



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIOEZE MÜNCHEN
UND FREISING

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de

JAHRESBERICHT 2021



INHALT

3 Editorial

4 Aufgaben, Haushalt, Förderer

5 TelefonSeelsorge in Zahlen: Statistik 2021

10 So sind wir durch ´s zweite Corona-Jahr gekommen

12 Onlineseelsorge – Corona-Verzögerung und Neustart

13 Abschied und Neuanfang in Bad Reichenhall

18 Fünf Jahre TelefonSeelsorge Mühldorf am Inn

22 TelefonSeelsorge trifft ...

25 TelefonSeelsorge steht Rede und Antwort

26 Fortbildungsprogramm 2021

28 Supervision

29 Hauptamtlichen-Team

Liebe Leserin, lieber Leser,

„In der Seelsorge schlägt das Herz der Kirche“ ist ein neues Dokument der Deutschen Bischofskonferenz überschrieben. Die Positionierung gefällt uns sehr! Etwa wenn es heißt: „In Zukunft wird es ein verstärktes und vertrauensvolles Miteinander von Ehren- und Hauptamtlichen auch in den kategorialen Feldern der Seelsorge geben müssen. In der TelefonSeelsorge lassen sich diese Entwicklungen bis in ihre Anfänge zurückverfolgen.“ So ist es!

Seelsorge ist kein Monopol für Amtsträger und Geweihte. In der TelefonSeelsorge engagieren sich Menschen mit unterschiedlichen Lebens- und Glaubensentwürfen. Viele leben und leiden an und mit unserer Kirche. Das macht uns authentisch und vertrauenswürdig gegenüber den Ratsuchenden. Wir sind Seelsorger:innen mit Haltung und liefern keine vorgestanzten Antworten.

Auch im zweiten Coronajahr waren wir bei der TelefonSeelsorge mit Leidenschaft und oft auch großer innerer Betroffenheit für Menschen in Krisen da. Oft begleiten wir Menschen durch ihren Alltag, die durch alle gesellschaftlichen Netzwerke und Raster fallen. Wir sind Seismograph gesellschaftlicher

Entwicklungen, etwa was die zunehmende Not gerade junger Menschen angeht, die sich vor allem in der Onlineseelsorge an uns wenden.

Die TelefonSeelsorge ist am Herzschlag der Zeit. Das hohe Engagement unserer Mitarbeiter:innen macht dies möglich. Wir sind dankbar für eine lebendige und hoch engagierte Dienstgemeinschaft in den drei Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn. Wir freuen uns, dass unsere TelefonSeelsorge in Mühldorf seit fünf Jahren unser Angebot verstärkt und dass es in Bad Reichenhall unter neuer Leitung gut weitergeht.

Wir fühlen uns wertgeschätzt in unserer Arbeit. Die Ratsuchenden bringen am Telefon oder online immer wieder ihre Dankbarkeit zum Ausdruck. Auch im Gespräch mit Reinhard Kardinal Marx oder mit Politiker:innen vor der Bundestagswahl war viel Wertschätzung spürbar. Mehr darüber erfahren Sie in diesem Jahresbericht.

Danke, dass Sie uns helfen, am Herzschlag der Zeit zu bleiben!

Viel Spaß beim Lesen!

Alexander Fischhold

Leiter der TelefonSeelsorge in
der Erzdiözese München und
Freising

Tobias Lehner

Redaktion

Leitungsteam der TelefonSeelsorge (von links):

Raphael Koller (Dienststelle Bad Reichenhall),
Andrea Fürnrohr (Dienststelle Mühldorf am Inn),
Ulrike Dahme (Stellvertreterin des Einrichtungsleiters),
Alexander Fischhold (Dienststelle München, Einrichtungsleiter)



AUFGABEN, HAUSHALT, FÖRDERER

Die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising ist eine tragende Säule der psychosozialen Versorgung in Oberbayern.

Im Jahr 2021 haben wir mit 118 Ehren- und Hauptamtlichen Dienst am Telefon, per Mail oder Chat geleistet. Telefonisch sind wir 24 Stunden erreichbar. Unsere Angebote stehen für alle Menschen offen und sind kostenlos. Organisatorisch arbeiten wir an drei Dienststellen in München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn.

Haushalt 2021 → 989.696 EUR

- Sachkosten: 179.220 EUR
- Personalkosten: 810.476 EUR

In den Personalkosten ist auch die Aufwandsentschädigung an die Ehrenamtlichen enthalten. Diese betrug 77.318 EUR.

Kirchensteuermittel → 885.636 EUR

Zuschüsse → 86.060 EUR

- Landeshauptstadt München: 56.380 EUR
- Landkreis München: 3.900 EUR
- Landkreis Berchtesgadener Land: 7.900 EUR
- Integration: 17.880 EUR



**ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING**

Angebunden an das Ressort Caritas und Beratung im Erzbischöflichen Ordinariat wird unsere Arbeit zu 95 Prozent aus Kirchensteuermitteln bezahlt. Den Rest geben die Stadt und der Landkreis München sowie der Landkreis Berchtesgadener Land dazu. Mit den Mitteln der Erzdiözese können wir den Ehrenamtlichen eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtszuschüsse zahlen.

Förderer:



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt



**Landkreis
München**

BERCHTESGADENER LAND

TELEFONSELSORGE IN ZAHLEN: STATISTIK 2021

2021 haben 35.916 Ratsuchende per Telefon unsere drei Dienststellen in München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn kontaktiert. Das waren über 4% mehr als im Vorjahr.

Der Anteil der Anrufe, die in die Rubrik „Aufleger/verwählt“ fallen, nimmt sukzessive ab und lag nur bei 18%. Das bedeutet: Die Seelsorger:innen führen mehr qualitative Gespräche.

Über ein Viertel der Ratsuchenden melden sich nachts

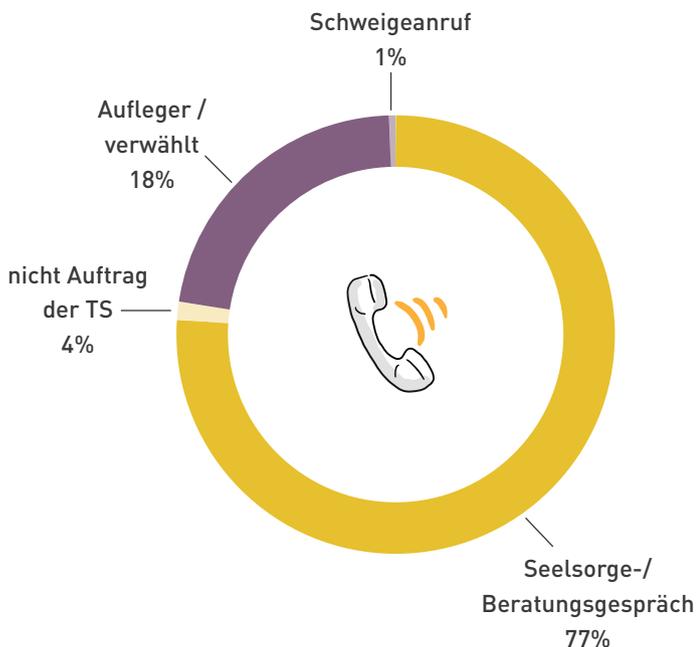
Die Seelsorge- und Beratungsgespräche verteilen sich sehr gleichmäßig über das Jahr bzw. über die Wochentage, mit leichten Spitzen an den Wochenenden. Dies liegt vor allem daran, dass die Dienste rund um die Uhr und in Spitzenzeiten sogar mehrfach besetzt sind.

