubliches geleistet; zum anderen an die hauptberuflichen Mitarbeiter*innen: das hat nur funktioniert, weil wir als Team so gut waren!



Alexander
Fischhold

EINDRÜCKE DER EHRENAMTSSPRECHER*INNEN

Interview mit Hedi Schütze und Bernhard Höppner, Ehrenamtssprecher an der Dienststelle München

Wenn Sie Ihre Eindrücke bei der TS während der Corona-Pandemie in Stichworten zusammenfassen müssten, welche wären das?

Sorge füreinander; Gespräche mit Maske im Türrahmen der Dienstzimmer; Flexibilität in Anpassung an die immer wieder wechselnden Bedingungen (Präsenz- oder Online-Veranstaltungen).

Was vermissen Sie in Ihrem Ehrenamt während der Corona-Zeit am meisten?

Am meisten fehlt uns die Mimik und Gestik der Kolleg*innen, der Supervisor*innen sowie die nonverbale „Atmosphäre“ bei den monatlichen Supervisionstreffen, die immer sehr dichte Begegnungen sind. Auch der zwischenmenschliche und persönliche Kontakt bei Ereignissen wie Ehrungen, Fortbildungen oder Verabschiedungen fehlt sehr, das können Onlineveranstaltungen nicht ersetzen. Und die leckeren Büffets bei den Mitarbeitertreffen einschließlich der Fingerfood-Gespräche gibt es halt online auch nicht! Gesellige Ereignisse wie das Sommerfest, unser Betriebsausflug oder der traditionelle Hausweiheabend im Januar mit gemeinsamer Segnung aller Räumlichkeiten sind ausgefallen bzw. konnten nur eingeschränkt stattfinden.



Was hat Sie vielleicht überrascht, was trotz oder wegen Corona möglich ist?

Es war beeindruckend, wie gut die Dienstpläne besonders während der Lockdown-Phasen gefüllt waren. Alle Beteiligten zeigten eine große Solidarität, um den Dienst aufrechtzuerhalten oder sogar aufzustocken.

Bei den Zoom-Veranstaltungen haben sehr viele Kolleg*innen teilgenommen und intensiv inhaltlich gearbeitet. Für manche war der Umgang mit der Technik ungewohnt und anstrengend, aber sie haben das konstruktiv mitgetragen.

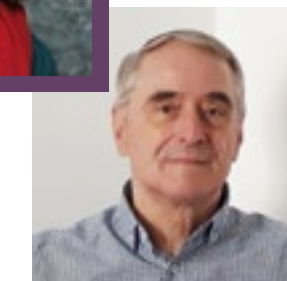
Wird Corona Ihrer Meinung die TS-Arbeit bleibend verändern, selbst wenn irgendwann unser Leben wieder „normal“ läuft?

Die neuen digitalen Vernetzungsmöglichkeiten haben durch Corona einen großen Schub erlebt. Das kann nicht mehr zurückgedreht werden. Die neu gewonnenen und intensiv genutzten digitalen Plattformen führen zu besseren Vernetzungsmöglichkeiten zwischen den Dienststellen unserer Organisationseinheit, auf Bayern- und Bundesebene. Man spart einfach Zeit, wenn man nicht für ein Treffen weit fahren oder aufwendig planen muss.

Das bundesweit große mediale Interesse an der TS ist erfreulich, wirft aber auch Fragen auf: Können wir die in uns gesetzten Erwartungen erfüllen? Wie kann sich die TS das Interesse nutzbar machen, zum Beispiel in der Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber den kirchlichen Trägern?



Heidi
Schütze



Bernhard
Höppner

EINDRÜCKE EINES SUPERVISORS

Interview mit Norbert Plößer,
Supervisor in der Dienststelle München

Was fällt Ihnen als erstes ein, wenn Sie an Ihre Supervisionen im „Corona-Jahr“ denken?

Zunächst denke ich an das Engagement von Alexander Fischhold und Ulrike Dahme bei der Umstellung auf die virtuelle Supervision. Es hat mich beeindruckt, mit welcher Kraft, Ausdauer und Zähigkeit sie das vollbracht haben. Ich selbst war erst einmal mit der Frage beschäftigt, wie ich die TS-Berater*innen weiterhin gut begleiten kann. Ich bin nun kein „digital Native“ und habe mich gefragt, ob ein guter Face-to-Face-Supervisor auch automatisch ein guter Online-Supervisor ist. Es gab natürlich auch im Bereich der Supervision schon früher Online-Formate, aber keine wissenschaftlichen Ausarbeitungen, auf die ich hätte zurückgreifen können.



Wie weit hat die Pandemie selbst in den Sitzungen eine Rolle gespielt?

Soweit ich mich erinnere, hat niemand einen speziellen Corona-Fall vorgestellt. Besprochen wurde vielmehr der eigene Umgang mit der Situation. Auch das Vermissen der Begegnung, des realen Kontaktes wurde thematisiert. Dabei kam auch Abwehr gegen das virtuelle Format zur Sprache. Das ist woanders auch so. Aber bei der TS hatten die Sitzungen vor Ort immer eine besondere Bedeutung. Es war wichtig, dass man eine Brezen zusammen essen oder in der Pause miteinander ratschen konnte. Das fiel von heute auf morgen weg.

