



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Katholische TelefonSeelsorge München

**0800 / 1 11 0 222**

## **JAHRESBERICHT 2013**



Erzdiözese München und Freising  
Kath. Telefonseelsorge München  
Landwehrstr. 66 / III, 80336 München  
Büro: 089/2137-2098, Fax: -2099  
telefonseelsorge@eomuc.de  
[www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de](http://www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de)

# Inhaltsverzeichnis

KTS als Ort motivierter Menschen - Bericht der Sprecherin der Ehrenamtlichen .....	3
OnlineSeelsorge an der KTS München .....	4
Stimmig ohne Stimme - Erfahrungsbericht einer ChatSeelsorgerin .....	6
Statistik 2013: Kommentar zu Anzahl und Dauer der Gespräche.....	7
Vier Wochen an der Strippe - Erfahrungsbericht einer Praktikantin.....	9
IFOTES: TelefonSeelsorge weltweit .....	10
IFOTES-Kongress 2013 in Göteborg .....	11
Die besondere Gestalt der Gespräche in der Nacht.....	12
Das Leben an der Stelle - wir über uns.....	13
Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen .....	17
Mitarbeiter/innen - hauptberuflich und ehrenamtlich .....	19
Impressum .....	20

Verantwortlich für den Inhalt:

Redaktion: Franzis Cramer

Inhalt: Alexander Fischhold

## KTS als Ort motivierter Menschen - Bericht der Sprecherin der Ehrenamtlichen

Wenn Sie diese Zeilen lesen, ist der neue Ausbildungskurs 2014/2015 schon im vollen Gang. Die Auszubildenden hospitieren bereits am Telefon.

Die Gruppe davor hat sich längst eingefügt - quasi schon alte Hasen...

Die Ausbildung ist inzwischen so ausgereift, dass man von beruflicher Zusatzqualifikation sprechen kann. Im ersten Kurs 2011/2012 wurde noch einiges erprobt. Jetzt gibt es ein festes Kursprogramm: für Hospitationen am Telefon zum Beispiel haben wir einen Kriterienkatalog, an den wir uns - bei aller Freiheit - halten.

In unserer Dienstgemeinschaft sind sowohl Jüngere als auch Ältere willkommen, die ihre Kompetenzen in diesem anspruchsvollen Ehrenamt nutzen möchten. Der zeitliche Umfang beträgt ca. 15 Stunden Dienst im Monat und etwa acht Nachtdienste im Jahr.

Je größer der Kreis der Ehrenamtlichen wird, desto wichtiger ist für uns die Pflege der Gemeinschaft untereinander. Ich denke besonders gerne an unseren Hausweihe-abend Anfang Januar 2013 zurück - eine Sternstunde. An unseren Betriebsausflug nach Mallersdorf in die Heimat von Schwester Ogmunda, an das Übernahmefest für die Neuen; an unser Sommerfest; nicht zu vergessen das thematische Wochenende im Oktober und unser adventlicher Einkehrtag in St. Paul.

Sehr wichtig für mich ist die Supervisionsgruppe als ein geschützter und zugleich offener Raum. Im Frühjahr 2013 haben sich die Supervisionsgruppen neu sortiert. Für den Einzelnen bedeutet das neue Kontakte, neue Impulse, vielleicht auch neue Fragen.

Ein weiteres Anliegen ist mir eine gute Dienstübergabe. Dabei tauschen wir Informationen aus. Manchmal bleibt auch Zeit für einen kleinen Ratsch.

Welche Neuerungen hat es 2013 gegeben?

Die Arbeit mit Bussi dürfte mittlerweile kein Thema mehr sein. Allerdings brachte die Umstellung auf Windows 7 und das neue Word kleinere Schwierigkeiten mit sich.

Einschneidend sind die Veränderungen durch die Einführung des ACD (Automatic Call Distribution) am 1. Juli. Was bedeutet es für unsere „Stammkunden“, nicht mehr automatisch in München zu landen? Ist das nur Anlass zum Zorn, oder hört nicht jemand anderes auch ganz neu zu? Und wie können Menschen, die an einen einzelnen Telefonseelsorger angebunden sind, weiterhin gut begleitet werden?

Umgekehrt: was verändert sich für mich als Seelsorger/in, wenn ich den ganzen Tag über Anrufe aus dem gesamten Bundesgebiet bekomme? Wie begrenze ich den Ratsuchenden, wenn ich unterschwellig spüre, dieser Anrufer hat genau diese Geschichte schon sehr oft erzählt, bloß halt noch nicht uns in München? Wie steht es um die technische Qualität der Handyanrufe?

Wie Sorge ich - vor allem bei Diensten in der Nacht - gut für mich angesichts unaufhörlich hereinprasselnder Anrufe?

Diese Fragen und noch viele mehr boten und bieten reichlich Gesprächsstoff für die verpflichtenden monatlichen Supervisionen und die Mitarbeitenden-Treffen. Allerdings hat sich die Situation am Telefon durch verstärkte Regionalisierung der Handyanrufe seitens der Telekom im Januar 2014 inzwischen wieder beruhigt.

Ferner startete das Angebot der ChatSeelsorge mit einer Grundausbildung im Januar - dank des großartigen Referenten eine mit hoher Motivation begonnene Aufgabe.

Dass wir uns übers Jahr ständig weiterbilden, erscheint schon fast wie eine Selbstverständlichkeit. So beschäftigten wir uns mit einer „guten Nacht in der TS“, mit Suizidalität, langfristiger Begleitung von Anrufenden, dem gerontopsychiatrischen Dienst, psychiatrischen Krankheitsbildern und motivierender Gesprächsführung.

Und so stellt sich auch mir immer wieder die Frage: Was motiviert mich für meinen Dienst? Die einfachste Antwort lautet: Die KTS ist ein Ort motivierter Menschen.

Viele, die uns anrufen, fühlen sich unverstanden, leben allein, empfinden sich in ihrer Würde verletzt oder sind gekränkt worden. Das wache Bemühen, ihre Not zu sehen, ihnen Ansehen zu geben, erste kleine Schritte gemeinsam zu entwickeln, Begrenzungen behutsam vorzunehmen, ist bei allen Mitarbeitenden zu spüren.