Die Dauer der einzelnen Seelsorgegespräche ist vergleichbar zum Vorjahr: 33% aller Telefonate waren zwischen 15 und 30 Minuten lang, nur etwas mehr als 10% der Gespräche dauerten mehr als 45 Minuten.

Der Großteil der Seelsorge- und Beratungsgespräche (ca. 60%) finden zwischen Mittag und 22 Uhr statt. Aber auch nachts und in den frühen Morgenstunden melden sich 26% der Ratsuchenden. Noch deutlicher fällt die Statistik im Blick auf den Zeitraum zwischen 18 Uhr und 10 Uhr am Folgetag aus: Über die Hälfte der Ratsuchenden (53,59%) melden sich in der Zeit, wenn nahezu alle anderen Beratungsstellen, Praxen oder öffentlichen Einrichtungen geschlossen haben. Das unterstreicht, wie wichtig die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge rund um die Uhr ist.

Bei 70% der Gespräche hatten sich die Ratsuchenden bereits mehrfach an die TelefonSeelsorge gewandt; bei 12% erfolgte ein Erstkontakt. Für viele Ratsuchende sind wir kontinuierliche Begleiter:innen.

Art der Telefonkontakte in München, Mühldorf am Inn und Bad Reichenhall 2021



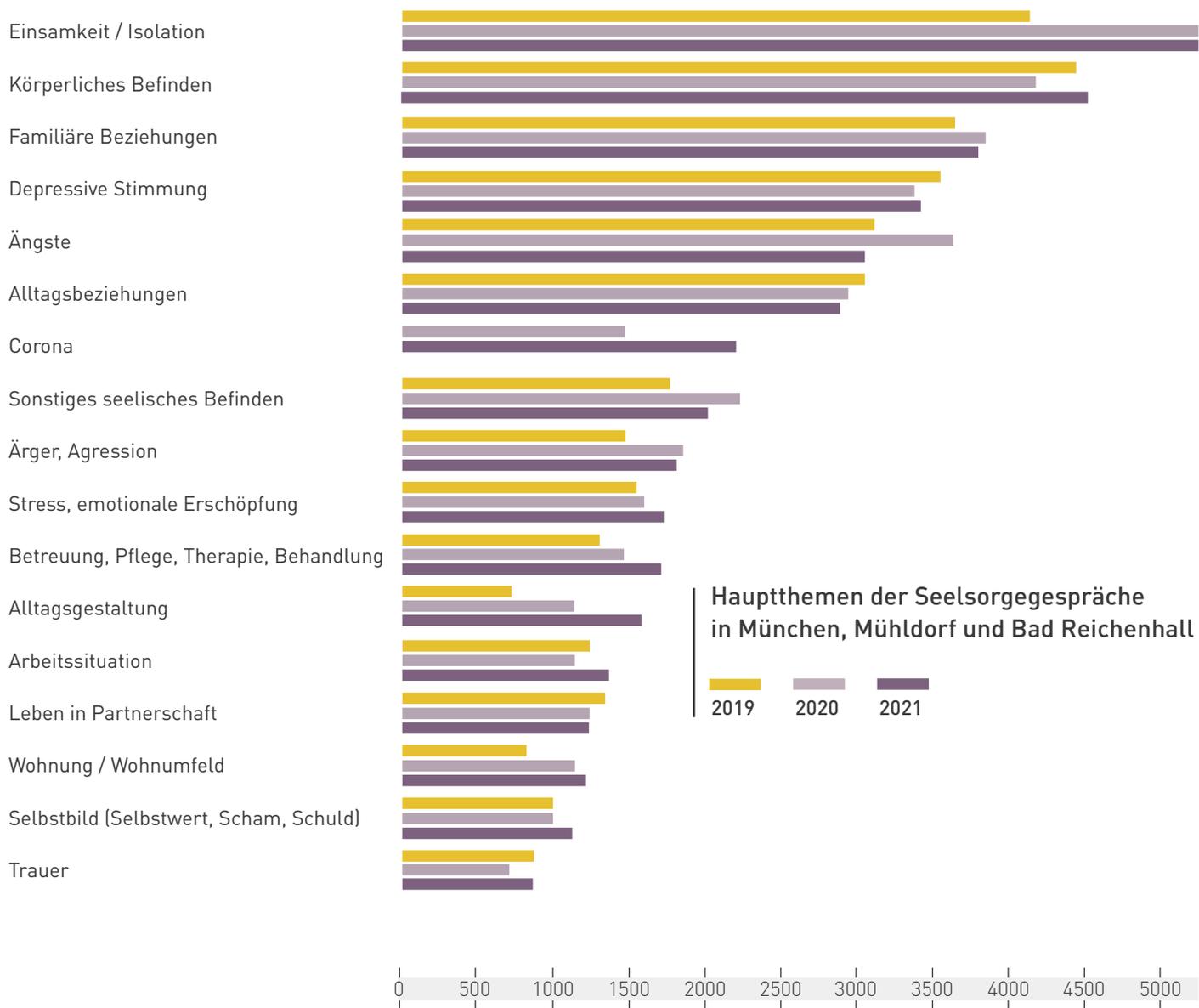
Einsamkeit bleibt Spitzenthema

Im zweiten Pandemiejahr gehörte Corona schon zum Alltag; dennoch waren gerade auch Anfang 2021 alle Menschen von den Einschränkungen betroffen. Deshalb verwundert es nicht, dass die Ratsuchenden bei jedem fünften Gespräch „Einsamkeit“ zum Thema machten. Die Themen „Körperliches Befinden“ (17%), „Familiäre Beziehungen“ (knapp 15%), „Depressive Stimmung“ (13%) und „Alltagsbeziehungen“ (11%) rangieren direkt dahinter.

Corona war in 8,6% der Gespräche explizit Thema und damit sogar noch etwas häufiger als im ersten Pandemiejahr (6%). In vielen Kontakten hat die Pandemie jedoch indirekt eine Rolle gespielt.

Auch wenn das Thema Suizidalität des Ratsuchenden bzw. einer anderen Person „nur“ in rund 3% der Kontakte zur Sprache kam: Über 1000 Personen haben sich in extremer Verzweiflung an die TelefonSeelsorge gewandt. Das unterstreicht: Es ist wichtig, dass es unser Angebot gibt. Das Thema Suizidalität war im Vergleich zum ersten Pandemiejahr rückläufig, dennoch bleibt der psychische Druck hoch.