Haben die Rahmenbedingungen den Ablauf oder die Methodik der Supervision noch in anderer Weise verändert?

Ja, wir sind nicht mehr „der Kreis, der mehr weiß“, wie es ein Freund ausdrückt. Eine Teilnehmerin hat einmal festgestellt, als wir ein Thema nicht auflösen konnten, dass uns das in einer Präsenzsitzung nicht passiert wäre. Bestimmte Methoden, wie systemische Aufstellungsarbeit und Rollenspiele, stehen für die Fallbearbeitung im virtuellen Raum nicht zu Verfügung oder sind noch nicht an das neue Format angepasst. Technisch möglich wäre sicher vieles. Die Tools dafür entwickeln sich gerade. Wie ich gelesen habe, bieten jetzt erste Institutionen sogar eine Ausbildung zum Online-Supervisor an.

Was hat sich in den virtuellen Supervisionen gut entwickelt?

Überraschenderweise ist doch so etwas wie ein Gruppengefühl entstanden. Die meisten Teilnehmer*innen empfinden mit Erstaunen, dass sie sich trotz der physischen Distanz einander angenähert haben. Und das, obwohl man ja nur den Kopf des anderen sieht. Ich sehe auch noch einen anderen Aspekt, nämlich, dass wir mit dem Umstand, räumlich voneinander getrennt zu sein, ein wenig in die Rolle des Ratsuchenden versetzt sind, der seinen Berater nicht sieht bzw. beim Chat/Mail nicht einmal hört.

Was wünschen Sie sich persönlich für Supervisionen in der Zukunft?

Wir müssen vermutlich noch eine Weile so weiter machen und schauen, ob und wie wir neue oder weitere technische Möglichkeiten nutzen können. Aber ganz persönlich würde ich meine beiden Supervisionsgruppen gern wieder persönlich treffen, eine Kerze in die Mitte stellen, mich neben jemand stellen, die Energie der Anwesenden aufnehmen und zusammen Brezen essen.



Supervisionsrunde

EINDRÜCKE EINER INTERVIEWPARTNERIN IN DEN MEDIEN

Die TelefonSeelsorge-Arbeit zeichnet sich eigentlich durch ihre unaufgeregte Verlässlichkeit und in diesem Sinne Alltäglichkeit aus. Wir begleiten Menschen konstant. Das ist nach außen für die Medien oft nicht spektakulär. Im Jahr 2020 war das auf einmal ganz anders. Plötzlich interessierten sich verschiedenste Medien für unsere Beratung, angefangen von Bayern3, dem ZDF und dem Deutschlandfunk bis über die Printmedien Bild, Süddeutsche Zeitung, Abendzeitung, Münchner Merkur, viele lokale Tageszeitungen und andere mehr.

Auch viele ehrenamtliche Mitarbeiter*innen erklärten sich bereit, persönlich greifbar und dennoch die Vertraulichkeit gegenüber den Ratsuchenden schützend, von ihrem Engagement bei der TelefonSeelsorge zu erzählen – berührend zu lesen und gleichzeitig ein schmaler Grat.

Wir haben eine hohe Verantwortung gegenüber Ratsuchenden, was immer ein wenig im Konflikt mit dem nachvollziehbaren Interesse von Journalisten nach konkreten Beispielen steht.

Mir selbst erging es ganz ähnlich, als ich im Frühjahr über mehrere Wochen hinweg eine Art Tagebuch im Onlineportal der Süddeutschen Zeitung veröffentlichte. Ein Tagebuch ist ja eigentlich ein fiktiver innerer Dialog mit dem eigenen Ich – hier war es zunächst einmal ein offenes und teilweise persönlich geführtes Gespräch mit dem SZ-Journalisten Patrick Bauer.



Ich habe immer wieder versucht, aus der Haltung eines – natürlich idealisierten – „TelefonSeelsorge-Wirs“ zu schreiben und Beispiele zu verfremden bzw. zu abstrahieren. Ganz sicher hat mich diese Arbeit dazu gezwungen, am Anfang beim Einfinden in den Krisenmodus innezuhalten. Das hätte ich sonst nicht getan.

Viele Medien haben im Coronajahr düstere Katastrophenszenarien an die Wand gemalt. In den Berichten über die TelefonSeelsorge dagegen wurde, meine ich, unsere Haltung in der Beratung deutlich, die der „stellvertretenden Hoffnung“ oder wie es Hilde Domin formuliert: „Ich setzte einen Fuß in die Luft und sie trug.“



Ulrike Dahme

NEUE ENTWICKLUNGEN

... AM TELEFON



Alles beim Alten - und doch alles ganz anders. So lässt sich die Entwicklung am Telefon im „Corona-Jahr“ 2020 am besten beschreiben.