Ganz schlicht ist der Dienst der TS eine Aufgabe, bei der wir dicht dran sind am Auftrag Jesu, hier ist Kirche glaubwürdig.

Seit meiner Ausbildung begleitet mich vor allem im Nachtdienst der Gedanke an die Ölberg-situation: Bleibt hier und wacht mit mir. Mit dieser Haltung gehe ich durch die Nacht. Mehr als einmal war ich froh, dass Gott auch mit wacht.

Der Dienst am Telefon führt mich bisweilen an meine Grenze. Klar, dass ich nach dem fünften Scherzanruf nicht immer cool bleibe, dass mancher sexuell motivierter Anruf unangenehm ist. Trotzdem, es gibt kaum eine Schicht, bei der nicht wenigstens ein Gespräch dabei ist, bei dem ich das Gefühl habe, jetzt war ich nah dran am Anrufer und seinem Thema. Das sind dann die guten Momente, - Begegnungen auf Augenhöhe - bei denen nicht nur der Anrufer etwas von mir mitnimmt, sondern durchaus auch ich von ihm. Und es kommt häufiger vor als man vielleicht meinen möchte, dass Anrufer und ich gemeinsam herzlich lachen.

Ulrike Dahme  
Dipl.-Theologin, Ehrenamtlichen-Sprecherin

## **OnlineSeelsorge an der KTS München**

Für die Generation unter 40 ist Online-Kommunikation alltäglich. Diese Generation mailt, chattet, twittert und postet völlig selbstverständlich. Ja es scheint, dass diese Möglichkeiten der Kommunikation dem Telefonieren und dem direkten Gespräch bereits den Rang abgelaufen haben.

Eine Mutter berichtet mir, dass sie mit ihrer Tochter, welche für ein Jahr in Amerika war, über die in dieser Zeit ausgetauschten E- Mails und Chats wieder längere „Gespräche“ führen konnte und damit wieder zu einem nahen Kontakt mit ihrer Tochter fand.

Elektronische Kommunikation wird subjektiv als sehr geschützte Form der Kommunikation erlebt, die große Nähe und Distanz zugleich zulässt. Gerade für Menschen, welche Schwierigkeiten haben, sich „hörbar“ zu machen, sei es auf Grund der eigenen Schüchternheit oder auf Grund eines sprachlichen oder/und eines „hörenden“ Handicaps, ist sie ein sehr geeignetes Mittel, sich „Gehör“ verschaffen zu können.

Die Telefonseelsorge Deutschland hat sich in den 1990er Jahren der Online-Kommunikation, als Mail- und ChatSeelsorge, geöffnet. Seit 2012 bietet auch die Katholische TelefonSeelsorge München InternetSeelsorge an. Zunächst haben wir uns auf die ChatSeelsorge konzentriert.

ChatSeelsorge für Ratsuchende anbieten: auch eine Herausforderung für uns. Erfahrene Telefon-Seelsorger, zwischen 50 und 70, welche fast mit traumwandlerischer Sicherheit beim Zuhören spüren, wo und wie sie stützen, halten, fordern und Ressourcen aktivieren können, kommen nun zusätzlich in einer für sie eigentlich unüblichen Form in Kontakt mit Ratsuchenden. Beispielsweise zeigt sich das ‚Unübliche‘ in der ‚Wortlosigkeit‘, d. h. während eines Chats wird kein Wort gesprochen. Dann spielt beim Chatten die Rechtschreibung keine so große Rolle mehr. Manchmal zerfließt die gewohnte, ja die genormte Form des geschriebenen Wortes. Mitunter kann sie sich im Chat ganz anders, bevorzugt verkürzt, darstellen.

Der Einstieg in die ChatSeelsorge startete mit einer Fortbildung unter Leitung von Herrn Hintenberger am 18./19. Januar 2013. Ehren- und hauptamtliche TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorger aus den Dienststellen KTS München und TS Bad Reichenhall nahmen daran teil. In einer sehr offenen und humorvollen Weise wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit den technischen wie inhaltlichen Grundlagen der ChatSeelsorge vertraut gemacht.

So entdeckten wir, dass auch im Chat wie im Gespräch Gefühle wirksam und Denkpausen wichtig sind. Sie werden konnotiert z.B. durch begleitende Füllwörter, wahrnehmbar für eine wache, sensible Aufmerksamkeit. So kann auf eine scheinbar spielerische Art ein zugleich ganz ernsthafter und fruchtbarer Chat (Dialog/Gespräch) entstehen.

Hinzu kommt der Einsatz nonverbaler Elemente, wie: Emoticons - z.B.: „Wie geht es ihnen heute?“ - „Na ja ☺“ (dieses „Na ja“ ist sicherlich kein „Na ja, es passt schon“) Akronyme - z.B.: „\*lol\* das war ziemlich provokativ“ - „ich hoffe, sie damit nicht verletzt zu haben (\*lol\* = Laughing Out Loudly) handlungskommentierende Gesprächsschritte - z. B. - „weiß gar nicht was sie schreiben soll“ - „horcht in die stille“, ähnlich wie bei Drehbüchern Inflektivkonstruktionen, Wörter, welche ineinander verschachtelt werden, teilweise ganze Sätze ersetzen und/oder Handlungen während des Schreibens beschreiben, - z.B.: \*gespanntwartet\* und parasprachliche Elemente, das Ausdrücken von Lautstärke, Sprechrhythmus und -melodie. - z. B.: „HALLOOOOO!!!“, worauf der andere vielleicht antwortet, - „schrei mir doch nicht die Ohren so voll“.

Beruhigend ist, es ist im Chat nicht zwingend, diese nonverbalen Elemente anzuwenden - verstehen sollte man sie schon.

Wichtiger Beitrag des ChatSeelsorgers ist - wie beim Gespräch am Telefon - die Strukturierung des Chats. Das heißt, Kompetenz und Strategien, Chats zu strukturieren, sind erforderlich.

Der nächste Schritt war das ganz praktische Üben des Chatten. Und dabei das Sammeln und Reflektieren erster eigener Erfahrungen als ChatSeelsorger. - Für die „Chatter“ (Telefonseelsorger/innen, welche sich für die Chatberatung interessieren) gibt es ein Übungsportal im Internet. Hier wird quasi „im Trockenen“ ChatSeelsorge geübt in wechselnden Rollen: als Ratsuchende/r, als Seelsorger/in im Chat und als Beobachter/in. -

Es folgte eine Hospitationsphase (passiv und aktiv) bei bereits erfahrenen ChatSeelsorgern.

Genauso wichtig wie die Ausbildung ist uns auch die Begleitung der aktiven ChatSeelsorgerinnen.

Zwei hauptamtliche TelefonSeelsorgerinnen sind die Ansprechpartnerinnen für die Chatterinnen und Chatter. Sie bieten monatlich einen Intervisionstermin an. Hier ist Platz, „Reste“ von Chatkontakten zu besprechen, zu fragen, wie hätte ich diesen Chatbeitrag noch strukturieren können, habe ich hier etwas übersehen, habe ich es geschafft, etwas Sicherheit, etwas Hoffnung zu vermitteln, wie stehe ich selbst zu den Themen, die die Ratsuchenden beschäftigen etc. ? Über technische Fragen wird ausgetauscht; z.B., was mache ich, wenn sich der Ratsuchende plötzlich aus dem Chatroom entfernt, wenn der Ratsuchende den Chattermin nicht wahrnimmt (gar nicht „erscheint“), wie viel gebe ich von mir preis, wie gehe ich mit Ärger um, wie gestalte ich das Betreten des Chatrooms, wie wird das Verabschieden gestaltet?

Regelmäßige Fortbildungen zur ChatSeelsorge mit Themenschwerpunkten, wie Auftragsklärung, suizidale Chatter, Chatter mit Persönlichkeitsstörungen, kommen hinzu.

Zwischenzeitlich ist die ChatSeelsorge an der KTS München fest implementiert. Ein Konzept für die Ausbildung und Begleitung der ehrenamtlichen ChatSeelsorger befindet sich in Entwicklung.

Wir sind sehr froh, dass die beiden Dienststellen - Katholische TelefonSeelsorge München und TelefonSeelsorge Bad Reichenhall - elf haupt- und ehrenamtliche ChatSeelsorger zählen.

Unsere Erwartung, mit diesem Beratungsangebot Menschen unter 40 zu erreichen, wurde bestätigt. Auch dass es für manche Ratsuchende in dieser Form eher möglich ist, scham- und angstbesetzte Themen, wie Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten, selbst herbeigeführtes Erbrechen, Prostitution, Abhängigkeit bis Hörigkeit zu thematisieren.

Wir sind davon überzeugt, dass Menschen sich das Kommunikationsmittel aussuchen, was ihnen adäquat und situativ möglich ist. Chat - wie Mail oder sollen wir Brief sagen - ersetzt nicht die direkte Begegnung zwischen Menschen. Er kann dazu führen, dass Menschen sich wieder trauen, sich Menschen zu nähern, indem man zuerst sich selbst beim Schreiben nähert.

Angelika Ibrahim-Zimmermann  
Dipl. Sozialpädagogin FH

## **Stimmig ohne Stimme - Erfahrungsbericht einer ChatSeelsorgerin**

„Hallo!“ lese ich am Bildschirm und bin bereits in Kontakt mit jemandem, der meine Hilfe wünscht.

Seit dreißig Jahren arbeite ich als TelefonSeelsorgerin. Dabei habe ich über die Stimme der Anrufenden immer viele Informationen bekommen: Mann oder Frau, nüchtern oder alkoholisiert, müde oder traurig ...

Und jetzt lese ich nur diese fünf Buchstaben: H a l l o.

Der geschriebene Text steht im Mittelpunkt.

Ich konzentriere mich auf das Problem, das er beschreibt.

Ein Schluchzen oder Weinen kann ich nicht hören - der Focus liegt auf dem Inhalt. Das heißt nicht, dass das Chatten ohne Gefühle abläuft, denn ich kann die Gefühle aus dem geschriebenen Wort entnehmen: „Ich bin fix und fertig. Ich würde am liebsten heulen.“

Und dann gibt es da noch die Symbolsprache: ein lachendes Gesicht = Smiley, ein trauriges Gesicht = ein anderes Smiley. Persönlich gehe ich mit der Symbolsprache sparsam um; es sei denn, dass es vom Chatpartner initiiert wird.

Ich bin ganz und gar kein Computerfreak und habe lange mit mir gerungen, ob ich mich auf ChatSeelsorge einlassen soll. Schließlich ist TelefonSeelsorge meine Kernkompetenz. Dann aber wurde mir klar, dass ich als Seelsorgerin junge Erwachsene eher über ChatSeelsorge erreiche.

Viele der Chatter sind zwischen 20 und 29 Jahre alt. Sie sind mit den modernen Kommunikationsmöglichkeiten groß geworden. Es ist ihnen vertraut, sich auf diese Art mitzuteilen, ihr Herz zu öffnen und auch sehr persönliche Fragen im „Chatroom“ zu stellen.

Und ich, ich habe mehr Ruhe als beim Telefonieren: ich schreibe, lese, warte, lese und schreibe schließlich wieder.

Durch die wechselnden Formen von Aktivitäten wie lesen/schreiben bzw. hören/sprechen werden auch andere Bereiche im Gehirn aktiviert; bei mir als Seelsorgerin genauso wie bei den Ratsuchenden.

Eine jede Kommunikationsform hat ihre eigene Qualität und ich habe festgestellt:

Mir macht ChatSeelsorge genauso viel Freude wie TelefonSeelsorge.

Martina Maltry  
Dipl. Sozialpädagogin FH

## **Statistik 2013: Kommentar zu Anzahl und Dauer der Gespräche**

Fast 30.000 Anrufe wurden von den TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorgern 2013 angenommen. Diese Statistik erfasst alle Arten von Anrufen, also nicht nur Seelsorgegespräche, sondern auch Schweigeanrufe, Aufleger oder Gespräche, die wir von

uns aus - mitunter sofort - beenden, weil sie nicht zu unserem Auftrag gehören (z.B. Scherzanrufe). Im Durchschnitt dauerte ein Seelsorge-/Beratungsgespräch 19 Minuten.

Etwa 1.000 weniger Seelsorge-/Beratungsgespräche als 2012 wurden geführt. Es ist schwierig, dafür Begründungen zu nennen. Vor allem deshalb, weil die „gefühlte“ Zahl der Kontakte höher liegt als die durch EDV ermittelten, beraterbezogenen Daten.

„Gefühlte“ Zahl meint: für uns TelefonSeelsorger waren es mehr Kontakte als die statistisch ermittelten. 2013 war durch die Einführung von ACD (automatic call distribution) das Anrufgeschehen mitunter sehr lebhaft, dann wieder eher ruhig.

Nach wie vor rufen mehr Frauen (13.927) als Männer (5.878) an.

Von Menschen in der Lebensmitte (30 - 69 Jahre) kamen die meisten Anrufe (13.151). Aufschlussreich ist hier ein Blick auf die (zuzuordnende) Lebensform und die berufliche Situation dieser Anrufgruppe:

## Lebensform

Alleinlebend (beinhaltet wiederholte Anrufe)	11.229
In Partnerschaft/Ehe, in einer Familie	3.279

## Berufliche Situation

Erwerbstätig	3.004
Arbeitslos	1.628
Erwerbsunfähig	3.590
Ruhestand	3.460
<b>Summe:</b>	<b>11.682</b>

Schaut man nun auf die Themen der Gespräche, so fällt auf, dass „familiäre Beziehungen“ (2.420) häufiger zum Anlass wurden, KTS anzurufen als die Befindlichkeit „Einsamkeit / Isolation“ (2.050); Und das bei mehr als 11.000 Mal „Alleinlebend“! Alleinlebende rufen TS zwar häufiger an; jedoch nicht zu dem ihnen spezifischen Merkmal.

Besonders auffällig sind die Zahlen zu der beruflichen Situation Hausfrau/Hausmann (213) und die Lebenssituation Schwangerschaft / Kinderwunsch (50). Da passt eine Aussage einer ausländischen Gesprächspartnerin über die Deutschen: „Ganz Deutschland arbeitet.“ (d. h. es gibt inzwischen ganz wenig Hausfrauen und ganz wenig Schwangerschaften und Kinder.)

Doch: in fast 50% der Gespräche (8.678) sind wir in Kontakt mit arbeitslosen, erwerbsunfähigen und Menschen im Ruhestand. □ Drei Gruppen von Menschen, denen eine von den fünf Säulen der personalen Identität fehlt, nämlich die der Arbeit, der Beschäftigung, des eigenen Wirksamwerdens.

Das „Fehlen“ dieser Säule ihrer Identität ist Anlass und Inhalt von vielen, auch wiederholten Gesprächen mit der KTS. Dieses „Fehlen“ wird als sehr schlimm, schmerzlich und als ein persönliches Verschulden erlebt.

Zu der Verteilung über das Jahr:

Im Februar gingen die wenigsten Anrufe (1.348) und im August die meisten ein (1.977).

Am häufigsten wurde im Oktober nach Meldung durch TS aufgelegt. 939 Mal; gut 6 % mehr als im Jahresdurchschnitt: 22,88 % (6098).

Immer noch auffallend hoch ist die Zahl der wiederholten Anrufe: 11.258 (61,48 %) „Auffallend hoch“ auch deshalb, weil mit der Einführung von ACD (Automatic Call Distribution) die Annahme verknüpft wurde, dass gerade diese Anrufgruppe weniger anrufen würde. Und die Erreichbarkeit für Menschen, die jetzt in einer Krise, vor allem in einer suicidalen Krise stecken, sich deutlich erhöhen würde.

Vermutlich zeigt diese Zahl wiederholter Anrufe wie sehr wir Menschen auf Geschichte angelegt sind. Von ihr, vor allem von unserer eigenen Lebensgeschichte sind wir geprägt. Tiefgehende Ereignisse - beglückende wie traumatische - begleiten uns unser Leben



lang. Schließlich werden wir von ihnen immer wieder auch eingeholt und müssen immer wieder auch davon sprechen, davon erzählen.

Eine inhaltliche Reflexion - unter anthropologischen, psychologischen und theologischen Aspekten, um nur einige wesentliche zu nennen - der Entwicklung des Anrufgeschehens nach der Einführung von ACD steht für die Institution TelefonSeelsorge Deutschland dringend an.

Bei 14.918 Anrufen blieb die Anruferin/der Anrufer anonym, d. h. ohne Namensnennung wurde das Gespräch begonnen. Immer wieder ringen wir TelefonSeelsorger um ein tieferes Verständnis für den Sinn und den bestmöglichen Schutz der Anonymität, die die Institution TelefonSeelsorge den Menschen, die anrufen, zusichert. (z.B. werden die Telefonnummern der Anrufenden auf den Displays der KTS-Telefone nicht angezeigt. Hinzu kommt die Schweigepflicht, die für jeden TelefonSeelsorger gilt; auch nach der Zeit seines Engagements bei der TelefonSeelsorge.)

Nach einigen Jahren Dienst als TelefonSeelsorgerin erschließt sich mir immer mehr Sinn und Erfindung des Beichtstuhls. Denn es vermittelt sich mir der Eindruck, dass es auch bei den TS-Gesprächen wie bei Beichtgesprächen (und anderen Formen von Selbstkontrolle) um „verhüllte Enthüllungen“(1) geht, also ein Geschehen, ein Vorgang mit einer inneren und einer äußeren Seite. Ein Geschehen also, das unbedingt schützenswert ist.

(1) Vgl. *Bekennnisrituale*, Alois Hahn in Wilfried Ruff (Hg.) *Religiöses Erleben verstehen*, Vandenhoeck & Ruprecht in Göttingen, 2002, S. 62

Ilse Keßler  
Theologin

## **Vier Wochen an der Strippe - Erfahrungsbericht einer Praktikantin**

Schweren Herzens habe ich gestern den Schlüssel zur KTS zurückgegeben und mich von den Mitarbeitern verabschiedet.

Vier Wochen lang durfte ich als Praktikantin einen umfassenden Einblick in die Arbeit der KTS bekommen. Zu Beginn ging es Schlag auf Schlag: Eine Hospitation am Telefon, ein Besinnungstag der „Hauptabteilung Beratung“, auf der Palliativstation in Großhadern, ein Fortbildungswochenende der Ehrenamtlichen zum Thema „Motivierende Gesprächsführung“, bei dem ich meine Kenntnisse aus dem Studium der Sozialen Arbeit und der Theologie auffrischen und vertiefen konnte, die Regionalkonferenz der Telefonseelsorgestellen sowie die Themenabende der neu auszubildenden Ehrenamtlichen zu rechtlichen Grundlagen und zur Helferidentität. All das führte mich mitten ins Geschehen der KTS und war quasi der nahrhafte Reiseproviand für die kommenden Wochen am Telefon.

So durfte ich schon bald meine ersten eigenen Erfahrungen als "Telefonseelsorgerin" machen. Diese waren - wie das Leben selbst - mal heiter, mal schwer zu verdauen. Doch immer fühlte ich mich gut begleitet und durfte in den Gesprächen und den jeweils darauf folgenden Reflexionen mehr verstehen und umsetzen lernen, was es heißt, dass der Anrufende selbst „Profi“ für seine Problemlösung ist und der Seelsorger „Profi“ für die Gesprächsstrukturierung. Ein wichtiger Lernprozess war es auch, belastende Anrufe wieder loszulassen. Diese quasi dem Herrn „zur weiteren Bearbeitung“ in die Hände zu legen und nicht noch zu Hause im Bett darüber nachzugrübeln.

Nicht zuletzt war es schön für mich, dass ich sehr herzlich und vertrauensvoll im Team der Hauptamtlichen aufgenommen wurde und ich auch bei ihrer Teamsupervision und -sitzung dabei sein durfte. Überhaupt habe ich mich dort als Rollstuhlfahrerin wunderbar normal gefühlt, weil ich nicht die Einzige mit Behinderung war und ein selbstverständlicher Umgang damit gepflegt wurde.

Für all diese Erfahrungen bin ich sehr dankbar und bin noch immer beeindruckt, dass mir die Mitarbeiter all das ermöglicht und mir von Anfang an so viel zugetraut haben, sodass ich richtig in der Arbeit aufgehen konnte. DANKE!!

Elfriede Demml  
Ba. Soz.-Päd., Stud.-Theol.

## **IFOTES: TelefonSeelsorge weltweit**

Vom 10. - 14. Juli 2013 fand der XIX IFOTES Kongress in Göteborg mit dem Thema „Verletzlichkeit als Herausforderung begreifen“ statt.

Die „International Federation of Telephon Emergency Services“ kurz IFOTES ist einer der Internationalen Verbände, unter deren Dach sich TelefonSeelsorge Deutschland organisiert. Seit 1962 gibt es internationale Treffen von ehrenamtlichen Mitarbeitenden, seit 1967 unter dem Namen IFOTES.

Ziel der Kongresse ist es, Erfahrungen auszutauschen und Impulse für die Arbeit in den TS-Stellen

vor Ort mitzunehmen. Dazu werden Vorträge von ReferentInnen aus den Mitgliedsländern und Workshops von Mitarbeitenden der beteiligten TS-Stellen angeboten.

Umrahmt wurde der Kongress von einem reichhaltigen Kulturprogramm. Dieses und die Organisation der Veranstaltung wurden vom Nationalen TS-Verband des gastgebenden Landes Schweden gestaltet.

Die KTS München reiste mit vier ehrenamtlichen und zwei hauptamtlichen TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorgern nach Schweden und konnte zwei Workshops anbieten:

- Krisenwerkzeuge für die Wegstrecke von Verwundbarkeit zur Resilienz  
Ulrike Zeller, Mitarbeiterin der KTS München
- Transforming aggression into balanced emotion  
Alexander Fischhold, Leiter der KTS in München

Diese Workshops wurden finanziell von der Deutschen Bischofskonferenz unterstützt, die Teilnahme an der Veranstaltung (Reisekosten, Übernachtung) vom Erzbischöflichen Ordinariat München und Freising.

Lassen Sie sich vom folgenden Artikel mit hineinnehmen in „das Flair“ des Kongresses.

Ulrike Zeller  
Dipl. Sozialpädagogin FH

## IFOTES-Kongress 2013 in Göteborg

Als Bill Withers den Song „Lean On Me“ aufnahm, konnte er sicher nicht ahnen, dass gut 40 Jahre später in der Oper zu Göteborg etwa 800 TelefonSeelsorger aus 20 Ländern seine Textzeile „Call Me“ zu ihrer „Kongresshymne“ machen würden.

Unsere schwedischen Gastgeber verstehen es geschickt, uns mit einem Menü aus Musik, Volkstanz, modernem Ausdruckstanz, Lichteffekten, Jugendchor und Film willkommen zu heißen, ohne dass die eingestreuten Grußworte aus der Politik und von Kirchenvertretern störend wirken. Im Gegenteil: wir fühlen uns auf das Herzlichste willkommen.

Dieser Kongress bedeutet Begegnung. Begegnung mit den interessantesten Menschen überhaupt: TelefonSeelsorgern. Und es gibt hier Hunderte davon und ich will sie kennenlernen, alle. Ich komme die Rolltreppe in diesem Kongresszentrum heruntergefahren und eine Schwedin stürzt auf mich zu und sagt, sie habe meine Augen gesehen und wolle unbedingt mit mir sprechen. Es wird, wie nicht anders zu erwarten, ein gutes Gespräch. Aber ich brauche mir gar nichts einzubilden. Alle wollen mit allen sprechen und tun es. Schüchterne Menschen? Fehlanzeige! Und das Schönste ist, dass auch alle zuhören können: Ohrenmenschen eben. Und so grüße ich stellvertretend für alle, die ich nicht genügend sprechen konnte, die Kollegen aus Ahrweiler, die Mädels aus Salzburg und die Damen der muslimischen TelefonSeelsorge aus Berlin und bedanke mich bei ihnen für die geschenkte Zeit.

Dieser Kongress hat aber die Intention, die eigene Verletzlichkeit als Herausforderung zu begreifen. Inhaltlich konzentriert sich dies auf vier Bereiche:

1. Dem Unerwarteten begegnen - Lernen durch Hören und Teilen
2. Sich zerbrechlich fühlen - Lernen durch Erfahrung
3. Einen Schatz entdecken - Lernen durch Üben
4. Das Leben umarmen - Lernen durch Empathie

Die Fülle der interessanten Angebote führt bei mir dazu, dass ich am Abend Mühe habe, alle besuchten Vorlesungen und Workshops aufzuzählen. Unvergesslich bleiben aber wird z.B. der Plenarvortrag des österreichischen Philosophen Clemens Sedmak (Kings College London), der auf seine unnachahmlich humorvolle Art über Verletzlichkeit als elementaren Kern des Menschseins an sich spricht.

Ich freue mich immer, wenn ich feststelle, dass mein Tun gar nicht so weit vom Rat der Experten entfernt ist. Und ich hoffe, dass die Informationsfülle irgendwie in mich eindringt und etwas Positives in mir bewirken wird.

... so summe ich das anfangs erwähnte „Call Me“ vor mich hin, wartend auf den nächsten Anruf.

K. Huber  
Dipl.-Psychologe, Ehrenamtlicher TelefonSeelsorger

## Die besondere Gestalt der Gespräche in der Nacht

Nachtdienste in der Telefonseelsorge waren wohl schon immer etwas Besonderes und doch haben sie sich in den 50 Jahren unseres Bestehens ständig verändert.

Zunächst die Hinzunahme der Handyanrufe vor einigen Jahren und dann im Jahr 2013 die neue bundesweite Anrufverteilung haben dazu geführt, dass das Anrufaufkommen sich nachts kaum von dem tagsüber unterscheidet, was bedeuten kann, dass das Telefon nach der obligatorischen Pause von 30 Sekunden sofort wieder läutet.

Nun wirbt die TelefonSeelsorge in Deutschland mit dem Slogan: „Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.“

Es stellt sich also die Frage, ob dies bedeutet, dass wir 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr immer mit demselben Angebot zur Verfügung stehen oder ob sich das Angebot nachts möglicherweise wesentlich von dem tagsüber unterscheiden darf oder muss.

Diesbezüglich ist festzustellen, dass nachts die Auswirkungen sowohl beim Anrufenden als auch beim Telefonseelsorger anders sind:

- Emotionen sind nachts viel dichter unter der Oberfläche als tagsüber. Seelische und körperliche Schmerzen werden intensiver empfunden;
- das Denken hört nicht auf aber es verändert sich: weniger abstrahierend, stärker durch die Emotionen gesteuert und oft in einem Gedankenkarussell, aus dem es nur schwer einen Ausstieg gibt;
- die Belastbarkeit ist geringer als tagsüber - sowohl was Wachheit und Konzentration betrifft als auch in der Fähigkeit zur Auseinandersetzung (mit sich und mit anderen) und zur Grenzziehung;
- es steigt bei Anrufenden die Wahrscheinlichkeit, dass Alkohol getrunken worden ist.

## Konsequenzen für die Gesprächsführung in der Nacht

Nachts werden keine Probleme gelöst: So verführerisch die Idee ist, wenn jetzt das Problem in aller Ruhe besprochen und analysiert wird, dann kommt jemand auch zur Ruhe, so unrealistisch ist diese Idee. **Nicht rein in das Problem, sondern vielmehr raus aus dem Problem, das ist nachts die Richtung.**

Nach der Klärung des Gesprächsanliegens und dem Ausschluss einer **akuten** suizidalen Krise wird zunächst unser Angebot für ein Gespräch in der Nacht formuliert:

- ein Aspekt kann nach einer kurzen Problemanalyse sein, mit dem Anrufenden den nächsten Schritt zu überlegen: wann wird das Problem, mit wem, wo angegangen? Detailanalysen und lange Schilderungen braucht es dazu nicht;
- Unterstützend kann dabei sein, dass der Anrufende nach dem Telefonat seine Gedanken und Gefühle schriftlich zu Papier bringt, damit diese nicht verloren gehen;
- Darüber hinaus ist ein wesentlicher Bestandteil der Gespräche in der Nacht, mit dem Anrufenden zu überlegen, wie die Nacht noch gestaltet werden kann. Dazu erscheint es wichtig - und das mag banal klingen - , dass sich die Telefonseelsorger/innen immer wieder bewusst machen, dass sie nicht dafür verantwortlich sind, ob ein Anrufer/eine Anruferin nachts in den Schlaf findet oder nicht;

- Dennoch können während des Gesprächs natürlich im Rahmen einer Schlafedukation viele Faktoren thematisiert werden, die gesunden Schlaf fördern oder auch verhindern, auch wenn vieles davon erst mittel- bzw. langfristig umgesetzt werden kann;
- Außerdem kann gemeinsam überlegt werden, wie sich die Nacht, auch wenn man nicht schlafen kann, gut gestalten lässt;
- Unter diesem Focus werden Gespräche nicht länger als 20 Minuten.

### Fazit:

Wir muten Anrufernden zu, dass ein Nachtgespräch bestimmte Grenzen hat, die von uns gesetzt werden. Ziemlich schnell, wenn jemand auf Unterhaltung oder Problemlösungen besteht und das Angebot, Abstand zum Problem zu suchen, nicht annehmen will, beenden wir das Gespräch unsererseits.

Gleichzeitig gewährleisten wir dadurch, dass TelefonSeelsorge auch nachts, wenn weniger Leitungen offen sind, für Menschen mit akuten (suizidalen) Krisen erreichbar ist und TelefonSeelsorger/innen auch nachts um halb fünf noch so viel Energie haben, dass sie ein solches Gespräch, das ja oft sehr lange dauert und unheimlich viel Kraft kostet, konzentriert geführt werden kann.

Alexander Fischhold  
Dipl. Theologe, Leiter der KTS München

## Das Leben an der Stelle - wir über uns

„Ich habe schon so viel versucht - niemand konnte mir helfen. Vielleicht haben Sie ja noch eine Idee?“ Mit diesem Wunsch, ausgesprochen oder unausgesprochen, beginnen nicht wenige der Gespräche am Telefon. Dabei wird der TelefonSeelsorger oft nicht als Individuum, als Seelsorger oder Seelsorgerin mit eigener Geschichte wahrgenommen. Der Anrufer hört nur die Stimme, die ihm zugewandt ist. Das Gesicht, das dazugehört, die grauen Haare oder Falten, die müden oder leuchtenden Augen, die straffe oder erschöpfte Körperhaltung - all das nimmt der Anrufer nicht wahr.

Wir TelefonSeelsorger und TelefonSeelsorgerinnen werden oft „als ein großes Ganzes“ erlebt - „Ihr von der TS habt mir das und das geraten“. Deshalb ist es uns wichtig, in **Teamsitzungen** und **Supervisionsgruppen** im Gespräch zu sein und uns regelmäßig weiterzuqualifizieren. Um bei dem hohen Anspruch, der mit dem Dienst am Telefon verbunden ist, weder hochmütig noch mutlos zu werden, tut es gut, die Last miteinander zu teilen, wie auch mit IHM, von dem uns die Kraft zufließt, diesen Dienst am Telefon zu verrichten.

Wir beginnen das Jahr mit einem **Hausweiheabend**, der diesmal am 8. Januar stattfand. In unserem Versammlungsraum feierten wir eine Heilige Messe mit dem Thema: „Ein Stern führt uns den Weg“. Gemeinsam dachten 32 Teilnehmende darüber nach, welcher Stern uns den Weg in unserem Leben führt. Am Ende der Eucharistiefeier wurden alle Dienstzimmer und Räume der KTS 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.

Auch am Ende des Jahres, am 30. November, trafen wir uns zu einer geistlichen Einkehr - dem **Besinnungstag**. Die Glocken der nahe gelegenen St. Paulskirche begleiten stets unseren Dienst am Telefon. Jetzt hatten wir - 20 Teilnehmende - Zeit, den Raum zu erspüren, den der Kirche von St. Paul und den eigenen inneren Raum. Besonders anregend war es, fünf Kunstwerke intensiv zu betrachten und in kleinen Gruppen darüber ins Gespräch zu kommen.

In der Heiligen Messe am Nachmittag segnete Msgr. Dr. Kneißl unseren Adventskranz und wir konnten gemeinsam das neue Kirchenjahr beginnen.

**Thema:** „Wandle mich in Weite“

**Leitung:**

F. Cramer, Pastoralreferentin

A. Fischhold, Leiter der KTS

Dr. U. Schäfert, Kunsthistoriker und Pastoralreferent

An der **Predigtreihe** „Für meine Trauer“ wirkten Mitarbeiter von uns mit:

So, 03.02.2013

Thema: Im Kind Jesu hat das Heil für uns ein Gesicht bekommen.

F. Cramer, Pastoralreferentin

So, 02.06.2013

Thema: Der neue Bund soll uns Hoffnung spenden, wenn wir den Boden unter den Füßen nicht spüren und das Land, das vor uns liegt, nicht sehen können.

A. Fischhold, Dipl.-Theologe

So, 07.07.2013

Thema: Innere Bilder geben uns Halt und helfen uns, zur Ruhe zu kommen.

F. Cramer

So, 06.10.2013

Thema: Wie Jakob sich zu Israel wandelt, dürfen auch wir die Hoffnung auf innerliches Neu-Werden und Gesegnet-Sein haben.

A. Fischhold

Die Predigttexte können nachgelesen werden unter:

[www.fuer-meine-trauer.de](http://www.fuer-meine-trauer.de)

Um TS-Gespräche, die uns beschäftigen, aber auch um eigene Ängste, Blockaden oder Stärken zu erkennen, treffen sich alle Mitarbeitenden einmal monatlich in ihren Supervisionsgruppen. Es gibt mittlerweile fünf **Supervisionsgruppen** für Ehrenamtliche und eine für die Hauptamtlichen.

Die Hauptamtlichen treffen sich darüber hinaus einmal pro Woche zum Teamgespräch und zweimal im Jahr zu einem Klausurtag in Schloss Fürstenried. 2013 fanden die **Klausurtag** am 05.02. und am 26.11. statt.

Der Erhaltung und Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz dienen die **Fortbildungsabende** und **Fortbildungstage**. Diese waren 2013:

Fortbildungsabende für die Dienststelle, Beginn jeweils um 17.30 Uhr mit kleinem Imbiss und anschließendem Fachteil im Pfarrsaal von St. Paul:

**19.02.2013: Gerontopsychiatrischer Dienst** stellt sich vor

Referentin: Frau Eckbauer,

Mitarbeiterin des Gerontopsychiatrischen Dienstes München Süd

28 TN

**14.05.2013: „Langfristige Begleitung am Telefon“**

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

31 TN

**24.09.2013: Bericht IFOTES, ChatSeelsorge, ACD und Austausch mit Ordinariatsdirektorin Dr. Hümmeler und Msgr. Dr. Kneißl**

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

30 TN

**Fortbildungstag an der Dienststelle:**

Sa, 02.02.2013: **„Eine gute Nacht in der Telefonseelsorge“**

(3. Fortbildung mit diesem Thema)

Referenten: U. Zeller und A. Fischhold

7 TN

Sa, 20.04.2013: **„Umgang mit Suizidalität am Telefon“**

Referenten: U. Zeller, A. Ibrahim-Zimmermann

14 TN

**Fortbildungstag im Salesianum:**

Sa, 08.06.2013: „Gespräche mit Anrufern mit psychiatrischen Krankheitsbildern“

Referent: Johannes Schauer, Krisendienst Psychiatrie München

30 TN

**Fortbildungs- und Begegnungswochenende** für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen im Kardinal-Döpfner-Haus in Freising

18./19. Oktober 2013 „Motivational Interviewing“

Referent: Christoph Teich, Suchthotline Tal 19

20 TN

Der **neue** Ausbildungskurs 2013/2014 startete im April wieder mit einem Selbsterfahrungswochenende in St. Wolfgang, Kloster Armstorf (12. bis 14.04.). Seit August 2013 hospitierten die Auszubildenden am Telefon.

Um weitere Interessierte für die Ausbildung zum ehrenamtlichen TelefonSeelsorger zu werben und auf das niederschwellige Angebot der KTS aufmerksam zu machen, gab es folgende Aktivitäten:

So, 27.01.2013: **Beteiligung an der Freiwilligenmesse im Gasteig**

Verantwortlich: C. Braun

Do, 10.10.2013 **Beteiligung an der 4. Münchner Woche für Seelische Gesundheit**

Verantwortlich: Ilse Keßler

**Infoabend für interessierte Ehrenamtliche am 18. November in St. Paul**

Verantwortlich: B. Berchtenbreiter und C. Braun

Bei all der Arbeit und Verantwortung feiern wir auch gerne:

Am 11. Juni brachen achtzehn haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen zum **Betriebsausflug** auf. Ziel war Kloster Mallersdorf bei Straubing. Sr. Antonina führte uns in sehr anschaulicher Art und Weise durch das Kloster: Zu sehen gab es eine hauseigene Brauerei, landwirtschaftliche Stallungen und natürlich die Klosterräumlichkeiten mit Kirchen. Für das leibliche Wohl war gut gesorgt, so konnten wir wieder gut zu Fuß vom Berg Mallersdorf hinab zum Bahnhof wandern.

Am 26. Juli feierten wir - 40 Teilnehmer - unser **Sommerfest**, das C. Braun eröffnete.

An diesem wunderbaren lauen Sommerabend ließen wir uns köstliche Salate, herzhaft Gegrilltes und kühle Getränke im Garten der Salesianer schmecken. Die Auszubildenden



des Kurses 2013/2014 hatten Gelegenheit, die TelefonSeelsorgerinnen und Telefon-Seelsorger kennen zu lernen.

Fortbildungen, Fachgespräche und Selbstreflexion, Besinnung und innere Einkehr, vor allem aber die Freude an der Arbeit am Telefon, haben das Jahr 2013 an der Katholischen Telefonseelsorge in München geprägt. Möge unsere Arbeit auch im kommenden Jahr 2014 gesegnet sein.

F. Cramer  
Pastoralreferentin

R. Spiegelsberger  
Teamassistentin

## **Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen**

Chat-Schulung, TS-intern

Mag. Gerhard Hintenberger

18./19. Januar, München

Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge-Arbeit zwischen Widerstand und persönlichem Wachstum

Prof. Dr. Bernadette Grawe, Prof. Dr. Magdalena Stemmer-Lück, Franz Xaver Leinfelder (Dozent, Supervisor, Balintgruppenleiter)

31. Januar / 02. Februar, Berlin

IFOTES - Train the Trainer Workshop: Transforming aggression into balanced emotion

Bettina Irschl

13./14. Februar, Würzburg

IFOTES - Train the trainer workshop:

Krisenwerkzeuge: Wegstrecken von Verwundbarkeit zu Resilienz

Dr. S. Schumacher, IFOTES-Präsident

17./18. Mai, Berlin

Ressourcenorientierte Gesprächsführung

Heiner Seidlitz

12. - 14. Juni, Erfurt

IFOTES Kongress: Verletzlichkeit als Herausforderung

10. - 14. Juli, Göteborg, Schweden

Gruppendynamisches Training: Teamkompetenz-Gruppenprozesse verstehen und nutzen

TOPS e.V., München-Berlin

03. - 07. November, Berlin

Krisenintervention bei Persönlichkeitsstörungen

Dipl.-Psych. Christiane Schmermer

11. - 13. November, München

Chancenmanagement 1

Markus Plischke, Akademie für Führungskräfte

19. - 21. November, Nürnberg

Tage der Online-Beratung

Auftragsklärung in der Onlineberatung - Methoden in der Mailberatung

Birgit Knatz, Stefan Kühne

22./23. November, Wien

## **Mitarbeiter/innen - hauptberuflich und ehrenamtlich**

### **Hauptberuflich:**

5 Telefonseelsorgerinnen  
3 Telefonseelsorger  
1 Sachbearbeiterin/Teamassistentin  
1 Leiter

### **Ehrenamtlich:**

25 Telefonseelsorgerinnen  
14 Telefonseelsorger  
1 rechtskundiger Berater

### **in Ausbildung:**

10 Männer und Frauen

### **Supervisoren/innen:**

Frau Elke Frohn  
Frau Elisabeth Gerz-Fischer  
Herr Norbert Plößer  
Frau Margret Schlierf (seit 03/2013)  
Herr Wolfgang Schmidbauer  
Frau Angela Thalmaier (seit 03/2013)  
Frau Brigitte Wagner (bis 03/2013)  
Herr Volker Zumkeller (seit 03/2013)

## **Impressum**

Erzdiözese München und Freising (KdöR)

vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München

Generalvikar Dr. Dr. Peter Beer

Rochusstraße 5 - 7, 80333 München

Verantwortlich: Ressort Caritas und Beratung,

Hauptabteilung Beratung,

Beratungsstelle: Telefonseelsorge München