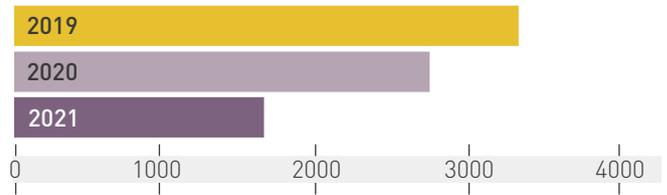
Entwicklung der Mail- bzw. Chat-Beratung im Jahresvergleich (München, Mühldorf und Bad Reichenhall)

Bedarf bei der Onlineberatung ist enorm

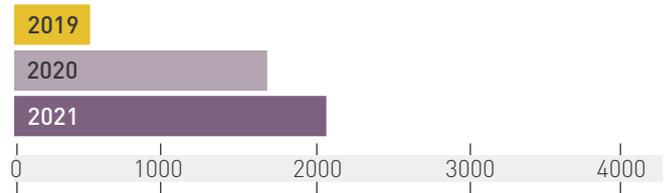
Auch per Mail und Chat war die TelefonSeelsorge im Jahr 2021 konstant erreichbar. Die Kontakte werden hier – anders als am Telefon – bundesweit vermittelt. Die Chatschichten sind meist innerhalb weniger Minuten ausgebucht und an manchen Tagen fallen zahlreiche Mails an, die nicht sofort zugeteilt werden können.

Das Augenmerk lag vor allem auf dem Ausbau der Chat-Beratung, die mit 1.665 Chats um 611 höher lag als noch im Jahr davor. Hingegen ging die Mail-Beratung um etwa 1.000 auf knapp 1.700 Mails zurück. Dies hat mit der hohen Verbindlichkeit und dem teilweise längeren Zeitraum zu tun, in dem Maildialoge geführt werden. Aber auch die coronabedingte Verschiebung der Mailausbildung für neue Ehrenamtliche und „alte Hasen“ spielt eine Rolle, so dass weniger Mitarbeitende zur Verfügung standen.

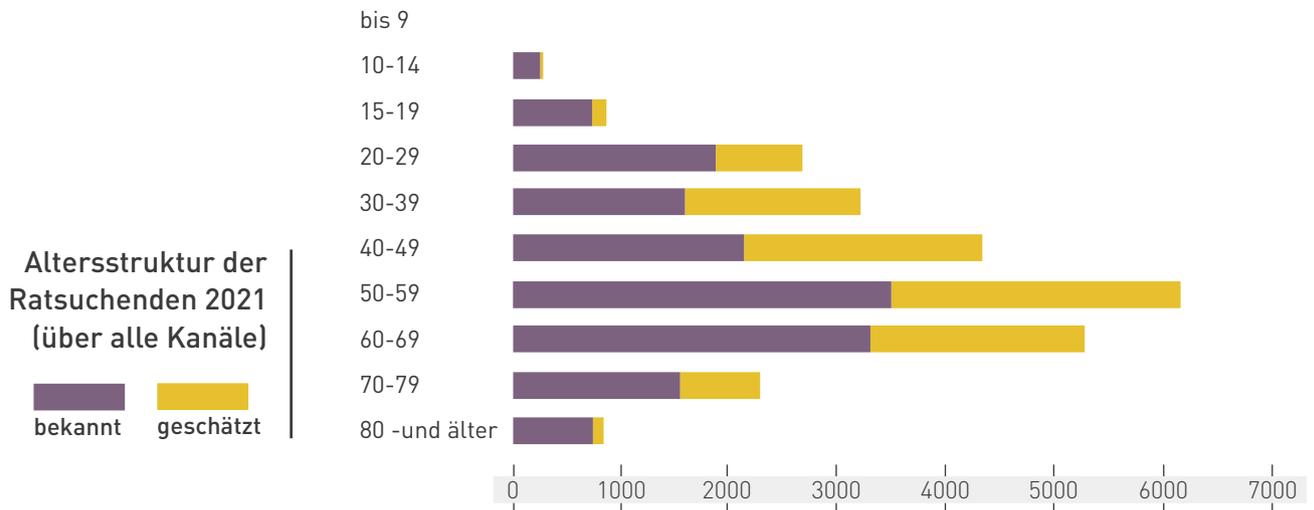
Mail-Beratung



Chat-Beratung



Weiterhin gilt der telefonischen Erreichbarkeit rund um die Uhr unser Hauptaugenmerk. Die OnlineSeelsorge wird aber spürbar mehr nachgefragt und immer wichtiger. Deshalb wurden Chat und Mail als verbindliche Bestandteile in die Ausbildung neuer Telefonseelsorger:innen integriert.

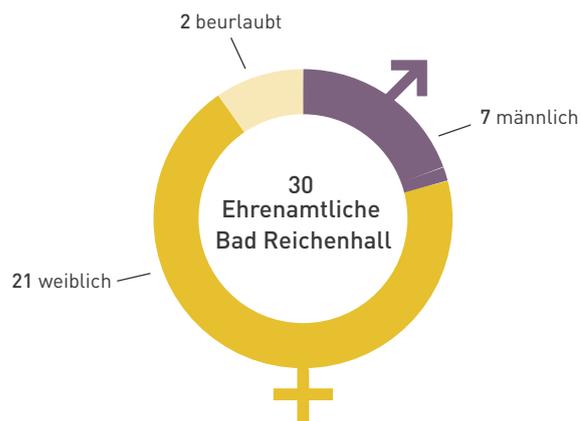
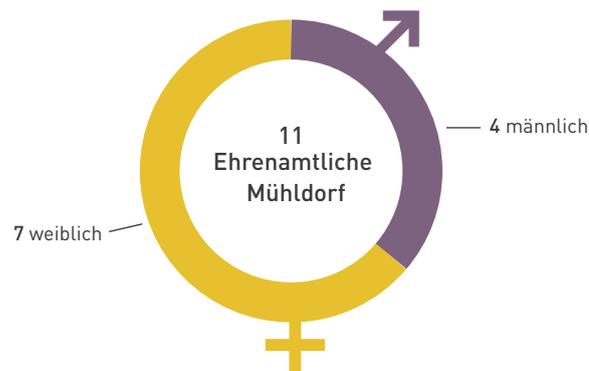
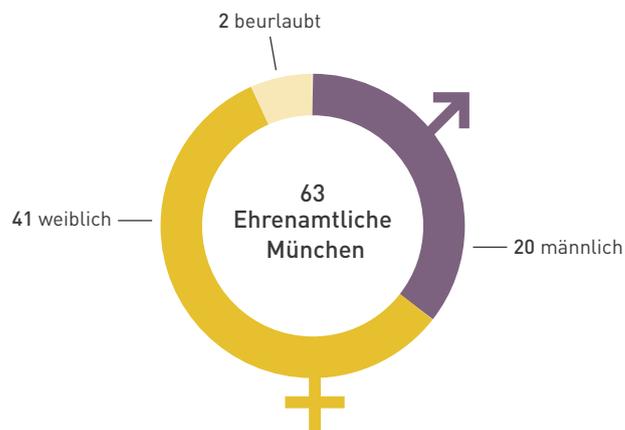
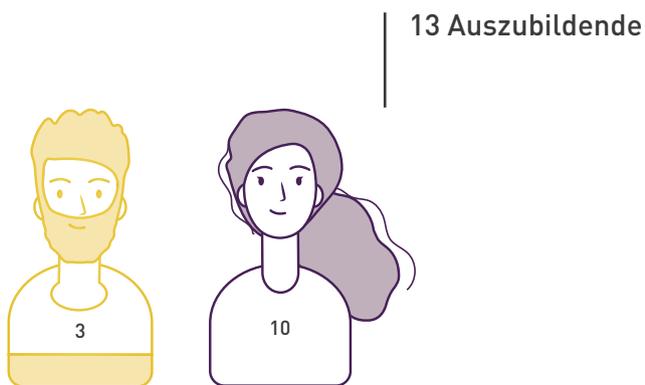