Bedingt durch die Pandemie war 2020 auf der einen Seite ein Jahr, das in unserem Kernprozess Telefon keine großartigen neuen Entwicklungen gebracht hat. Auf der anderen Seite war es doch ganz anders als die Jahre zuvor, weil es über weite Strecken nur sehr begrenzt analoge Beratungsangebote gab und auch viele stationäre Angebote für psychisch kranke Menschen eingeschränkt zur Verfügung standen. Das hatte zur Folge, dass wir phasenweise ein hohes Anrufaufkommen zu verzeichnen hatten. Dennoch war die TelefonSeelsorge bundesweit besser zu erreichen als in den Jahren zuvor. Das lag daran, dass wirklich nahezu alle Telefonschichten besetzt waren bzw. viele Dienststellen auch zusätzliche Leitungen öffnen konnten.

Telefonberatung im „Homeoffice“?

Ein Thema hat bundesweit wieder an Fahrt aufgenommen. Es geht um die Frage, ob wir nicht auch die Telefonberatung von zu Hause aus anbieten sollen.

Letztendlich haben wir uns aus mehreren Gründen dagegen entschieden: Zum einen sprechen sowohl datenschutzrechtliche als auch technische Bedenken dagegen, zum anderen scheint es auch aus Gründen der Psychohygiene sinnvoll, den Dienst nur von der Dienststelle aus zu leisten. Bei der Telefon-Seelsorge im Erzbistum München und Freising haben wir uns für einen Kompromiss zwischen Dienststelle und Homeoffice entschieden: Wir haben während der Pandemie provisorische Telefonzimmer in Poing und Tutzing eingerichtet. Das verkürzt für einige Mitarbeiter*innen den Weg zum Dienst doch erheblich und entzerrt die Zahl der Personen an den herkömmlichen Dienstorten.

Corona wirkt als Verstärker für bestehende Probleme

Themenschwerpunkt während der Pandemie waren:

- Corona wirkt als Verstärker für vorher schon bestehende Themen wie Einsamkeit, psychische Erkrankungen, Suizidalität, Ängste ...
- Familiäre Themen: Streit, Aggression, Zusammenleben
- Vermehrte Nachfrage nach Gebeten und geistlichen Impulsen

Erwartungsgemäß veränderten sich die Themenschwerpunkte durch die Pandemie nach und nach, am Anfang sogar von Woche zu Woche. Wir begannen, dies explizit zu verfolgen, indem wir die Protokolle von Telefon-, Chat- und Mailberatungen dahingehend durchforsteten. Mitte März war ca. 50% der Anrufer*innen das Thema „Corona“ neben anderen persönlichen Themen wichtig. Am Häufigsten wurden „Ängste“ genannt: diffuse Ängste vor der Corona-Gefahr, die niemand so richtig einschätzen konnte, aber natürlich auch die Angst vor einer eigenen Ansteckung.

Am zweithäufigsten war die Rede von „Einschränkungen“, die viele Anrufer*innen - mit Ausnahme der Kriegsgeneration - so

bisher noch nie erlebt hatten. Diese wurden als „bedrohlich, gängelnd, angsterregend oder unangenehm“ erlebt. Besonders ältere Menschen schilderten auch eine Angst vor Versorgungsengpässen bei Dingen des täglichen Gebrauchs, aber auch davor, nötige Medikamente nicht mehr zu erhalten. Die tatsächliche „Ausgangssperre“ beschäftigte viele Anrufer*innen stark (20%).

Corona hat viele Einsame noch einsamer gemacht

Bereits Ende März war ein leichter Rückgang des Corona-Themas zu verzeichnen (38%). Im Vordergrund stand nun häufig das Thema „Einsamkeit und Isolation“. Die ohnehin Einsamen wurden noch einsamer. Teilweise erschienen Helfer nicht mehr bei erkrankten Personen, die selbst kaum noch das Haus verlassen können. Vielen anderen „fiel die Decke auf den Kopf“. Einige ärgerten sich über Mitmenschen, die sich nicht ordentlich an die Auflagen hielten. Aber es erreichten uns auch Stimmen, die fragten, wie sie vielleicht helfen könnten.

Immer öfter trat nun das Thema „Aggression“ auf. Durch das Zuhausebleiben, Homeoffice, Homeschooling entstand eine Enge, sowohl physisch als auch psychisch, die in einigen Familien zu enormen Problemen führte. Dazu steigerten sich Sorgen: Eltern machen sich Sorgen um die schulischen Belange ihrer Kinder, mancher Jugendliche bewältigte die Anforderungen im Online-Unterricht nicht. Immer öfter wurde „Existenzangst“ genannt, Menschen in der Probezeit wurde gekündigt, andere konnten einen neuen Job erst gar nicht antreten. Die Sorge um ältere Angehörige nahm zu, um die man sich nicht kümmern durfte.

Gesteigerte Nachfrage nach Gebet und geistlichen Impulsen

Zu Ostern reduzierte sich das Thema „Corona“ erneut auf etwa 21%, was aber nicht bedeutet, dass es viele Menschen nicht mehr enorm belastete. Wir hörten immer öfter: „Ich halte das nicht mehr aus!“ Andere blickten beim Wirrwarr der Ein-

schränkungen nicht mehr durch und es häuften sich Informationsfragen, wie zum Beispiel in dieser Zeit Beerdigungen ablaufen können. Zunehmend fragten Anrufer*innen während der Pandemie nach Gebeten und geistlichen Impulsen.

Im April waren die Themen „Einsamkeit/berufliche Folgen“ der Pandemie akut. Viele hatten bereits finanzielle Probleme durch beispielsweise Kurzarbeit. Hinzu kam das ungewohnte Tragen der Alltags- und später FFP2-Masken, das gerade auch für kranke Menschen schwer erträglich war (und ist).

Im Mai beschäftigte noch ca. 14% der Anrufer*innen das Thema „Corona“ bei unseren Beratungen: Menschen berichteten, dass sie es vermeiden, zum Arzt zu gehen aus Angst vor Ansteckung. Andere befürchteten in diesem Zusammenhang zu schnelle Lockerungen. Immer deutlicher wurde die Überforderung in Familien und besonders auch bei Alleinerziehenden. Die Lebensbedingungen in Zeiten von Corona führten zu einem Höchstmaß an Stress. Neues Thema war die Angst vor einer Impfpflicht.

Beruhigung beim Thema Corona, aber Belastung und Folgen bleiben

Über den Sommer bis in den Herbst beruhigte sich das Thema „Corona“ (7%), auch die Anrufendenzahlen ließen wieder etwas nach. Bei den chronisch und psychisch Kranken blieb und bleibt jedoch die hohe Belastung bestehen, eine Gefahr vor einer Ansteckung ist noch nicht gebannt. Auch die beruflichen Folgen und finanziellen Sorgen sind nicht gelöst.

Wir schauen auf ein sehr besonderes Jahr in der TelefonSeelsorge zurück und wollen uns an dieser Stelle auch herzlich bei unseren überaus engagierten ehrenamtlichen Berater*innen bedanken, die stetig, geduldig und professionell auf die Ängste und Sorgen unserer Anrufer*innen eingegangen sind.

NEUE ENTWICKLUNGEN

... BEI CHAT UND MAIL



Corona hat natürlich auch im Chat- und Mailbereich manche Pläne durcheinander gewirbelt.

Im Februar konnte die Einführung neuer Mitarbeiter*innen in die Mailberatung noch stattfinden. Bewährter und geschätzter Referent war wieder Stefan Kühne aus Wien. Diese Veranstaltung hat sich in ökumenischer Verbundenheit mit unseren Kolleg*innen der Evangelischen TelefonSeelsorge etabliert; das wissen wir sehr zu schätzen!

Insgesamt konnten wir 12 neue Mitarbeiter*innen für die Mailberatung gewinnen. Damit beraten jetzt 32 Kolleg*innen per Mail, 35 per Chat und viele auf beiden Kanälen – meist zusätzlich zum Telefondienst. Das heißt: Mehr als ein Viertel der Ehrenamtlichen bei der TelefonSeelsorge im Erzbistum München und Freising ist auch in der Onlineberatung aktiv.

Fast 80 Prozent mehr Chatberatungen als im Vorjahr

Wir „können auch online“ und sind sicherlich eine tragende Säule dieser Beratungsform auf Bundesebene, da die Chat- und Mailanfragen bundesweit zugeteilt werden. Und unser personeller Schub war gerade während der Lockdowns sehr gefragt. Besonders die Gruppe der 15- bis 30-Jährigen nimmt immer mehr die Onlineberatung in Anspruch und greift nicht mehr zum Telefon. Außerdem wurde gerade zu Beginn der Corona-Krise in den Medien viel Werbung für unser Angebot gemacht.

Den erhöhten Zulauf haben wir gespürt – und reagiert: Über 2.300 Chats haben Mitarbeiter*innen unserer drei TS-Stellen geführt, meistens im Homeoffice, da dies während der Pandemie erstmals ermöglicht wurde (und hoffentlich auch möglich bleibt). Manche Berater*innen kamen aber auch treu und furchtlos an die Dienststelle, obwohl sie selbst der Risikogruppe angehören.

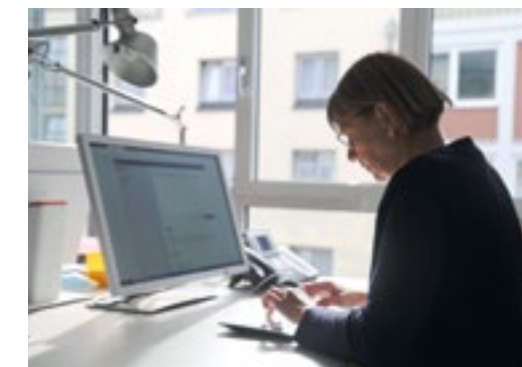
Insgesamt haben wir 1.000 Chats mehr geführt als im Vorjahr – ein Plus von satten 80 %. Die Mails waren mit 2.700 etwas rückläufig, ca. 500 weniger als noch 2019. Das war vor allem durch den Tod einer Kollegin bedingt, die eine der tragenden Säulen der Onlineberatung war.

Corona beeinflusst ganze Lebensentwürfe und Zukunftspläne

Die vorherrschenden Themen in der Onlineberatung waren (neben der unmittelbaren Belastung oder Ängsten im Zusammenhang mit Corona):

- Schwere Depressionen bis hin zum Suizidwunsch
- Einsamkeit
- Selbstunsicherheit in Bezug auf die eigene Person oder die Zukunftspläne
- Selbstverletzendes Verhalten
- Soziale Probleme daheim (viele Studierende mussten wegen der Pandemie wieder zu ihren Eltern zurück)

Einmal mehr zeigte sich wie auch am Telefon: Corona ist Verstärker für viele Probleme und Herausforderungen. Auch wenn die Corona-Zahlen sinken: Die emotionalen und psychischen Folgen bleiben und überschatten oft ganze Lebensabschnitte.



Kollegialer Austausch über die Dienststellen hinweg

Manche Berater*innen wurden – gerade im Chat – mit einer Welle an Verzweiflung und Hoffnungslosigkeit regelrecht überflutet. Um hier neben der regulären Supervision Entlastung zu schaffen, haben wir vier digitale Intervisionen angeboten. Neben der Begegnung und dem Austausch über allgemeine Entwicklungen in der Onlineberatung standen dabei auch fachliche Themen auf dem Programm, zum Beispiel der Umgang mit selbstverletzendem Verhalten oder herausfordernde Gesprächssituationen (ausuferndes Jammern, Aggression).

Diese digitale Form des Austauschs wird bleiben, da sich so Onlineberater*innen aller drei Dienststellen einfach und ohne großen Mehraufwand vernetzen und begegnen können. Ein klarer Gewinn der Corona-Zeit!

Den Corona-Ausfällen zum Opfer fiel leider auch die Tagung zum 25-jährigen Jubiläum der Onlineberatung auf Bundesebene. Diese soll nun im Herbst 2021 im Format „25+1“ in Dortmund nachgeholt werden. Wir sind dabei!

WIR TRAUERN

2020 mussten wir uns von drei langjährigen und sehr engagierten ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen verabschieden.

Schwester Ogmunda Gabler † 25.02.2020

Am 25. Februar starb Schwester Ogmunda Gabler, die aufgrund ihrer Krankheit schon vor zwei Jahren ihren Dienst in der TelefonSeelsorge aufgeben musste. Oft ist sie spontan in den Fröhendienst eingesprungen und man konnte mit ihr zwischen den Diensten immer ein wunderbares Pläuschchen halten. Unsere Ehrenamtssprecherin Hedwig Schütze brachte es bei der Beerdigung von Schwester Ogmunda im Kloster Mallersdorf auf den Punkt: „Ihr Denken und ihre Antworten waren gekennzeichnet von Direktheit, Einfachheit und Klarheit und ehrlicher Herzlichkeit. Sie selbst bezeichnete sich oft als „einfache Frau“. Sie hat jedoch mit großer Feinfühligkeit und seelischer Tiefe viel hinterfragt, hat sich selbst hinterfragt und sich meist klare und pragmatische Lösungen überlegt. So oft hat sie dann den Nagel auf den Kopf getroffen. Beseelt war ihr Denken und Handeln von ihrer ganz tiefen Verwurzelung im Glauben. „Mei, es is net ois guat in der Kirch; aber der Herr Jesus und I, mir san guat mitanand.“ Für uns alle war sie ein Mensch, der die Liebe Gottes in ganz menschlicher Form ausdrücken konnte.“

Thomas Reitberger † 09.03.2020

„Alles wirkliche Leben ist Begegnung“ war der Text, den wir für die Traueranzeige von Thomas Reitberger ausgewählt hatten, der am 9. März starb. „Was macht es aus, was wir von Thomas in Erinnerung behalten werden“, fragte sein Freund und Kollege im Ehrenamt Andreas Ulber. „War es seine leise Art, sich zu Wort zu melden? War es die Art, wie er Fragen stellte? War es die Art der Fragen, die er stellte?“ Unendlich freundlich und einladend konnte Thomas als Berater am Telefon Kontakt zu Anrufern aufbauen, unaufgeregt und wie nebenbei zog er sie ins Gespräch und begleitete sie behutsam. Immer wieder organisierte er gemeinsame Besuche von den unterschiedlichsten Beratungsstellen, indem er alte berufliche Kontakte als Psychologe spielen ließ.

Bereits als er die Ausbildung an der KTS begann, sprach er offen von seiner schweren neuronalen Erkrankung, die ihn – den passionierten Bergsteiger und Skifahrer – immer mehr begrenzte. Er war sich seiner physischen und psychischen Einschränkungen in jeder Hinsicht bewusst und hat darunter sehr gelitten. Sein Abschied voller Würde beim Hausweihabend 2019 hat uns alle sehr bewegt.

Dr. Christine Kaniak-Urban † 31.07.2020

Völlig überraschend starb am 31. Juli Dr. Christine Kaniak-Urban, für viele von uns einfach „Tine“. Wie wir hinterher sehen konnten, war wohl ihre letzte Handlung eine Mail an einen ihrer vielen Ratsuchenden, die sie täglich begleitete, ja teilweise durchs Leben trug. Sie ermutigte beharrlich und voller Warmherzigkeit unzählige Menschen, die sich als „austherapiert“ bei ihr meldeten. So stand auf unserer Todesanzeige ein Gedicht von Hilde Domin: „Nicht müde werden, sondern dem Wunder leise wie einem Vogel die Hand hinhalten“. Unermüdet bemühte sich Tine, noch die winzigste Ressource zu heben und kleinste Hoffnungsfünkchen zu entfachen. Das tat sie mit fröhlicher Entschlossenheit. Ganz ähnlich war es im Chat. Hier tippte sie blitzschnell ihre Antworten und erzählte bei der Hospitation parallel, warum sie wie reagierte. Denn auch Tine hatte lange Jahre als Jugendpsychologin gearbeitet. Ihre große Erfahrung und ihr reiches Wissen teilte sie gern. Als die KTS 2012 mit der Onlineberatung begann, stürzte sie sich mit Begeisterung in dieses neue Feld und baute es mit auf. Obwohl sie schon den 80. Geburtstag gefeiert hatte, war Tine voller Lebensenergie. Und sie konnte aus vollem Herzen lachen.

Stellte ich mir ganz kindlich den Himmel wie beim Brandner Kaspar vor, stellte ich mir vor, wie diese Drei umgehend eine Supervisionsgruppe gründen würden und dort säßen, vertieft im Austausch über ihre vielen Begegnungen mit Menschen. Ich säße gern in ihrer Mitte.

Ulrike Dahme

AUS DEN DIENSTSTELLEN

Dienststelle München

Mit dem gewohnten Hausweiheabend begann das Jahr 2020 in der Dienststelle der Telefonseelsorge in München. Schon wenige Wochen später beim ersten Treffen der Mitarbeiter*innen hing die „Corona-Wolke“ über uns. Wir waren froh, unsere neuen Kolleg*innen noch stilvoll begrüßt und in den aktiven Dienst übernommen zu haben. Dann ging alles sehr schnell.

(Fast) alle Mitarbeiter*innen richteten sich erfolgreich Onlinemöglichkeiten auf dem heimischen PC ein. Konferenzen, Arbeitskreise, Supervisionen, Fortbildungen, Chat und Mailangebote fanden im Homeoffice statt.

Es wurde still in der Dienststelle! Von Hospitationen und Tandem-Diensten war keine Rede mehr. Und still und leise haben sich im Laufe des Jahres auch Kolleg*innen verabschiedet.

Einige der neuen virtuellen Möglichkeiten werden uns bleiben. Manchmal fällt es schwer, sich daran zu gewöhnen. Wir freuen uns auf persönliche Begegnungen, sobald sie wieder möglich sind.



Dienststelle Bad Reichenhall

Unsere Pläne, den spätsommerlichen Betriebsausflug Corona-tauglich zu gestalten, wurden immer wieder verworfen. Schlussendlich wurde das Sommerfest durch einen großzügigen Gutschein in einer Eisdiele für alle Mitarbeiter*innen kompensiert.

Im Rahmen der Unterstützungskampagne der einheimischen Gastronomie wurde dann auch für alle Mitarbeiter*innen ein Geschenkgutschein erworben und somit die Gestaltung des jährlichen Weihnachtsfestes gelöst. Und nicht nur in einen Briefumschlag, sondern sehr liebevoll in einem Weihnachtspaket versteckt; dies wurde alles von unserer geschätzten Team-Assistentin Maria ermöglicht. So bekam jede*r eine vorweihnachtliche Überraschung, passend zum Nikolaus. Zum Gutschein Weihnachtsgebäck und selber gebastelten Schmuck, den traditionellen Adventskalender und vieles mehr; vielen Dank dafür.



Utrike Dahme und Alexander Fischhold auf der Suche nach neuen Ehrenamtlichen

Dienststelle Mühldorf am Inn

Die Startphase der Dienststelle Mühldorf ist vorüber. Sie hat sich in die Gemeinschaft der TS-Dienststellen der Erzdiözese München und Freising eingelebt. Viele Dienste werden von den Mühldorfer Mitarbeiter*innen übernommen, so dass immer öfter zwei von den drei zur Verfügung stehenden Telefonen parallel besetzt werden können. Das genießen die Mitarbeiter*innen, da so der Kontakt zu den Kolleg*innen noch besser gehalten werden kann.

Eine andere Möglichkeit zum direkten Austausch sind die zwei Mitarbeitertreffen. Im Februar fand das Erste noch unter den „Nicht-Corona-Bedingungen“ statt. Dieses Treffen stand ganz im Zeichen von Vorstellungen: Frau Langstein präsentierte ihre Organisation „Donum Vitae“, ein ehrenamtlicher Kollege machte seine Kolleg*innen mit dem Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit (ÖAK) bekannt und zu guter Letzt gab die Dienststellenleiterin Andrea Fürnrohr eine Einweisung in das neue Programm TSI auf welches kurz darauf auch umgestellt wurde.

Im März wurde ein neuer Kollege mit einem Übernahmefest in die Dienstgemeinschaft übernommen (er war der einzige Kandidat für Mühldorf in diesem Jahr). Der Sommer brachte neben einer kleinen Erholung von den Restriktionen durch Covid-19, kleine Geschenke zum Sommerfest und einen Betriebsausflug in das Kloster Raitenhaslach mit anschließendem Besuch des Klosterbiertgartens.

Im Oktober fand das zweite Mitarbeitertreffen statt. Herr Schass stellte den Krisendienst Psychiatrie vor und die jährliche Unterweisung in Arbeitssicherheit musste erledigt werden. Erfreulicher war da schon das nette und liebevoll verpackte Adventsgeschenk, das die Mühldorfer*innen erhielten.

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2020

10.-12.01.2020 St. Ulrich, Augsburg	Provokative Systemarbeit am Telefon Dr. Charlotte Cordes	Kognitiver Rahmen zum provokativen Ansatz, Live Demonstrationen und Übungen zum Einsatz provokativer Elemente in Gesprächen	13.-14.11.2020 Zoom-Meeting	Nachtdienstfortbildung Alexander Fischhold, Ulrike Zeller	Bedeutung von Schlaf; Erkenntnisse der Chronobiologie und der Schlafmedizin
31.01. –01.02. 2020 Kloster Armstorf	Krisenintervention mit Kindern und Jugendlichen Simon Finkeldei	Frühe Hilfe nach hochbelastenden Lebenserfahrungen; praxisbezogene, hilfreiche Techniken und Kriseninterventionsansätze	08.12.2020 Zoom-Meeting	Vorstellung der Arbeit der Ehe-, Familien- und Lebensberatung (EFL) und der Kurse für Paare „KEK“ und „EPL“ Pastoralreferent Robert Benkert	Ehe-, Familien- und Lebensberatung als Angebot an Paare in schwierigen Situationen
14.-15.02.2020 KTS München	Maileinführung Stefan Kühne	Besonderheiten, Methoden, Möglichkeiten und Grenzen der Mailberatung mit praktischen Übungen für Mailneueinsteiger	15.12.2020 Zoom-Meeting	Austausch Weihnachten – Wie begegnen wir Sehnsüchten, Ängsten und Einsamkeit in der Beratung? Ulrike Dahme, Tobias Lehner, Ulrike Zeller	Austausch über die Erwartungen an diese besondere Zeit und Ideensammlung zu erfolgreichem Trösten oder Verstehen
16.02.2020 KTS München	Mailfortbildung Stefan Kühne	Spielen mit Stilen – Kreativität in der Mailberatung			
14.07.2020 Zoom-Meeting	Seelsorge im Kontext von Corona Pfarrer Daniel Lerch	Bericht aus der Praxis über die Arbeit der Einsatzgruppe Seelsorge, die Menschen besucht, die an Covid-19 erkrankt oder in Quarantäne sind.			
17.10.2020 Zoom-Meeting	Suizidprävention „In Übung bleiben“ Dipl.-Psychologe Michael Martinz	Umgang mit Hilflosigkeit in der Beratungssituation			
24.10.2020 Zoom-Meeting	Suchtprävention – Einblicke in „Motivational Interviewing“ Christoph Teich	Einführung und sicherer Umgang im Kontakt mit Suchtgefährdeten und Abhängigen			

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde das Fortbildungsprogramm 2020 überarbeitet und neue Veranstaltungen angeboten.

Weitere, bereits geplante Fortbildungen mussten auf 2021 verschoben werden.

SUPERVISION

Die Beratungsarbeit der 111 ehrenamtlichen und 14 hauptberuflichen Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge im Erzbistum München und Freising wird von einem Team aus erfahrenen Supervisor*innen unterstützt. Sie kommen aus den Bereichen Psychologie, (Psycho-)Therapie und psychosoziale Versorgung.

Die Supervisor*innen bieten i.d.R. einmal pro Monat Fallbesprechungen an und ermöglichen so die Reflexion der Beratungsarbeit, Entlastung nach beanspruchenden Gesprächen und eine Vertiefung der beraterischen Fähigkeiten. Während der Corona-Pandemie fanden die Supervisionen ausschließlich virtuell statt.

SUPERVISOR*INNEN 2020

DIENSTSTELLE MÜNCHEN

Elke Sofie Frohn
Michaela Kuen
Patrick Künstler
Norbert Plößer
Christian Präg
Volker Zumkeller

DIENSTSTELLE BAD REICHENHALL

Dieter Manas
Kathi Mühler
Rosa Wlader

DIENSTSTELLE MÜHLDORF AM INN

Gabi Dölzer

HAUPTAMTLICHEN-TEAM

Viola Gruber
Markus Plischke (Organisationsentwicklung)

HAUPTAMTLICHEN-TEAM

DIENSTSTELLE MÜNCHEN

Alexander Fischhold, Dipl. Theologe, Supervisor DGSv
Einrichtungsleiter, Dienststellenleiter München
verantwortlich für den Kernprozess Telefon und das
Projekt Krisentelefon

Ulrike Dahme, Dipl. Theologin
Abwesenheitsvertreterin des Einrichtungsleiters
verantwortlich für die Kernprozesse Chat und Mail
Ausbildungsverantwortliche für München

Rupert Fischer, Dipl. Sozialpädagoge

Tobias Lehner, Dipl. Theologe (nebenamtlich)
Mitarbeit in den Kernprozessen Chat und Mail
verantwortlich für die Öffentlichkeitsarbeit

Ulrike Zeller, Dipl. Sozialpädagogin
verantwortlich für das Querschnittsthema Fortbildung

Christine Campinge, Verwaltungskraft

Sabine Hesse, Verwaltungskraft

Rosmarie Spiegelsberger, Verwaltungskraft

Marion Albert, Arbeitsplatzassistentin

Bernadetta Wilk, Arbeitsplatzassistentin (in Elternzeit)

DIENSTSTELLE BAD REICHENHALL

Bernhard Berchtenbreiter, Dipl. Sozialpädagoge
Dienststellenleiter Bad Reichenhall
Ausbildungsleiter

Maria Köllerer, Verwaltungskraft

DIENSTSTELLE MÜHLDORF

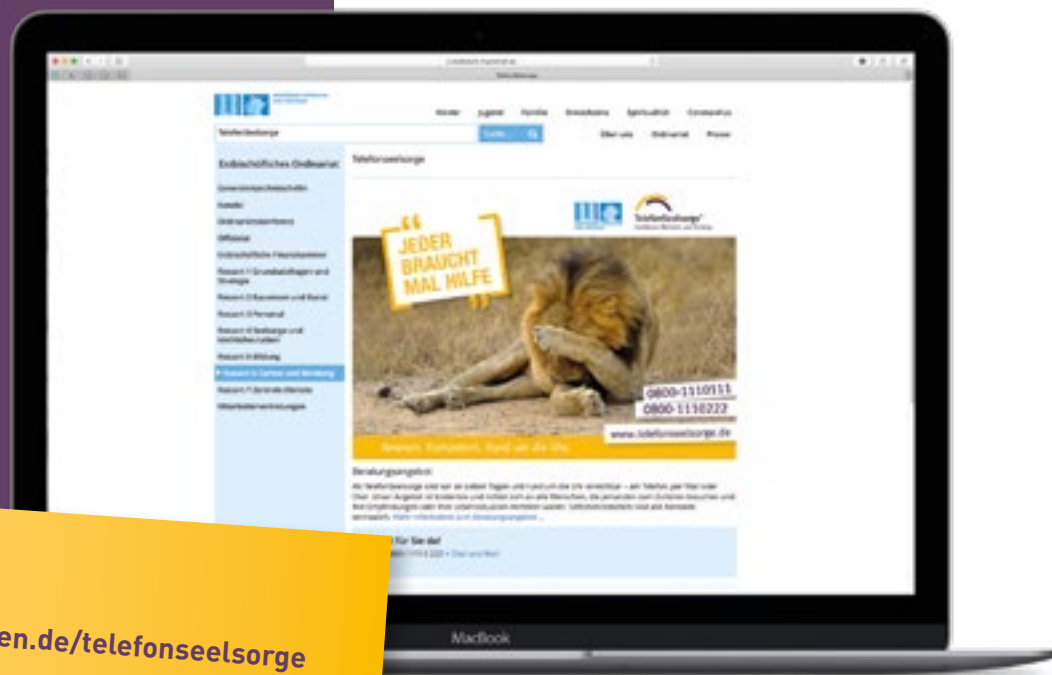
Andrea Fürnrohr, Dipl. Psychologin
Dienststellenleiterin Mühdorf
Ausbildungsleiterin

Andrea Bernhard, Verwaltungskraft

NEUE HOMEPAGE

Wir haben unsere Homepage überarbeitet.

Dort finden Sie alles Wissenswerte zu unserer Arbeit und zum ehrenamtlichen Engagement bei der TelefonSeelsorge.



Schauen Sie vorbei!

www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge

IMPRESSUM

Erzdiözese München und Freising (KdöR)

vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München
Generalvikar Christoph Klingan
Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt

Ressort Caritas und Beratung, Hauptabteilung Beratung,
TelefonSeelsorge München, Alexander Fischhold

Redaktion

Tobias Lehner, Arbeitskreis für Öffentlichkeitsarbeit

Realisation des Produkts in Zusammenarbeit mit der
Stabsstelle Kommunikation, Medienmanagement

Bildnachweis

unsplash.com (Markus Spiske)
unsplash.com (Clement Falize)
unsplash.com (Anastasiia Chepinska)
unsplash.com (Roman Kraft)
unsplash.com (Florenca Viadana)
Fotostudio Felikss Francer, München
Tobias Lehner (privat)

Gestaltung

tsew. Tiefschwarz und Edelweiß, www.tsew.de

Druck

www.sasdruck.de

Papier: enviro®ahead, hergestellt aus 100% Altpapier,
FSC®-zertifiziert

Die Kompensation der CO₂-Emissionen erfolgt über
Klimaschutzprojekte des kirchlichen Kompensationsfonds
Klima-Kollekte gGmbH

UID-Nummer

DE811510756



0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising

Postfach 33 03 60
80063 München

Tel. (Büro): 089 2137-2098
Fax: 089 2137-2099

Mail: telefonseelsorge@eomuc.de

Web: www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge