

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

JAHRESBERICHT

2019



INHALT

3 Editorial

4 Aufgaben, Haushalt, Förderer

5 **Gemeinsam ist man erst recht allein?**
Gedanken und Beobachtungen zum Thema Einsamkeit im Beratungsgespräch

8 Statistik 2019

12 **Neue Entwicklungen**
... am Telefon
... bei Chat und Mail

16 Highlights im TS-Jahr

19 Fortbildungsprogramm 2019

21 Supervision

22 Hauptamtlichen-Team

NEHMT NEULAND UNTER DEN PFLUG!

(HOS 10,12)

Liebe Leserin, lieber Leser,

herzlich willkommen im „Neuland“! Optisch wie inhaltlich präsentieren wir uns mit diesem Jahresbericht in neuer Form. Erstmals hat der Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit, den wir im Herbst 2019 ins Leben gerufen haben, die Feder geführt.

Von hauptamtlicher Seite wird der neue Arbeitskreis von Tobias Lehner begleitet. Ehrenamtliche mit Faible für PR und Texten haben sich angeschlossen und für diesen Jahresbericht Statistiken ausgewertet, Rückblicke zusammengestellt und Themen gesammelt – ein weiterer Baustein im Miteinander von Haupt- und Ehrenamt!

Ohne ein solches Miteinander geht es nicht und das zeichnet uns bei der TelefonSeelsorge aus: „Profis“ und qualifizierte Ehrenamtliche ergänzen sich. Das bietet unterschiedliche Blickwinkel und eine Fülle von Erfahrungen, die nicht zuletzt auch unseren Ratsuchenden guttun.

Und vielleicht tut es auch unserer Kirche gut, die seit 2019 im Synodalen Weg um Zukunftsfähigkeit und Offenheit für die Herausforderungen der Moderne ringt. Synodalität heißt ja: Gemeinsam auf dem Weg sein, im Dialog, im Diskutieren miteinander, im Beistand füreinander. Das füllen wir bei der TelefonSeelsorge mit Leben – in der Dienstgemeinschaft mit unterschiedlichen Lebens- und Glaubensentwürfen, im ökumenischen Dialog, aber vor allem zusammen mit unseren Ratsuchenden am Telefon, in Mail und Chat: 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.

Leitungsteam der
TelefonSeelsorge (v. links):

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



Also „Synodalität im Kleinen“ mit einer stabilisierenden Wirkung, die gerade in einer immer mehr vereinsamenden Gesellschaft nicht zu unterschätzen ist. Dem hat die TelefonSeelsorge etwas entgegenzustellen – dank der Menschen, die sich engagieren oder die unser Anliegen unterstützen.

Unser Jahresbericht gibt einen Einblick in das, was uns bei der TelefonSeelsorge beschäftigt, wie wir das Bewährte pflegen und „Neuland“ erschließen – im Vertrauen darauf, dass ein anderer wachsen und reifen lässt.

Viel Spaß beim Lesen!

Alexander Fischhold
Leiter der TelefonSeelsorge in
der Erzdiözese Erzbistum München
und Freising

Tobias Lehner
Redaktion

AUFGABEN, HAUSHALT, FÖRDERER

365 Tage im Jahr – 24 Stunden täglich, an jedem Wochenende und an Feiertagen – ist die TelefonSeelsorge im Erzbistum München und Freising am Telefon erreichbar.

Auch per Chat und E-Mail sind wir im Kontakt mit Menschen, die unter psychischen Belastungen leiden oder in Krisensituationen sind. Unser Angebot richtet sich an alle, die Unterstützung und Orientierung suchen, unabhängig von der religiösen Ausrichtung und Weltanschauung. Wir sind offen für alle Themen und Problemlagen.

Haushalt 2019 → 1.100.000 EUR

- Sachkosten ca. 370.000 EUR
- Personalkosten ca. 730.000 EUR

Kirchensteuermittel → ca. 1.045.000 EUR

Zuschüsse → 54.485 EUR

- Landeshauptstadt München: 43.085 EUR
- Landkreis München: 3.900 EUR
- Landkreis Berchtesgadener Land: 7.500 EUR

Die TelefonSeelsorge im Erzbistum München und Freising hat drei Dienststellen: München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn. Die Arbeit dort wird getragen von 16 hauptberuflichen und 105 ehrenamtlichen Mitarbeitenden. Organisatorisch gehören wir zum Ressort „Caritas und Beratung“ des Erzbistums München-Freising.



**ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING**

90 Prozent unserer Kosten werden aus Kirchensteuermitteln bezahlt. Der restliche Teil kommt von der Stadt und dem Landkreis München sowie dem Landkreis Berchtesgadener Land. Die Mittel des Erzbistums ermöglichen uns, den Ehrenamtlichen eine Aufwandsentschädigung zu zahlen.

Förderer:



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt



**Landkreis
München**



GEMEINSAM IST MAN ERST RECHT ALLEIN?

Gedanken und Beobachtungen zum Thema Einsamkeit im Beratungsgespräch

Einsamkeit – „alte Bekannte“ der TelefonSeelsorge und ein vermeintlich leichtes Thema. „Ich bin so einsam!“: Wenn Telefongespräche so beginnen, dann ... zurücklehnen, durchatmen!, ... der/die Ratsuchende will „nur“ ein Gespräch, ... Gott sei Dank keine Psychose, ... (noch) keine Suizidgefahr ... Und: Da kann ich eh nichts ändern. So können TelefonSeelsorger/innen denken. So tun sie es auch bisweilen. Selbstschutz vor dem Thema Einsamkeit, das nicht nur die „wirklich Einsamen“ betrifft?

Einsamkeit ist nicht nur eines der häufigsten Themen der TelefonSeelsorge, explizit ausgesprochen oder implizit mitschwingend. Einsamkeit ist auch eines der schwierigsten Themen. Denn: Einsamkeit ist kein Krankheitsbild mit einheitlichem Therapieweg, die Wissenschaft liefert keine einheitliche Definition von Einsamkeit – und nicht einmal die Statistiker sind sich einig, ob die Einsamkeit in unserer Gesellschaft steigt oder sinkt.

Großbritannien scheint die Antwort zu kennen: Als erstes Land der Welt hat es ein eigenes Einsamkeitsministerium eingerichtet. Der mediale Beifall war der Regierung sicher, weit über die Insel hinaus. Anti-Einsamkeitsinitiativen gibt es auch bei uns. Sie sind zweifelsfrei gut gemeint und manchmal gut gemacht. Doch ein Wermutstropfen bleibt.



Denn ist es leichter, Menschen ins Café und ins Kino einzuladen, um über Vereinsamung in der Gesellschaft zu diskutieren und Änderungen anzumahnen, als über die gesellschaftlichen Gründe für Einsamkeit zu reden. Diese kennen wir von unseren Anrufern: Armut, geringer Bildungsstatus, prekäre Arbeitssituation oder Arbeitslosigkeit, Pflegebedürftigkeit, Krankheit, Behinderung usw. Die TelefonSeelsorge ist – nicht nur beim Thema Einsamkeit – Seismograf gesellschaftlicher Entwicklungen. Doch die Handlungsmöglichkeit und -fähigkeit ist begrenzt, nicht in erster Linie personell oder institutionell, sondern vor allem strukturell.

Die Situation nicht schlechter reden, als sie ist und Schuldzuweisungen vermeiden

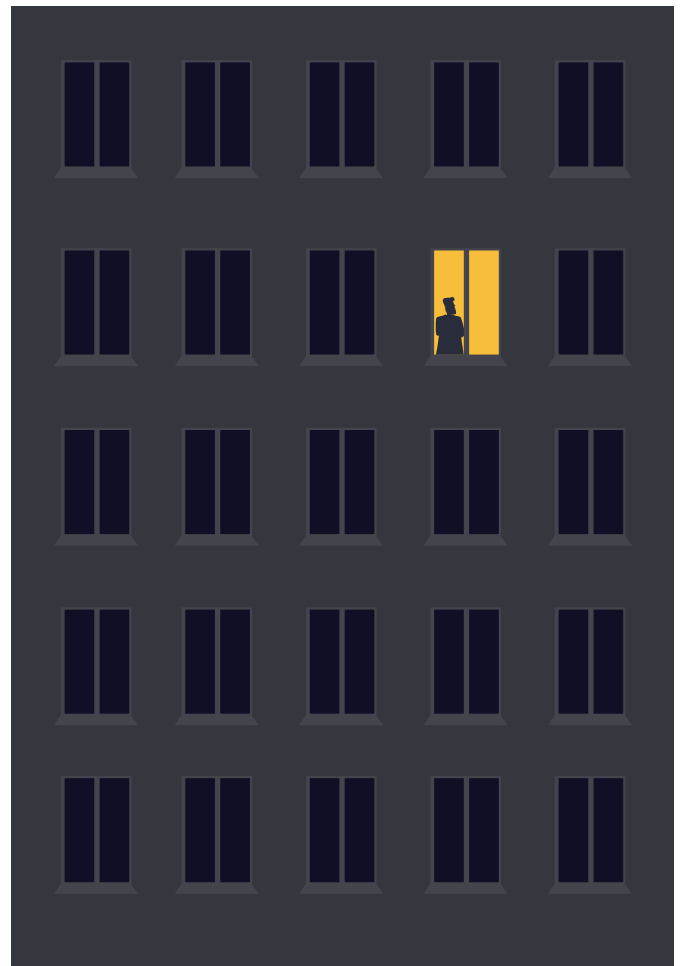
Bestes Beispiel Einsamkeit: Gesellschaft, Beratende und oft die Anrufer selbst (!) betrachten Einsamkeit ausschließlich als individuelles Problem.

Andererseits gilt Individualität zu Recht als große Errungenschaft der modernen Gesellschaft. Rat-Schläge, die die TelefonSeelsorge per se nicht geben will, liegen allzu schnell auf der Hand: „Gehen Sie halt zum VHS-Kurs, zum Seniorennachmittag, zum Sport ...!“ Wenn nicht: Selber schuld!

Die vermeintliche „Schuldfrage“ rund um das Thema Einsamkeit erstreckt sich längst auch auf die digitale Welt. Wir fordern Digitalisierung bis zur letzten Milchkanne. Aber wenn junge Leute individualisiert und digitalisiert leben, dann ist für manche allzu schnell klar: Die sind doch selber schuld an der Einsamkeit! Das Hightech-Land Japan hat sogar einen eigenen Namen für diese Sozial-Verweigerer: „Hikikomori“. Wir kennen die Schauergeschichten, wonach Jugendliche vor dem eigenen PC verdursten, weil sie den Bildschirm nicht mehr verlassen. Ganz zu schweigen vom sozialen Tod, den viele junge Menschen auch hierzulande sterben. Selber schuld! Geht mehr raus!

Hören wir eigentlich selbst, was wir da sagen? Western-Liebhaber wissen es längst: Der „einsame Cowboy“, der dem Sonnenuntergang entgegen reitet, ist der wahre Held! Einsamkeit ist gesellschaftlich höchst anerkannt – seit Jahrtausenden: Klöster, Eremiten und die heutigen Wellness-Rückzugsorte zeugen davon. Um sich selbst zu erfahren und weiterzuentwickeln, muss der Mensch – von Zeit zu Zeit – allein sein! Viele unserer Anrufenden haben es sich im Alleinsein gut eingerichtet. Das ist eine Ressource, die anzuerkennen ist, ohne sie vorschnell „wegzureden“ oder die Situation schlechter zu reden, als sie ist.

Andererseits ist Alleinsein nicht gleich Einsamkeit und umgekehrt. Auch die Mutter mit vier Kindern kann sehr allein sein oder der Jugendliche, der im Seelsorge-Chat schreibt: „Ich habe viele Freunde, aber ich kann mit niemandem über meine Probleme reden“. Einsamkeit ist kein individuelles Problem, aber es ist immer ein individuelles Leid, das sehr weh tun kann. Schmerz und Einsamkeit werden im gleichen Hirn-Areal verarbeitet, sagt die Neurowissenschaft.



Macht TelefonSeelsorge abhängig?

Wie bei vielen Themen, die uns in der TelefonSeelsorge begegnen, ist Einsamkeit von Ambivalenz geprägt: Hier die heilsame Erfahrung, die „Kraft des Alleinseins“, dort das Leiden an und durch die Einsamkeit. Auch diese Ambivalenz konnten Wissenschaft, Theologie und Philosophie nicht auflösen. Und die TelefonSeelsorger/in stehen so ratlos da als wie zuvor?

Dann also doch: Tief atmen, zurücklehnen, einen Plausch führen, wenn Telefongespräche Einsamkeit zum Thema haben. „Mei, der/die hat ja niemand als die TS.“ So können TelefonSeelsorger/innen denken. So tun sie es auch bisweilen. Und bekommen am Ende vielleicht gar noch die Rückmeldung die runtergeht wie Öl: „Das hat jetzt gutgetan, mit Ihnen zu reden. So wie Sie versteht mich keiner.“

Ja, die Gefahr der „Droge TelefonSeelsorge“ besteht, um dem Lebensschmerz – und vielleicht der Problembewältigung – zu entgehen. Die „Droge TS“ ist für manche Anrufende höchst wirksam, da schnell und rund um die Uhr erreichbar. Ob sie dann aber auch hilfreich ist? Das diskutieren wir seit geraumer Zeit in unserer Dienstgemeinschaft intensiv und kontrovers. Die Debatte geht auch darum, inwieweit wir unter Wahrung der Anonymität Gesprächsinhalte nach außen transportieren können, um auf gesellschaftliche Missstände aufmerksam zu machen – nicht nur beim Thema Einsamkeit.

Und nicht nur beim Thema Einsamkeit stehen die TS-Mitarbeitenden vor der Herausforderung, die eigene Hilflosigkeit bei zahlreichen Problemfeldern, die Grenzen des im Beratungsgespräch Möglichen auszuhalten und zu benennen. Und vor allem geht es darum, Haltung zu entwickeln, die Menschen in Einsamkeit wirklichen Beistand bietet, ohne sie schuldig zu stempeln, zu bevormunden oder „abhängig“ zu machen. Nicht einsam, sondern gemeinsam!



STATISTIK 2019

Über 33 000 Telefonkontakte

Im Jahr 2019 haben 33.585 Ratsuchende die TelefonSeelsorge in München, Mühldorf und Bad Reichenhall kontaktiert, 3% mehr als im Vorjahr.

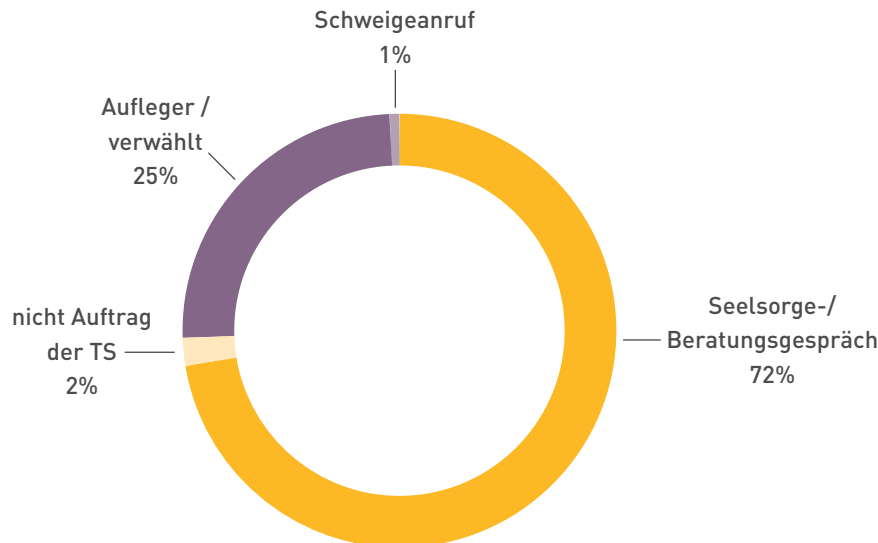
Leicht rückgängig hingegen ist der Teil der Anrufe, die den Rubriken „nicht Auftrag der TelefonSeelsorge“ bzw. „Aufleger/verwählt“ zuzuordnen sind. 2018 fielen insgesamt 31% der Kontaktaufnahmen in diese Rubriken, 2019 nur noch 27%, was bedeutet, dass mehr qualitative Gespräche von den Mitarbeitenden geführt wurden.

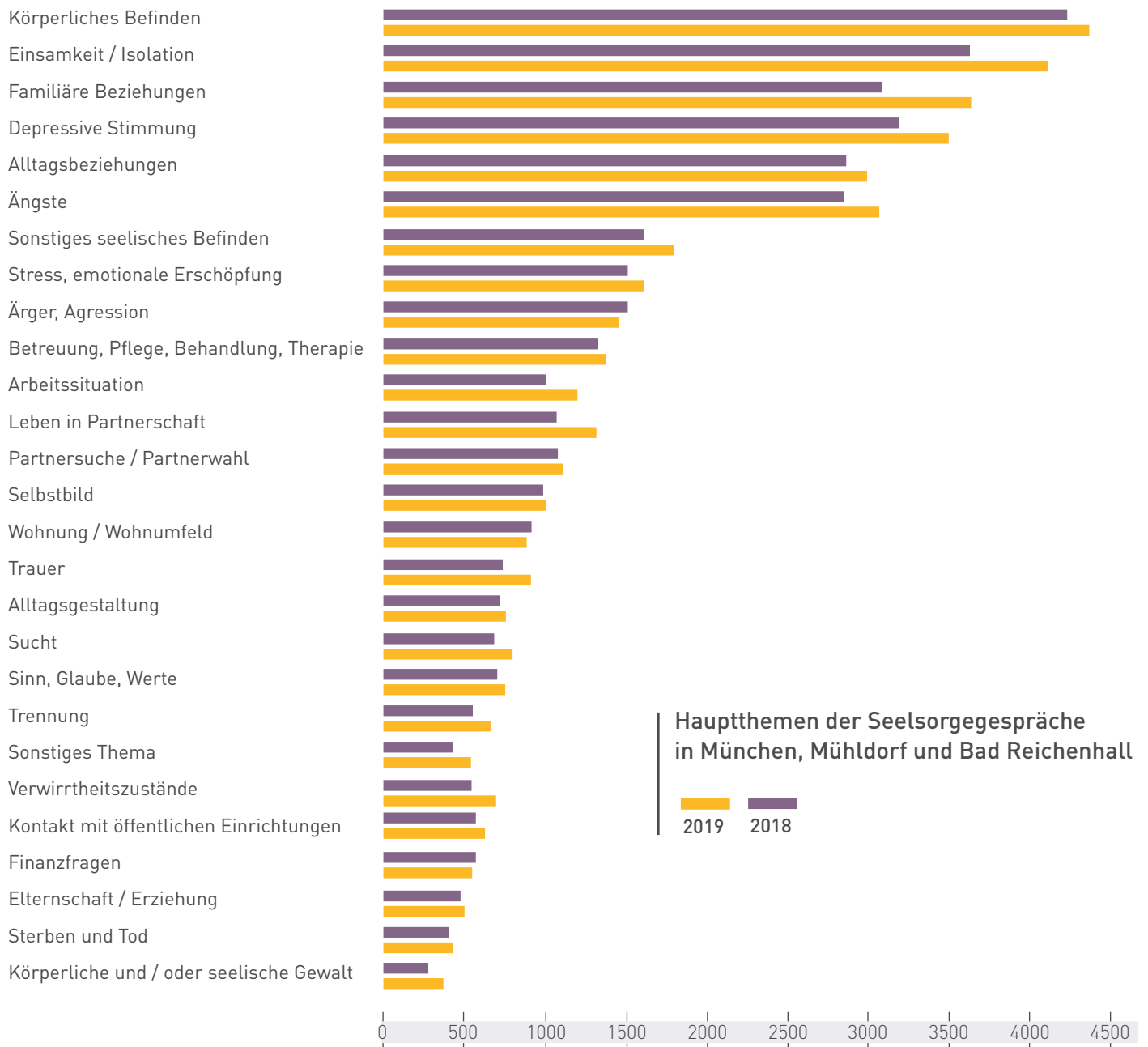
Die Dauer der einzelnen Seelsorgegespräche im Jahr 2019 ist fast identisch zu der von 2018. Etwa 30% aller Telefonate sind zwischen 15 und 30 Minuten lang, nur etwa 9% der Gespräche weisen eine Dauer von mehr als 45 Minuten auf. Im Übrigen sind die meisten Anrufe im Jahr 2019 in der Zeit zwischen 18 und 20 Uhr zu verzeichnen.

Ein Drittel ruft mehrfach an

Im Vergleich zum Jahr 2018 ist der Anteil der Ratsuchenden, die sich wiederholt an die TelefonSeelsorge gewendet haben, um 2% gefallen und liegt nun bei 31%. In Anbetracht der hohen Zahl von Mehrfach-Anrufenden verwundert es nicht, dass die Themen „Körperliches Befinden“ (18%), „Einsamkeit/Isolation“ (17%), „Familiäre Beziehungen“ (15%), „Depressive Stimmung“ (14%), „Ängste“ (13%) und „Alltagsbeziehungen“ (12%) die traurige Hitliste der Themen bilden, mit denen sich Ratsuchende bei den Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge melden.

Art der Telefonkontakte 2019 in München, Bad Reichenhall und Mühldorf





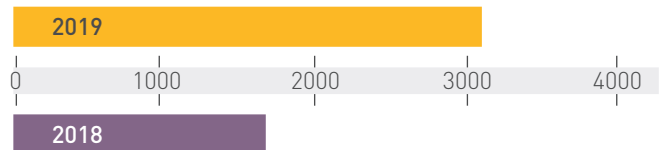
Chat- und Mailberatung wächst weiter

Die gemeinsamen, intensiven Bemühungen um eine Ausweitung der Mail- bzw. Chat-Beratung war außerordentlich erfolgreich. Immer mehr Mitarbeitende engagieren sich in der Onlineberatung. Deshalb konnten im Bereich Mail im Jahr 2019 fast 50% mehr Beratungen gezählt werden als noch im Vorjahr. Im Bereich Chat-Beratung konnte mit 1.337 Beratungschats 2019 zu 158 Beratungschats im Jahre 2018 eine solide Beratungsbasis erreicht werden.

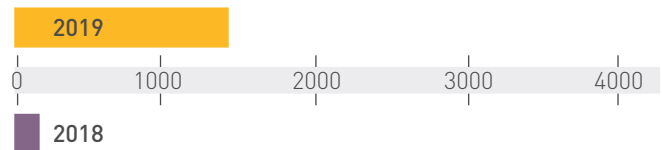
Besonders interessant ist die Altersstruktur der Ratsuchenden, die sich online an die TelefonSeelsorge wenden. Während telefonischer Rat besonders beliebt ist bei Ratsuchenden im mittleren und höheren Alter, sind die Ratsuchenden im Chat eher im Teenager-Alter (28%) bzw. unter den Twens (38%) zu finden.

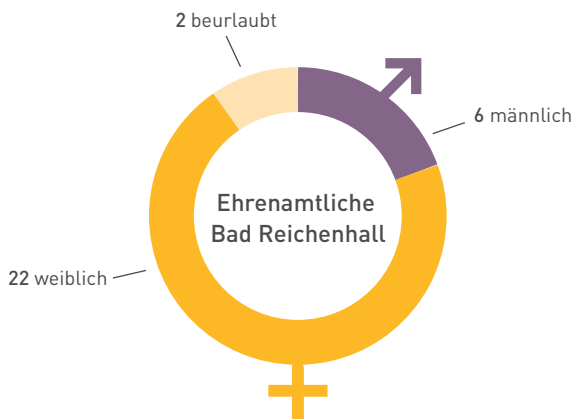
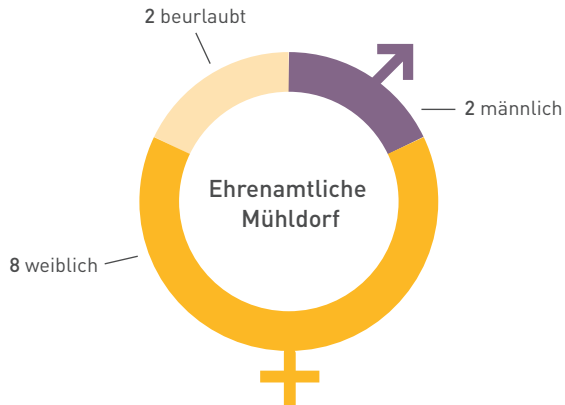
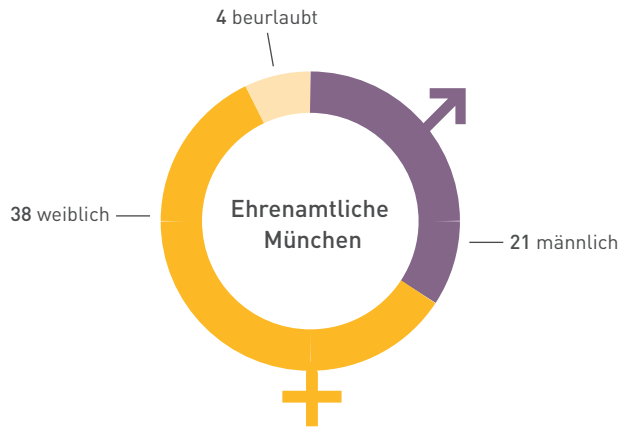
Entwicklung der Mail- bzw. Chat-Beratung im Jahresvergleich (München, Mühldorf und Bad Reichenhall)

Mail-Beratung



Chat-Beratung





Acht neue TelefonSeelsorger/innen

Das alles wurde von insgesamt 105 ehrenamtlich tätigen Mitarbeitenden und 16 Hauptamtlichen gestemmt, die über die Dienststellen München, Mühldorf und Bad Reichenhall verteilt ihre Dienste tun.

Sehr erfreulich ist, dass sich 2019 auch wieder acht Personen in der Ausbildung zum TelefonSeelsorger bzw. zur TelefonSeelsorgerin befanden, die ab Februar 2020 fertig ausgebildet das bestehende Seelsorge-Team verstärken.

NEUE ENTWICKLUNGEN

... AM TELEFON

Die „klassische“ Seelsorge am Telefon ist nach wie vor die mit Abstand größte Säule unserer Arbeit. Allerdings steigen die Anruferdennzahlen auch nicht mehr – anders als vor allem in der Chatberatung.

Durch den gemeinsamen Dienstplan unserer drei Stellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf können wir auf das sehr unterschiedliche Anrufaufkommen besser reagieren: So besetzen unsere Mitarbeitenden jeden Tag ab 10:00 Uhr zwei, und ab 13:00 Uhr drei Leitungen. Auch in der Nacht sind bis 01:00 Uhr meistens zwei Mitarbeitende am Telefon, zwischen 01:00 Uhr und 10:00 Uhr ist dann eine Leitung besetzt. Jede vierte Nachtschicht ist doppelt besetzt. Das ist nur möglich, weil viele Ehrenamtliche diese Dienste gleichmäßig schultern! Das ist manchmal schwierig, wenn noch größere Dienstplanklaffen klaffen, aber bislang haben sich (fast) immer Freiwillige gefunden.

Neuer Zuschnitt der TS-Regionen

Geprägt war das letzte Jahr auch durch die Neuorganisation der TelefonSeelsorge-Regionen. Diese Regionen haben einen sogenannten „Gesprächsüberlauf“: Das heißt, wenn eine angewählte Leitung besetzt ist, wird das Telefonat an die benachbarten Dienststellen weitergeleitet. Aus den ursprünglich vier bayerischen Regionen wurden drei. Unsere Organisationseinheit umfasst jetzt – neben den bisherigen Einzugsbereichen München und Südostbayern – auch die Regionen Ingolstadt und Augsburg. Das sind circa 1,5 Millionen Einwohner und damit potenzielle Anrufer mehr. In dieser neuen Organisationseinheit befinden sich acht TelefonSeelsorgestellen. Je nach Tageszeit können wir zwischen fünf und neun Leitungen besetzen.

Sehr schwierig gestaltete sich die leider nötige Umstellung der Telefontechnik von ISDN auf VoiceOverIP-Telefonie: Nach der Umschaltung im April hatten wir mehrere Monate bis zu 30 Gesprächsabbrüche am Tag. Ab Sommer stabilisierte es sich dann auf täglich drei bis vier Gesprächsabbrüche. Das sind aber immer noch drei bis vier zu viel. 2020 sollen die Seelsorgegespräche über sog. SIP-Trunk-Technik abgewickelt werden. Das bringt dann hoffentlich mehr Stabilität.



Kristentelefon: Wir haben den Zuschlag bekommen!

Erfreuliche Nachrichten gibt es beim Projekt Kristentelefon. Dabei handelt es sich um ein weiteres Telefonangebot zur psychosozialen Nahversorgung in Katastrophenfällen. Im Mai 2019 haben wir den Zuschlag der Landeshauptstadt München bekommen. In einem – hoffentlich nicht eintreffenden – Großschadensfall kann das Kristentelefon gemeinsam mit der Evangelischen TelefonSeelsorge geschaltet und betrieben werden. Gleichzeitig konnten wir eine große Anzahl von Ehrenamtlichen der katholischen und der evangelischen Stellen in Psychotraumatologie und Krisenberatung am Telefon schulen. Wir sind gut gerüstet – zum Beispiel vor dem Hintergrund der Fußballeuropameisterschaft, bei der wichtige Spiele in München stattfinden sollen. Die EM war eigentlich für Sommer 2020 geplant, wurde aber aufgrund der Corona-Pandemie um ein Jahr verschoben. Wir sind in jedem Fall gerüstet.

Was die Mail- und Chatberater/innen schon hinter sich haben, nämlich den Umstieg auf die neue Statistikplattform TSIntern, steht den Telefonierenden noch bevor: Vermutlich Ende 2020 wird es soweit sein. Die gemeinsame stellenübergreifende Codierung von einigen Mehrfachanrufenden macht es nötig, dass alle Stellen im gleichen System arbeiten. Wir hoffen, dass sich bis dahin die Kinderkrankheiten dieses Systems weiter reduziert haben.

NEUE ENTWICKLUNGEN

... BEI CHAT & MAIL

2019 hat unsere Chat- und Mailberatung einen „evolutionären Sprung“ gemacht: Die Zahl der Mitarbeitenden hat sich verdoppelt. Zusätzlich zum Telefondienst arbeiten 25 Seelsorger/innen in der Chat- und 20 in der Mailberatung. Viele machen beides.

Seit zwei Jahren ist die Einführung in die Chatberatung Teil der Ausbildung bei der TelefonSeelsorge, die Mailausbildung schließt nach der Übernahme in den selbstständigen Telefondienst an. Rund 1.300 Chats und 3.200 Mails (darunter Erst- und Folgemails) sind ein deutliches Plus an Beratungsmöglichkeiten – und das bundesweit, da Mails und Chat überregional zugeteilt werden. Der Bedarf ist freilich weit höher: Die Zahl der „klassisch“ Anrufenden unter 30 Jahren geht kontinuierlich zurück. Die „Digital Natives“ suchen Hilfe vor allem im Netz. Eine Evolution, die das klassische Portfolio der TelefonSeelsorge verändert.

Ökumenisches Miteinander bei der Fortbildung

Vom Zuwachs in der Mail- und Chatberatung profitiert hat auch unsere Dienstgemeinschaft und das ökumenische Miteinander. Die jährliche Mail- und Chatfortbildung findet zusammen mit der Evangelischen TelefonSeelsorge statt. Wir freuen uns über diesen guten und harmonischen Austausch!



War die Chat- und Mailberatung in der Vergangenheit eher ein „Sahnehäubchen“ im TS-Angebot, so hat diese Form jetzt eine höhere Selbstverständlichkeit an den Dienststellen. Die reine „Online-Supervision“ wurde aufgelöst. Themen aus der Onlineberatung sind jetzt in die regulären Supervisionsgruppen integriert.

Ein „evolutionärer Sprung“, manchmal eher eine Disruption, war die bundesweite Umstellung der Chat- und Mailberatung auf die neue Plattform „TSIntern“. Sie wurde Ende 2018 überfallartig vorgezogen und hat uns in einem Moment erwischt, als gerade viele neue Mitarbeitende ihre ersten Geh-

versuche in der Onlineberatung machten. Plötzlich stand die Technik mehr im Mittelpunkt als die Beratung. Es war nervig für alle Beteiligten! Die Kinderkrankheiten von TSIntern sind noch nicht vorbei. Zum Glück werden die Intervalle zwischen den „Krankheitsphasen“ länger ...

20 Jahre Onlineberatung

2020 wird die Onlineberatung der TelefonSeelsorge 20 Jahre alt. Der Bedarf steigt, aber auch die Herausforderungen (jenseits technischer Probleme). Wie im Telefondienst stellt sich die Frage: Wie gehen wir mit Mehrfachnutzern im Chat um, die mehrmals hintereinander ein Gespräch suchen und damit die Termine für andere Ratsuchende blockieren? Eine neue Entwicklung hängt ebenfalls mit dem Terminmangel im Chat zusammen: Menschen, die keinen freien Termin bekommen, weichen auf die Mailberatung aus. Die Antworten der Beratenden werden dann jedoch oft gar nicht mehr gelesen. Das ist frustrierend, vor allem wenn der/die Seelsorger/in viel Zeit und Sorgfalt für die Antwort aufwendet.

„Morgen ist heute schon gestern“: So war ein Referat bei der internationalen Tagung Onlineberatung im Juni 2019 im österreichischen Wels überschrieben. Das Nachdenken über das „Morgen“ der Onlineberatung wird oft vom User-Verhalten und der Technik eingeholt. Aber es lohnt sich, da die Ratsuchenden von morgen immer stärker auch Online-Ratsuchende sind.



HIGHLIGHTS IM TS-JAHR

Die Tragkraft einer Gemeinschaft zeigt sich in der Fähigkeit, aufeinander zu hören und miteinander die gemeinsame Arbeit zu reflektieren und zu gestalten.

Eine Vielzahl an Veranstaltungen durchzieht das Dienstjahr für alle Haupt- und Ehrenamtlichen an den Dienststellen in München, Mühldorf und Bad Reichenhall. Neben dem großen Engagement für die Ratsuchenden per Telefon, Mail und Chat kommt es auf Festen und Fortbildungen zu gemeinsamen Begegnungen und Erlebnissen.

Feierlichkeiten

Traditionell gleich zu Jahresbeginn fand in München der jährliche Hausweiheabend statt. Eine feierliche Zeremonie, in der die Diensträume und auch die Haupt- und Ehrenamtlichen gesegnet werden. Bei einem köstlichen Buffet sitzen viele noch lange gemütlich beisammen. An den Dienststellen in Mühldorf und Bad Reichenhall gestalteten die Mitarbeitenden ihre besinnliche Weihnachtsfeier und ließen das Jahr Revue passieren. Die Sommerfeste mit gutem Essen und anregenden Gesprächen waren in den helleren Monaten an allen Dienststellen gern besuchte Veranstaltungen. Auch die Betriebsausflüge nach Benediktbeuern (aus München), nach Salzburg (aus Mühldorf) sowie nach Berchtesgaden und auf den Obersalzberg (aus Bad Reichenhall) fanden großen Zuspruch und rege Teilnahme.

In Bewegung bleiben

Die Tragkraft einer Gemeinschaft zeigt sich in der Fähigkeit, aufeinander zu hören und miteinander die gemeinsame Arbeit zu reflektieren und zu gestalten. Veränderungen, Neuigkeiten und das „Wie“ des Miteinanders bieten immer wieder Diskussionsstoff auf den Fluren, bei Treffen aller Mitarbeitenden, in Gesprächskreisen und in den Supervisionsgruppen

Im Kloster Frauenwörth auf der Fraueninsel im Chiemsee ging es im Sommer darum, feste Vereinbarungen für gemeinsame Standards zur Ausübung des Ehrenamts und verbindliche Regelungen für die Dienste und Aufgaben zu treffen. Auch das Prozedere für die Neugruppierung der Supervisionsrunden konnte auf den Weg gebracht werden. Im Herbst konnte sich jeder für Schnupper-Supervisionen anmelden und anschließend seine Präferenz für eine neue Supervisionsgruppe äußern. 2020 sind diese neuen Gruppen gestartet.

Im September wurden an der Dienststelle in München zwei neue Ehrenamtssprecher gewählt, die wichtige Anliegen der Ehrenamtlichen mit der Stellenleitung beraten.

Seit Herbst 2019 kümmert sich ein neuer Arbeitskreis „Öffentlichkeitsarbeit“ aus Haupt- und Ehrenamtlichen um die Medienpräsenz der Katholischen TelefonSeelsorge sowie um weitere Möglichkeiten, neue Ehrenamtliche für die TelefonSeelsorge zu gewinnen.

Aufbruch und Umbruch

Insgesamt war das Jahr 2019 an der Münchner Dienststelle durch große Veränderungen geprägt, es wurde gebaut. Eine neue Küche im Zentrum der Dienststelle, neue sanitäre Einrichtungen, neue Telefon- und Chaträume sind das Ergebnis langwieriger Umbaumaßnahmen. Trotz vieler Beeinträchtigungen und großer Unruhe in den Räumen der TS hat es sich gelohnt. Alle genießen nun das neue Ambiente.

Sicher ein Highlight im ökumenischen Miteinander der beiden Münchner TelefonSeelsorge-Stellen war der gemeinsame Dienst an einer Dienststelle. Während die Räume der Evangelischen TelefonSeelsorge vier Wochen lang renoviert wurden, konnten die Kollegen der ETS ihren Dienst in den Räumen der KTS weiterführen. Dieses räumliche Miteinander hat zu einer größeren Verbundenheit der beiden Münchner TelefonSeelsorge-Stellen geführt. Als Dank der Evangelischen TelefonSeelsorge gab es einen neuen Blickfang für die frisch renovierte Küche: eine knallrote Brotbox.

Neue Mitarbeitende

Insgesamt neun neue TelefonSeelsorger/innen konnten 2019 ihre Ausbildung abschließen: München bekam sechs neue Kolleginnen und Mühldorf drei neue Mitarbeitende hinzu. Gleichzeitig startete ein weiterer Ausbildungskurs. Neben den Hauptamtlichen, die für die Ausbildung verantwortlich sind, stehen den Auszubildenden jedes Jahr erfahrene Ehrenamtliche in regelmäßigen Hospitationsschichten zur Seite.



TelefonSeelsorge
Erzdiözese München und Freising

“
WIR SUCHEN
DICH FÜR
UNSER TEAM
”



Interesse? Schick eine Mail an:
telefonseelsorge@eomuc.de

www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge

Über 7.500 **ehrenamtliche** Kolleg*innen bundesweit warten auf Dich.

Verantwortlich: Roland Grottel und Beatrix Heigl, Heiglstr. 10, 80333 München
E-Mail: TelefonSeelsorge@eomuc.de
JGD Nummer: 248310174

Neues Plakat
der TelefonSeelsorge
zur Ehrenamtswerbung.

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2019

11./12.01.2019

KTS München

Maileinführung

Stefan Kühne

Besonderheiten, Methoden, Möglichkeiten und Grenzen der Mailberatung mit praktischen Übungen für Mailneueinsteiger

08./09.03.2019

Kloster Scheyem

Schulung Krisentelefon

Diakon Dr. Andreas Müller-Cyran,
Diakon Hermann Saur

Grundlagen der Psychotraumatologie, PSNV Struktur und Struktur für das Krisentelefon, Vorstellen von unterschiedlichen Altersgruppen, und hilfreichen Beratungsstrategien

23.03.2019

Rosenheim

Haltungen am Telefon

Markus Plischke

Diverse Themen: Umgang mit suizidalen Anrufern und die Haltung der TSler am Telefon in der Nacht

20.-22.06.2019

Wels, Österreich

Onlineberater-Tagung

Birgit Knatz, Stefan Kühne,
Sandra Gerö u.a.

Workshops zu diversen Themen der Onlineberatung: Suizidalität, Stilmittel bei Jugendlichen, Umgang mit Traumata

03.-07.07.2019

Udine, Italien

**IFOTES Kongress:
Einsamkeit überwinden –
Beziehungen aufbauen**

diverse

Internationale Wissenschaftler stellten in diversen Vorträgen ihre Forschungsergebnisse vor; Workshops zu diversen Themen der TelefonSeelsorge

19.-21.07.2019

Abtei Frauenwörth
Chiemsee

**Organisationsentwicklungs-
wochenende zum Thema
Ehrenamt**

Markus Plischke

Erarbeiten gemeinsamer Standards und Vereinbarungen für die Ausübung des Ehrenamts in der KTS

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2019

14.09.2019
Rosenheim

**Fachtag: Seelsorgliches
Kurzgespräch**
Pfarrer Norbert Ellinger

Vorstellung der Methodik zum seelsorglichen und beratenden
Kurzgespräch nach Timm Lohse

05.10.2019
Rosenheim

Suizidprävention
Dr. Susanne Kurth-Engel

Schwerpunkthema Unterbringung von suizidalen Anrufenden

12.10.2019
KTS München

Chatfortbildungstag
Emily M. Engelhardt

Herausfordernde Gesprächssituationen: Aggression, Suizidgedanken
oder selbstverletzendes Verhalten

15.-16.11.2019
Traunstein

Nachtdienstfortbildung
Alexander Fischhold, Ulrike Zeller

Bedeutung von Schlaf; Erkenntnisse der Chronobiologie und der
Schlafmedizin, Konsequenzen für die Beratung in der Nacht

30.11.2019
Rosenheim

**Besinnungstag: Versöhnung
– die Zeit heilt alle Wunden
– versöhnt sie auch?**
Eva-Maria Stüber, Helmut Heiss

In der Seelsorge sind uns als heilsame Dimension das Wort und der
Dienst der Versöhnung aufgetragen. Was sagt die Bibel zur Versöh-
nung? Wie kann sie gelingen? Wie geht es mir selber mit Versöhnung in
meinem Leben?

Über das Jahr verteilt besuchten
die TS-Mitarbeitenden andere
Beratungs- und Hilfseinrichtungen,
um sich weiter zu vernetzen.

SUPERVISION BEI DER TELEFONSEELSORGE

Die Beratungsarbeit der 105 ehrenamtlichen und 15 hauptberuflichen Mitarbeitenden wird von einem Team aus erfahrenen Supervisorinnen und Supervisoren unterstützt. Sie kommen aus den Bereichen Psychologie, (Psycho-)Therapie und psychosoziale Versorgung.

Die Supervisorinnen und Supervisoren 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.

SUPERVISORINNEN UND SUPERVISOREN 2019

Für die Hauptamtlichen:

Charlotte Cordes

Viola Gruber

Markus Plischke

Für die Ehrenamtlichen in den jeweiligen Dienststellen:

München

Elke Frohn

Michaela Kuen

Patrick Künstler

Norbert Plößer

Christian Präg

Angela Thalmaier

Volker Zumkeller

Mühdorf

Gabi Dölzer

Bad Reichenhall

Dieter Manas

Kathi Mühler

Rosa Wlader

HAUPTAMTLICHEN-TEAM

DIENTSTELLE MÜNCHEN

Alexander Fischhold, Dipl. Theologe
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

Franzis Cramer, Pastoralreferentin (bis 31.12.2019)

Rupert Fischer, Dipl. Sozialpädagoge

Tobias Lehner, Dipl. Theologe (nebenamtlich, ab 01.04.2019)
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

Raphaela Klemm, Arbeitsplatzassistentin
(01.05. bis 30.11.2019)

Bernadetta Wilk, Arbeitsplatzassistentin (in Elternzeit)

DIENTSTELLE BAD REICHENHALL

Bernhard Berchtenbreiter, Dipl. Sozialpädagoge
Dienststellenleiter Bad Reichenhall
Ausbildungsleiter

Maria Köllerer, Verwaltungskraft

DIENTSTELLE MÜHLDORF

Andrea Fürnröhr, Dipl. Psychologin
Dienststellenleiterin Mühlendorf
Ausbildungsleiterin

Andrea Bernhard, Verwaltungskraft (ab 01.12.2019)

Judith Wimmer, Verwaltungskraft (bis 28.02.2019)

Maria Zellhuber, Verwaltungskraft (01.04. bis 31.10.2019)

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

UID-Nummer

DE811510756

Bildnachweis

Erzdiözese München und Freising
rawpixel.com
tsew. Tiefschwarz und Edelweiß
Polina Siroтина/pexels.com
Mego studio/shutterstock.com
Olenka Sergienko/pexels.com
Zsolt Biczó/shutterstock.com

Gestaltung

tsew. Tiefschwarz und Edelweiß, www.tsew.de

Druck

Ulenspiegel Druck GmbH & Co. KG, ökozertifizierter
Standort, EMAS DE-155-00126

Gedruckt wurde mit hochpigmentierten und kobaltfreien
Farben der Serie Alpha intense cofree. Als Papier wurde
Recycsatin verwendet, FSC®-Recycled GFA-COC-002292-MN.

Die gesamte Druckproduktion erfolgte CO₂-neutral auf Basis
der Ulenspiegel Klimainitiative.



Ulenspiegel Druck CO₂-free
Schützt den Amazonas
Klimaneutral gedruckt



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