Immer mehr junge Menschen melden sich

Auffallend ist, dass seit Beginn der Pandemie immer öfter auch junge Ratsuchende Kontakt zur TelefonSeelsorge aufnehmen – wenn auch in den für diese Altersklassen naheliegenderen Kommunikationsformen. Während Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unter 30 beim Chat fast 60% und in der Mailberatung knapp 55% ausmachen, liegt ihr Anteil am Telefon nur bei gut 8%.

Nach „Corona-Pause“ konnte die Ausbildung wieder starten

Der Dienst an den drei Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn wurde von insgesamt 104 Ehrenamtlichen und 14 Hauptamtlichen gestemmt. Nachdem der Ausbildungskurs 2020 aufgrund der Corona-Pandemie verschoben werden musste, fand er 2021 sowohl virtuell als auch in Präsenz statt.





SPS | Electronics

**SO SIND WIR DURCH'S
ZWEITE CORONA-JAHR
GEKOMMEN**

Da haben doch Anfang 2021 viele von uns gedacht, gehofft und ersehnt, dass mit dem Start der Impfkampagne die Corona-Krise eine gute und finale Wendung nehmen würde. Anrufer:innen berichteten glücklich und erleichtert, dass sie bereits ihre erste Spritze erhalten hatten. Der Wunsch, die auferlegte Isolation bald beenden und wieder Familie und Freunde treffen zu können, war den Ratsuchenden deutlich anzumerken. Die Hoffnung hat sich nur teilweise erfüllt. Das hohe Impfziel konnte nicht erreicht werden.

„Wie hältst Du’s mit der Impfung?“

Auch Impfskeptiker:innen und Impfverweigerer:innen meldeten sich online oder per Telefon. Der Druck, dem sie sich von gesetzlichen Vorgaben und dem privaten Umfeld ausgesetzt sahen, schien manche zu erdrücken. Familiäre Beziehungen drohten nicht selten zu zerbrechen an der Frage: „Wie hältst Du’s mit der Impfung?“

Ängste vor dem Picks und seinen Folgen stürzten viele Menschen in noch größere Einsamkeit, depressive Verstimmung und zwischenmenschliche Abgründe. Auch wenn Corona in den Gesprächen nicht direkt thematisiert wurde, war die Pandemie trotzdem oft mit dabei. Sie macht in der Summe viele Probleme größer: häusliche Gewalt, Alkoholprobleme, Suchtverhalten, Angst- und Zwangsstörungen, Einsamkeit, Hilflosigkeit – all das ist durch und mit Corona verstärkt.

Die Welt hat sich verändert, wir uns auch

Auch unsere Dienstgemeinschaft hat sich durch Corona deutlich verändert. Der neue Ausbildungskurs konnte erst mit einem Jahr Verzögerung und anfangs nur virtuell starten. Supervisionen fehlte der persönliche und direkte Austausch. Das galt ebenso für Fort- und Weiterbildungen.

Teilweise waren im Sommer einzelne Treffen wieder möglich. Vor allem unsere beliebte Fortbildung auf der Fraueninsel im Chiemsee konnte unter aller gebotenen Vorsicht stattfinden. Trotz Dauerregens war es für alle Teilnehmer:innen ein tolles Erlebnis, wieder miteinander tagen, arbeiten und sich persönlich austauschen zu können.

Ratsuchende danken für den direkten Kontakt

Ein besonderer Verdienst aller Ehren- und Hauptamtlichen in der Corona-Pandemie war die hohe Dienstbereitschaft. Nahezu alle Dienste waren besetzt, auch kurzfristige Ausfälle konnten sehr schnell aufgefangen werden. Der Informationsfluss unter den Mitarbeitenden war durch wöchentliche Rundmails sichergestellt. Auch der zwischenmenschliche Austausch bei Schichtwechsel funktionierte trotz bzw. mit allen Hygieneregeln.

Ein sichtbares Zeichen für die Bedeutung unserer Arbeit war das mediale Interesse an der TelefonSeelsorge. Zeitungs- und Fernsehberichte zeigen, wie wichtig unsere Erreichbarkeit und unser Angebot sind. Aber auch manche Ratsuchende haben uns gedankt – vor allem dafür, dass sie trotz Pandemie schnell und direkten Kontakt finden konnten. Das freut uns und spornt uns an.

Neues Normal?

„Corona – nichts Neues“ so können wir im Rückblick auf 2021 sagen. Leider noch nichts Neues. Wir alle hoffen, unsere Zuversicht auf ein gutes „nach Corona“ nicht zu verlieren. Wir hoffen, bald zu einem „neuen Normal“ zu kommen. Ob es eine Rückkehr zum „alten Normal“ sein wird, bleibt fraglich. Egal ob alt oder neu – wir vertrauen darauf, dann wieder Gemeinschaft ohne Angst genießen zu können.

ONLINESEELSORGE – CORONA-VERZÖGERUNG UND NEUSTART

Beratung per Chat und Mail bieten ein Höchstmaß an Anonymität. Viele – insbesondere junge – Ratsuchende melden sich online. Die Ratsuchenden sind oft verzweifelt und stehen unter einem hohen Druck. Umso wichtiger ist es, dass immer mehr Kolleg:innen an den drei Dienststellen für den Einsatz per Mail und Chat ausgebildet werden.

Die coronabedingte Verschiebung des Ausbildungskurses 2020 um ein Jahr hatte deshalb auch Auswirkungen auf die Beratung via Mail. Normalerweise steht für neue Ehrenamtliche im ersten Jahr die verpflichtende Mailausbildung an. Mangels Neuen kein Kurs: Die zur guten Tradition gewordene ökumenische Mailausbildung gemeinsam mit unserer evangelischen Schwesterstelle fiel der Pandemie zum Opfer.

Chat ist jetzt Bestandteil der Ausbildung

Dafür haben wir die Chatausbildung intensiviert: Neue Ehrenamtliche lernen diese Beratungsform jetzt intensiv an einem kompletten Wochenende während der Ausbildung kennen. Im Oktober war Premiere.

Bei der Einführung gibt es viel Informationen über computervermittelte Kommunikation, Phasen eines Chatverlaufs, Interventionsstrategien, die Besonderheiten in der Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen und das Thema Selbstverletzendes Verhalten.

Daneben kommt auch das Üben nicht zu kurz. Das zeigt Erfolg: Standen manche Teilnehmer:innen der Onlineberatung anfangs skeptisch gegenüber, so sind sie heute hoch engagiert in der Chatseelsorge.

Live und in Farbe oder anonym und vertraulich: Wir sind da!

Im Herbst konnte schließlich das ebenfalls verschobene 25-jährige bundesweite Jubiläum der Onlineberatung mit einer Fachtagung in der Zeche Zollern in Dortmund feierlich begangen werden. Wir waren mit einer kleinen Gruppe Ehrenamtlicher dabei und genossen den Austausch in Präsenz, gute Workshops und viel Ruhrgebietskultur.



Abschied und Neuanfang in Bad Reichenhall

Stabwechsel bei Deutschlands südlichster TelefonSeelsorge:

Am 30.09.2021 ging Bernhard Berchtenbreiter in den Ruhestand. Sieben Jahre war er Stellenleiter in Bad Reichenhall, vorher war er schon an der Dienststelle in München tätig.

Bernhards Leidenschaft galt der Ausbildung neuer Ehrenamtlicher: Er hat zahlreiche angehende TelefonSeelsorger:innen

mit hoher fachlicher und persönlicher Kompetenz geschult. Mit Bernhard Berchtenbreiter trat auch die Stellensekretärin Maria Köllerer in den Ruhestand.

Im Interview gibt Bernhard Auskunft über seine Erfahrungen bei der TelefonSeelsorge.

Danke, Bernhard Berchtenbreiter und Maria Köllerer – und alles Gute für den Ruhestand!



Maria Fritzenwenger (Ehrenamtssprecherin Bad Reichenhall), Bernhard Berchtenbreiter und Maria Köllerer

Bernhard, wie bist Du zur TelefonSeelsorge gekommen?

Vorher war ich bei der Deutschen Pfadfinderschaft als Bildungsreferent tätig. Dort habe ich Alexander Fischhold kennengelernt. Er hat mich auf eine freie Stelle in der Dienststelle München aufmerksam gemacht. Da ich schon sehr viel Erfahrung in der Arbeit mit Gruppen hatte, habe ich mich auf die Stelle beworben, um insbesondere in die Ausbildung neuer Kolleg:innen einzusteigen. Ich bekam die Vollzeitstelle, in der ich zur Hälfte Dienst am Telefon gemacht und zur anderen Hälfte die Ausbildung mitgestaltet habe.

Wann hast Du dann die Stellenleitung in Bad Reichenhall übernommen?

Im Sommer 2014 hat meine Vorgängerin gekündigt und die Stelle war lange vakant. Am Jahresende hat man mich dann gefragt, ob ich mir vorstellen könnte, die Leitung für ein Jahr zu übernehmen. Das musste ich mir schon kurz überlegen, denn die Anfahrt von meinem Heimatort Wasserburg am Inn ist ja doch wesentlich länger als zur Dienststelle nach München. Nach Rücksprache mit meiner Frau habe ich zugesagt. Aus einem Übergangsjahr wurden zwei und schließlich konnte ich die Stelle ganz übernehmen.



Du warst weiterhin auch Ausbildungsleiter. Wie hast Du das zusammengebracht?

Die Ausbildungsleitung war eine Herzensangelegenheit, die ich immer mit Leidenschaft ausgeübt habe. Sie hat aber auch viel zusätzliche Arbeit und Belastung mit sich gebracht. Bis ich 2014 nach Reichenhall gegangen bin, habe ich ca. 20 Stunden pro Woche im Telefondienst gearbeitet. Danach habe ich noch eine Tagschicht pro Woche à vier Stunden und alle drei Wochen einen Nachtdienst gemacht.

Was hat sich im Laufe der Zeit an Deiner Dienststelle und bei der TelefonSeelsorge verändert?

Das Miteinander hat sich deutlich intensiviert. Ich habe einiges von dem, was es in München an teambildenden Maßnahmen gab, auch in Bad Reichenhall eingeführt. Erfreulicherweise hatte ich auch ein ordentliches Budget dafür und konnte den Mitarbeitenden vieles anbieten, was sie vorher so nicht konnten.

Andererseits habe ich den Eindruck, dass die Verwaltungsaufgaben immer mehr geworden sind. Es wurde alles auch immer technischer. Durch die Einführung des Telefonsystems ACD ist die Anbindung der Ratsuchenden an die Berater verloren gegangen und die Arbeit immer schneller geworden. Damit haben wir den Ehrenamtlichen in Bad Reichenhall einiges zugemutet.

Blick von der Dienststelle Bad Reichenhall
in die Berge

Was war das Besondere an der Dienststelle Bad Reichenhall für Dich?

Mit ihrem Ausblick auf die Berge wird die Dienststelle Bad Reichenhall nicht von ungefähr als die schönste in ganz Deutschland bezeichnet. Vorher hatten wir sehr unpraktische Räume unter dem Dach. Es hat zwei Jahre gedauert, bis ich etwas anderes gefunden hatte. Aber die Suche hat sich gelohnt. Besonders war für mich auch, eigenständig arbeiten zu können und Verantwortung für bis zu 35 Mitarbeiter:innen in Bad Reichenhall und die Neuen in der Ausbildung zu übernehmen.



Was war das schönste Erlebnis bei Deiner Arbeit?

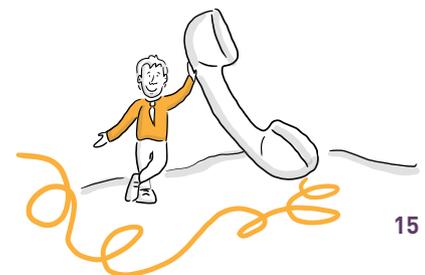
In Bad Reichenhall waren es die anregenden Gespräche mit den Mitarbeiter:innen und die gemeinsamen Unternehmungen. Bei meiner Arbeit als Ausbildungsleiter waren es die Abschlussfeiern, wenn wir die neuen Mitarbeitenden in den Dienst genommen haben.

Welche Herausforderungen siehst Du zukünftig für die Dienststelle Bad Reichenhall?

Es war immer schon schwierig, neue Ehrenamtliche zu finden. Die Menschen im Berchtesgadener Land oder in ländlichen Regionen allgemein sind meist schon anderweitig engagiert, sei es bei der Feuerwehr, der Bergwacht oder im Trachtenverein. Da ist es schwer, sie für ein weiteres Amt zu gewinnen. Die derzeitigen Schlagzeilen rund um die katholische Kirche machen es sicher auch nicht einfacher.

Was ist Deine Botschaft an einen Interessenten für die Arbeit bei der TelefonSeelsorge Bad Reichenhall?

Es wartet eine wunderbare Aufgabe mit tollen Leuten im schönsten Büro Deutschlands und mit der besten Kaffeemaschine.



RAPHAEL KOLLER IST DER NEUE

An die Stelle von Bernhard Berchtenbreiter ist ab Mitte Dezember Raphael Koller getreten. Der 52-Jährige studierte Sozialpädagoge, Sozialmanager und Sozialtherapeut stammt aus Freilassing und hat unter anderem 18 Jahre bei der Caritas-Fachambulanz für Suchtkranke im Landkreis Berchtesgadener Land gearbeitet, die meiste Zeit in leitender Funktion.

Vorerfahrungen in der Suchtberatung

Koller sieht in der neuen Stelle einige Parallelen zu seiner bisherigen Arbeit in der Hilfe für Suchtkranke und geht davon aus, dass er seine Erfahrung einsetzen kann, denn auch in der Suchtberatung würden vielfältige Problemlagen und Krisen zur Sprache kommen. Als besonders empfindet er die Niedrigschwelligkeit des Angebots und die permanente Erreichbarkeit. Auch wenn er die TelefonSeelsorge schon kannte, sei ihm erst durch den persönlichen Bezug bewusst geworden, welchen breiten Raum sie in der sozialen Dienstleistungslandschaft einnimmt und wie häufig die Telefonnummer auftaucht.

Professionelles Team

Im Rahmen seiner ersten Einsätze in der telefonischen Beratungsarbeit hat Raphael Koller die Bandbreite der Themen bereits unmittelbar erfahren – von beruflichen Krisen, über Einsamkeit bis hin zu schweren psychischen Erkrankungen.

Vom Engagement und der Professionalität seines gesamten Teams, dem in Bad Reichenhall 30 ehrenamtlich Mitarbeitende angehören, ist er beeindruckt. Dem Wunsch der Ehrenamtlichen nach wieder mehr persönlichem Austausch und Präsenzveranstaltungen kann Koller gut nachvollziehen und sieht die Förderung der Dienstgemeinschaft als eine seiner Aufgaben.

Und noch eine Neue

Bereits im Oktober hat auch eine neue Sekretärin ihre Arbeit aufgenommen. Sabine Reiter unterstützt Raphael Koller und das Team an zwei Tagen in der Woche. Die 54-jährige gelernte Verwaltungsfachkraft bringt Erfahrungen aus der Jugend- und Sozialhilfe mit. Seit einigen Jahren arbeitet sie vor allem auf dem eigenen Bauernhof und kümmert sich um die Pflege der Schwiegermutter. Die Arbeit bei der TelefonSeelsorge bezeichnet sie auch als Abwechslung und Erholung von diesen Verpflichtungen.

**Herzlich willkommen,
Raphael Koller und Sabine Reiter!**



Sabine Reiter und Raphael Koller

FÜNF JAHRE TELEFONSELSORGE MÜHLendorf AM INN

Sie ist eine der jüngsten TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland und auch eine der kleinsten: Seit fünf Jahren erhöht die Dienststelle in Mühldorf am Inn die psychosoziale Versorgung im südostbayerischen Raum.

Stellenleiterin Andrea Fürnrohr hat Pionierarbeit geleistet und ein Team von heute 17 Mitarbeitenden (Stand Frühjahr 2022) aufgebaut. Als Ausbildungsleiterin ist sie auch für die angehenden Telefonseelsorger:innen zuständig. Wir haben mit ihr über die vergangenen fünf Jahre gesprochen.

Andrea, was waren die schönsten Momente für Dich seit Beginn der TelefonSeelsorge-Arbeit in Mühldorf am Inn?

Ich picke mal ein paar heraus: Am 1. Dezember 2016 die große Einweihungsfeier mit vielen Gästen, denen es wichtig war, dabei zu sein. 2017 überraschten mich die vielen Interessenten bei den Informationsabenden: Die TelefonSeelsorge Mühldorf am Inn wurde wahrgenommen – meine Arbeit lohnte sich! 2019 hat meine Sekretärin Andrea Bernhard ihren Dienst aufgenommen, seitdem sind wir ein super Team. 2020 war ich stolz auf die Ehrenamtlichen, die im ersten Coronajahr ein übergroßes Engagement gezeigt und alle Telefonschichten im Dienstplan gewissenhaft besetzt haben. Zu den schönsten Momenten zählt für mich auch, wenn in dieser schwierigen Zeit der Zusammenhalt in unserer Dienstgemeinschaft spürbar ist. Es sind vor allem die Menschen, die mich bei der TelefonSeelsorge begeistern!

Die TelefonSeelsorge Mühldorf am Inn hat vor fünf Jahren bei Null angefangen – auch personell. Wie hat sich das entwickelt?

Eine der größten Herausforderungen ist es, für die Ausbildung und das spätere Ehrenamt möglichst viele Interessent:innen zu werben. Das ist leider im Raum Mühldorf gar nicht so leicht. Trotzdem ist unsere Stelle gut gewachsen und wir haben jetzt 17 engagierte Mitarbeiter:innen.

Ich habe 2016 allein begonnen und musste alle anfallenden Tätigkeiten allein bewältigen. Ich bin dankbar, dass mir eine Sekretärin in Teilzeit bewilligt wurde, sodass wir seitdem alle Aufgaben gemeinsam gut stemmen.



Andrea Fürnrohr vor der Dienststelle der TelefonSeelsorge in Mühldorf am Inn.

Wie haben denn die Neuen aus Mühlendorf, die unter „Coronabedingungen“ die Ausbildung gemacht haben, diese empfunden?

Zunächst einmal waren die Teilnehmer:innen sehr froh, als der Kurs im Frühjahr 2021 endlich begonnen hat. Einige hatten bereits eineinhalb Jahre auf die Ausbildung gewartet, nachdem sie 2020 wegen der Pandemie ausfallen musste. Spannend für uns alle war die Herausforderung, erstmal komplett online zu starten. Wir haben in unserer Ausbildung viele Selbsterfahrungsanteile und Kleingruppen-Übungen, die wir bisher immer hautnah gemeinsam erlebt haben. Als wir uns im Juli 2021 das erste Mal live getroffen haben, war die Freude groß – aber auch die Überraschung, wie gut wir uns schon kennengelernt hatten und wie viel Vertrauen bereits gewachsen war.

Wie siehst Du die Entwicklung des TelefonSeelsorge-Standortes Mühlendorf für die nächsten Jahre?

Ich werde alles daran setzen, die Zahl der Ehrenamtlichen weiter zu vergrößern. Im Moment sind wir noch recht zufrieden mit unseren Räumlichkeiten. Unser Besprechungsraum reicht allerdings nicht mehr für unsere Gemeinschaft aus. Bei größeren Veranstaltungen müssen wir ausweichen und sind dadurch leider terminlich stark eingeschränkt.

Ein Problem ist auch, dass unsere Räume nicht barrierefrei sind. Leider haben wir da noch keine Genehmigung bekommen. Finanziell wird es in Zukunft wohl sicher enger. Unser Einrichtungsleiter Alexander Fischhold setzt alles daran, dass wir gut weitermachen können. Da haben wir großes Vertrauen.



Andrea Fürnrohr beim Telefondienst.



EINE EHRENAMTLICHE DER TELEFONSELSORGE MÜHLDFORD AM INN ERZÄHLT

Ich bin eine Mitarbeiterin der ersten Stunde und hatte schon lange den Wunsch, bei der TelefonSeelsorge mitzuarbeiten. Möglich wurde das erst durch die Entscheidung der Erzdiözese München und Freising, im Osten Oberbayerns aus Kirchensteuerermitteln eine neue Dienststelle zu schaffen.

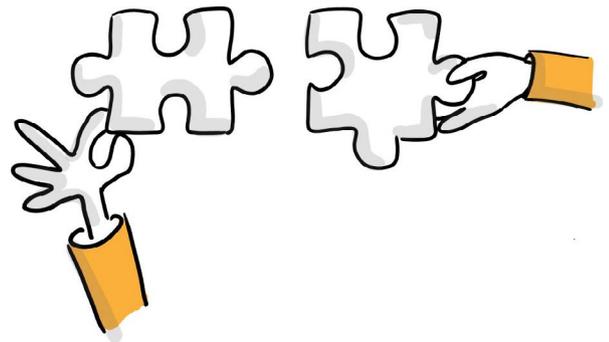
Aus kleinen Anfängen ist inzwischen ein gut zusammengewachsenes Team geworden. Wir verstehen uns als eine wichtige Ergänzung zu den Beratungseinrichtungen in Mühltdorf und der Region. Besonders auch durch unsere Erreichbarkeit rund um die Uhr schließen wir eine Lücke zwischen den psychosozialen Diensten und den kirchlichen Seelsorgeangeboten.

Wir Mitarbeiter:innen kommen aus ganz verschiedenen Berufen und Lebensbereichen, bringen unsere Lebenserfahrungen ein und können dank der guten Ausbildung offen für alle Themen und Problemlagen sein. Gerade diese Vielfalt finde ich besonders spannend und für die Dienste von großem Wert. Viele von uns könnten selbst von Schicksalsschlägen, Krisen und Krankheiten erzählen. Diese Erfahrungen und eine gute Portion Empathie helfen, sich in die Sorgen und Nöte anderer einzufühlen.

Die Corona-Pandemie hat einmal mehr gezeigt, wie wichtig unsere TelefonSeelsorge ist. Wegen der Kontaktbeschränkungen waren Beratungseinrichtungen nicht mehr zu erreichen, sonstige soziale Unterstützungsangebote wurden eingestellt, ohnehin schon einsame Menschen sind noch mehr vereinsamt. Wir waren wie gewohnt immer da.

Ich finde es sehr bereichernd, ein kleines Fädchen dieses wichtigen Beratungsnetzes TelefonSeelsorge zu sein.

Mitmachen lohnt sich.





TELEFONSEELSORGE TRIFFT... *Politik*

Im Vorfeld der Bundestagswahl im September 2021 hat die TelefonSeelsorge die Direktkandidat:innen aus den Regionen München, Mühldorf am Inn und Bad Reichenhall eingeladen, uns und unsere Arbeit kennenzulernen. CSU, SPD, FDP, Bündnis 90/Die Grünen, Freie Wähler und Die Linke waren uns willkommen. Die Idee zu der Gesprächsaktion stammte aus dem Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit, der im Jahr 2019 aus der Taufe gehoben wurde.

An jeder unserer drei Dienststellen waren Kandidat:innen verschiedener Parteien zu Gast. In den Gesprächen konnten wir die Arbeit der TelefonSeelsorge vorstellen und uns zu Fragen der psychosozialen Versorgung, Suizidprävention, Ehrenamtsförderung und anderem mehr austauschen. Danke allen Politiker:innen für das Interesse!



Andrea Fürnrohr und
Sandra Bubendorfer-Licht (FDP)



Bernhard Berchtenbreiter und
Andrea Wittmann (Freie Wähler)



Alexander Fischhold und Daniel Föst (FDP)



Ulrike Dahme und Dieter Janecek
(Bündnis 90/Die Grünen)



Ulrike Dahme mit Saskia Weishaupt
und Leon Eckert (Grüne Jugend)



Alexander Fischhold und Hubert Miller mit
Gerhard Kisslinger und Karl Ecker (Freie Wähler)



Ulrike Dahme und Tobias Lehner
mit Birgit Obermaier (Freie Wähler)



Ulrike Dahme und Tobias Lehner mit
Christian Schwarzenberger (Die Linke)

TELEFONSEELSORGE TRIFFT...

Reinhard Kardinal Marx

Eigentlich wollte der Münchner Erzbischof Reinhard Kardinal Marx im Advent 2021 persönlich Danke sagen für den hohen Einsatz der kirchlichen Beratungsdienste während der Corona-Pandemie. Doch das Treffen musste digital stattfinden – es war der Höhepunkt der „Delta-Welle“.

An die Mitarbeiter:innen der TelefonSeelsorge, der Lebens- und Krisenberatungsstelle Münchner Insel, der Ehe-, Familie- und Lebensberatung sowie der Bäuerlichen Familienberatung gewandt, sagte Marx : „Ich bin dankbar, dass Sie alle da sind!“

Neben Einrichtungsleiter Alexander Fischhold und Stellvertreterin Ulrike Dahme waren auch zwei Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge dabei. Der Kardinal fragte interessiert nach und zeigte sich beeindruckt vor allem von unserer Erreichbarkeit rund um die Uhr: „Erreichbarkeit, das ist für mich ein Schlüssel in der Seelsorge. Als Kirche müssen wir vermitteln: Wir sind für Sie da, besonders wenn Sie in Not sind.“

Wir sagen danke für die Unterstützung und die Wertschätzung!



Screenshot vom Treffen der Beratungsdienste mit Reinhard Kardinal Marx.

TELEFONSEELSORGE STEHT REDE UND ANTWORT

Immer wieder werden die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der TelefonSeelsorge angefragt, die Beratungsarbeit vorzustellen oder zu Themen der TelefonSeelsorge-Arbeit zu referieren. Auch bei Fachmessen sind wir dabei und stellen uns den Fragen von Interessent:innen.

2021 fanden – coronabedingt noch in reduzierter Form – folgende externe Veranstaltungen statt:

22.-31.01.2021	(Online-)Präsenz bei der Münchner Freiwilligenmesse
12.05. 2021	Schulung von ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen der Pfarrei Leiden Christi, München Thema: Gespräche mit Trauernden im virtuellen Raum Referentin: Ulrike Dahme
20.06.2021	Workshop für Mitarbeitende des erzbischöflichen Jugendamtes Thema: seelsorgerische/beratende Gespräche im virtuellen Raum Referent:in: Ulrike Dahme und Bernhard Berchtenbreiter
30.06.2021	Präsentation bei der Bahnhofmission München Thema: Die TelefonSeelsorge stellt sich vor Referent:in: Ulrike Zeller und Alexander Fischhold
07.-15.10.2021	(Online-)Präsenz bei der Woche für die seelische Gesundheit München

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2021

23.01.2022

Zoom-Meeting

Refresher ACT

Isabelle Angenendt-Fischhold

Auffrischung zum Einsatz der Akzeptanz- und Commitment-Therapie mit Übungen

27.01./03.02./
24.02.2021

Zoom-Meeting

Maileinführung

Stefan Kühne

Methoden und Möglichkeiten der Mailberatung mit praktischen Übungen

23.02.2021

Zoom-Meeting

Abschied, Bestattung und Trauer in Zeiten von Corona

Heidrun Oberleitner-Reitinger

Aktuelle Regelungen, besondere Möglichkeiten und Erfahrungen in der Trauerbegleitung während der Pandemie

16.03.2021

Zoom-Meeting

Chatter:innen Treffen

Kollegialer Austausch von Erfahrungen in der Chatberatung

24.04.2021

Zoom-Meeting

Beratung bei psychiatrischen Störungsbildern I - mit Depression und Sucht

Dr. Yvonne Hebeisen

Einblick in die konkrete psychiatrische Arbeit, mögliche Interventions- und Überweisungsmöglichkeiten für die TelefonSeelsorge

04.05.2021

Zoom-Meeting

Mailer*innen treffen

Kollegialer Austausch von Erfahrungen in der Mailberatung

08.05.2021

Zoom-Meeting

Beratung bei psychiatrischen Störungsbildern II - Krisenintervention und seelsorgerische Elemente

Dr. Tobias Skuban Eiseler

Fortführung der Einblicke in die psychiatrische Arbeit

18.05.2021

Zoom-Meeting

Polizeiarbeit in Großschadenslagen

Kriminaloberkommissar
Andreas Hainzinger

Schulung als Ergänzung der Krisenintervention, Vertiefung für mögliche Einsätze am Krisentelefon

15.06.2021
Zoom-Meeting

**Einblicke in die Arbeit der
Bahnhofsmission**
Bettina Spahn

Tägliche Arbeit und aktuelle Herausforderungen während der
Pandemie

02.07.2021
Zoom-Meeting

Leuchtturm sein
Tita Kern

Lesung aus ihrem Buch über den Umgang mit traumatisierten
Kindern und Gespräch

16.-18.07.2021
Kloster Frauenwörth
Frauenchiemsee

Motivational Interviewing
Christoph Teich

Methoden und praktisches
Üben zur motivierenden
Gesprächsführung

09.10.2021
Heilig Kreuz Kirche
München Giesing

Besinnungstag
Christoph Brech
Dr. Ulrich Schäfert

Führung und Erläuterungen
zu den neuen
Kirchenfenstern

12.10.2021
Zoom-Meeting

Chatter:innen Treffen

Kollegialer Austausch von
Erfahrungen in der
Chatberatung

14.10.2021
Zoom-Meeting

**Nahrung für die Seele –
buchstäblich (im Rahmen
der Woche für seelische
Gesundheit)**

Andrea Dietrich, Franziska Allram
Sandra Gratzl

Vortrag zu Auswirkungen der
Ernährung auf die psychische
Gesundheit mit Praxis-Tipps

16.10.2021
KTS München

Let´s talk about sex
Fritz Dechant

Umgang mit dem Thema Sexualität in der Beratung

29/30.10.2021
Dortmund

**Jubiläum 25+1
Onlineseelsorge**
Bundesweite Tagung

Fest und Austausch zum 25-jährigen Jubiläum der
Onlineberatung

16.11.2021
Zoom-Meeting

Mailer:innen-Treffen

Kollegialer Austausch von Erfahrungen in der Mailberatung



Konzentriertes Arbeiten beim
Fortbildungswochenende auf der
Fraueninsel zum Thema Sucht
und Motivational Interviewing.

SUPERVISION

Die Beratungsarbeit der 118 ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der TelefonSeelsorge 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. Im zweiten Corona-Jahr fanden die Supervision meist online oder vereinzelt unter Einhaltung der Hygiene-Maßnahmen in Präsenz statt.

SUPERVISOR:INNEN 2021

DIENTSTELLE MÜNCHEN

Elke Frohn
Michaela Kuen
Patrick Künstler
Norbert Plößer
Christian Präg

DIENTSTELLE BAD REICHENHALL

Dieter Manas
Kati Mühler
Rosa Wladar

DIENTSTELLE MÜHLDORF AM INN

Gabi Dölzer

HAUPTAMTLICHEN-TEAM

Viola Gruber
Markus Plischke (Organisationsentwicklung)
Thomas Vogl

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
Berater

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

Ulrike Zeller, Dipl. Sozialpädagogin
Beraterin, verantwortlich für das Querschnittsthema
Fortbildung

Christine Campinge, Verwaltungskraft

Sabine Hesse, Verwaltungskraft

Rosmarie Spiegelsberger, Verwaltungskraft

Marion Albert, Arbeitsplatzassistentin

DIENSTSTELLE BAD REICHENHALL

Bernhard Berchtenbreiter, Dipl. Sozialpädagoge
Dienststellen- und Ausbildungsleiter bis 30.09.2021

Raphael Koller, Dipl. Sozialpädagoge
Dienststellenleiter ab 16.12.2021

Maria Köllerer, Verwaltungskraft bis 30.09.2021

Sabine Reiter, Verwaltungskraft ab 01.10.2021

DIENSTSTELLE MÜHLDORF AM INN

Andrea Fürnröhr, Dipl. Psychologin
Dienststellen- und Ausbildungsleiterin

Andrea Bernhard, Verwaltungskraft



Teil des Hauptamtlichenteams beim
Sommerfest in München.

WERTE VON TELEFONSEELSORGER:INNEN



Entstanden im Januar 2021 bei einer Fortbildung zur Akzeptanz- und Commitment-Therapie mit Isabelle Angenendt-Fischhold

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

Realisierung des Produkts mit der Stabsstelle
Kommunikation, Visuelle Kommunikation

Bildnachweis

S. 3: Tobias Lehner
S. 10: unsplash.com (Tom Mossholder)
S. 13: Alexander Fischhold
S. 14 + 15: Raphael Koller
S. 17: Tobias Lehner
S. 18 + 19: Raphael Koller
S. 21: unsplash.com (Hannah Busing)
S. 22: Andrea Fürnrohr, Andrea Wittmann
S. 23: Ulrike Dahme, Alexander Fischhold, Tobias Lehner
S. 24: Alexander Fischhold
S. 27: Alexander Fischhold
S. 29: Tobias Lehner

Illustrationen

S. 5, 6, 12, 15, 19 + 20: Anita Berner, Visual Messages



Weitere Infos auf unserer Website:
www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge

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



ERZDIOEZE MÜNCHEN
UND FREISING

TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising

Landwehrstraße 66
80336 München

Tel. (Büro): 0 89 / 21 37 - 20 98
Fax: 0 89 / 21 37 - 20 99

Mail: telefonseelsorge@eomuc.de

Web: www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge